

1997 – réédition 2001

GRUPPE DE TRAVAIL

RÉFÉRENTIEL FEMMES-RELAIS



RÉFÉRENTIEL FEMMES-RELAIS

Profession Banlieue

Référentiel réalisé avec l'IRTS de Paris

– 1997, réédition 2001 –

Sommaire

| | |
|---|-----------|
| Préface de la réédition | 7 |
| Historique de la démarche | 11 |
| Une méthode: l'élaboration d'un référentiel métier. | 17 |
| Qu'est-ce que la compétence ? | 17 |
| L'intitulé du métier | 20 |
| Les missions | 20 |
| Les finalités dans lesquelles s'inscrivent les missions | 21 |
| Le niveau d'autonomie et de responsabilité | 21 |
| Les activités | 22 |
| ACCUEILLIR – RECEVOIR | 23 |
| INFORMER – ANIMER | 25 |
| ORIENTER | 27 |
| ACCOMPAGNER | 28 |
| EFFECTUER UNE MÉDIATION | 29 |
| S'INFORMER – SE FORMER – TRAVAILLER EN ÉQUIPE | 30 |
| TRAVAILLER EN PARTENARIAT | 31 |
| Des questions à débattre | 33 |
| L'intitulé | 33 |
| L'appartenance au quartier de la femme-relais | 34 |
| La fonction de traduction, vecteur ou « obligation »? | 35 |
| En guide de conclusion | 37 |
| La demande sociale | 37 |
| Les activités constitutives de la fonction | 38 |
| L'éthique liée à ces activités | 39 |
| La formation et la qualification | 40 |
| <i>Annexe – Les associations et les structures</i> | |
| partenaires de Seine-Saint-Denis | 43 |
| L'Association des médiatrices socioculturelles de Pantin | 44 |
| L'Arifa, association des femmes-relais de Clichy-sous-Bois et de Montfermeil | 46 |

| | |
|---|-----------|
| Les agents de promotion de la vie sociale de Bondy | 50 |
| L'Arc-en-ciel du Londeau à Noisy-le-Sec | 53 |
| Deux résonances actuelles | 57 |
| La médiation sociale et culturelle : émergence et professionnalisation des adultes-relais | |
| Élisabeth Maurel , <i>chercheur en sociologie,</i> <i>GREFOSS-IEP (Grenoble)</i> | 59 |
| Des savoirs de l'expérience au métier : l'exemple des femmes-relais | |
| Élisabeth Dugué , <i>ingénieur de recherche en sociologie</i> <i>du travail, CNAM, rattachée au GRIOT</i> | 73 |
| Bibliographie | 85 |

Préface de la réédition

POURQUOI rééditer le référentiel femmes-relais? D'une part, parce que ce document nous est régulièrement demandé, d'autre part parce que la circulaire d'avril 2000 relative aux postes d'adultes-relais entraîne la création d'un certain nombre d'emplois dans les associations qui interviennent dans les quartiers de la politique de la ville. L'apparition de ces emplois exige la mise en place de formations adaptées au contenu des fonctions si nous ne voulons pas que, très rapidement, ces dernières ne soient détournées de leur objectif initial: permettre que la parole circule entre deux parties, être dans une fonction de « passeur » qui se positionne à la fois dans la proximité et dans l'altérité.

Depuis la première édition de ce référentiel, en 1997, le contexte a évolué, notamment avec la création des emplois-jeunes et la multiplication de fonctions diverses autour de la média-

tion. Un terme quelque peu vague qui nécessite d'être qualifié si l'on veut connaître les fonctions qu'il recouvre. Un terme qui nous confirme ce que les femmes-relais¹ nous rappellent depuis maintenant plus de dix ans, que les fonctions de la relation, de la parole, qui nécessitent du temps, ont été délaissées sur l'autel de la productivité: « *Comment passer de l'univers du calcul généralisé, qui est celui du marché, à l'univers de la parole, qui est celui des gens qui construisent quelque chose en commun? La médiation doit justement être cette politique qui fabrique de la reconnaissance entre les sujets* » (Michel Autès²).

1. Dans le titre de la première édition de ce référentiel, nous mettions femmes-relais entre guillemets. Il nous semble que l'avancée de la réflexion sur cette nouvelle fonction et le début de sa reconnaissance nous autorisent à supprimer ces guillemets.

2. Cf. Profession Banlieue, 2000, voir bibliographie.

Luc Carton, philosophe, affirmait déjà lors de la Rencontre de Profession Banlieue³ de novembre 1999 sur la professionnalisation des femmes-relais que *« les savoirs [des femmes-relais] sont différents et conflictuels par rapport à un univers masculin que l'on peut qualifier d'univers des "temps comptés". Une part stratégique de l'expérience des femmes, du fait précisément du sort qui leur est réservé par les hommes, n'est-elle pas de se trouver au carrefour des temps ? Elles sont à la fois dans le temps de la professionnalité, du métier, du salariat, et dans le temps de la communauté, de la collectivité et du voisinage »*.

Nous augmentons l'édition de ce référentiel femmes-relais de deux textes qui nous semblent d'importance dans cette exigence que nous portons de professionnalisation et de reconnaissance des femmes-relais.

Tout d'abord, Élisabeth Dugué, ingénieur de recherche en sociologie du travail au CNAM (Conservatoire national des arts et métiers), explore ce que signifierait la reconnaissance des fonctions des femmes-relais comme métier en termes de statut, de formation, de carrière. Elle conclut en disant que *« les savoirs nés de l'expérience peuvent permettre de renouveler les théories, si les façons de faire sont en rupture avec les pratiques instituées et si le groupe porteur de ces nouveaux sa-*

voirs réussit à s'imposer dans le champ professionnel. Poser la question de la reconnaissance d'un métier de femmes-relais, c'est aussi se demander si la naissance de leur groupe s'inscrit dans un renouvellement des pratiques d'action sociale [...] ».

Par ailleurs, Élisabeth Maurel, chercheur au GREFOSS (Groupe de recherche et de formation en politiques sociales), plaide pour une reconnaissance de la fonction des femmes-relais dans un grand corps des professionnels de la proximité. En cela, elle explore les propos qu'elle avançait lors de son intervention à la Rencontre de Profession Banlieue en novembre 1999 : *« Je crois qu'il faudrait penser une qualification autour de cette légitimité de proximité et de savoirs sociaux, qui puisse couvrir un ensemble de fonctions entre lesquelles, d'ailleurs, une carrière professionnelle pourrait se dérouler, ou entre lesquelles les personnes pourraient évoluer, afin qu'elles ne soient pas enfermées à vie dans un quartier et dans un rôle de femme-relais⁴ »*.

Mais ce référentiel, outre ce qu'il nous dit de ce que font les femmes-relais et de ce qui leur est nécessaire pour remplir leurs missions, répond

3. *Ibid.*

4. Cf. Profession Banlieue, 2000, voir bibliographie.

à des questions actuelles de société dont les enjeux dépassent la professionnalisation des fonctions de la médiation : « *Si l'on parle en termes de référentiels – et donc de compétences et de qualifications –, il faut réfléchir à ce que signifient des métiers dont la compétence essentielle est la relation. C'est un enjeu dans le contexte actuel, même si ce n'est pas nouveau, parce qu'il ne semble pas que le maintien de ce type d'action sociale soit une préoccupation majeure des politiques publiques.* »

C'est aussi pour cela qu'il nous semblait important de rééditer ce référen-

tiel femmes-relais qui, rappelons-le, a été élaboré avec l'IRTS-Paris (Institut régional du travail social) et quatre associations de femmes-relais de Seine-Saint-Denis⁵ : l'Arc-en-ciel du Londeau qui intervient à Noisy-le-Sec, l'Arifa à Clichy-sous-Bois et à Montfermeil, l'Association des médiatrices socioculturelles de Pantin et les agents de promotion de la vie sociale de Bondy.

Bénédicte Madelin

Directrice de Profession Banlieue

5. Cf. en annexe la présentation, en 1997, des quatre associations. Par ailleurs, signalons que l' Afavo, Association des femmes africaines du Val-d'Oise, a accompagné quelque temps le groupe de travail.

Historique de la démarche

CETTE étude sur le rôle et la fonction des femmes-relais résulte d'un processus qui s'est déroulé en deux étapes :

- l'élaboration, avec les chefs de projet des contrats de ville de Seine-Saint-Denis, de tableaux de bord afin de suivre l'état d'avancement des actions mises en œuvre dans le cadre des programmations annuelles et de mesurer les écarts entre les objectifs généraux, les objectifs opérationnels et les actions réalisées ; ces tableaux de bord, qui ne sont pas l'évaluation des contrats de ville, mais un outil de pilotage, prennent tout leur sens dans la durée ;
- la mise en place d'un groupe de travail autour d'une action précise afin de vérifier la pertinence de ces outils dans un processus d'évaluation dynamique, participative : un tableau de bord spécifique a été réalisé pour les actions

de médiation des femmes-relais, action inscrite dans plusieurs contrats de ville. Il a été élaboré avec l'Arifa, association des femmes-relais du grand ensemble (Les Bosquets) de Clichy-sous-Bois - Montfermeil et les chefs de projet des contrats de ville où des actions similaires étaient menées.

Dans un premier temps, le groupe a décliné les différents objectifs annoncés de l'Arifa :

- 1 - aider à l'autonomisation des femmes du grand ensemble dans leur vie en France (notion de passage entre deux cultures, avec les compromis nécessaires) ;
- 2 - contribuer à une meilleure connaissance et à une bonne compréhension des populations étrangères de la part des institutions, pour un respect des personnes comme individus singuliers ;

- 3 – promouvoir des femmes étrangères du quartier dans un rôle de médiation ;
- 4 – faire reconnaître et valider une nouvelle profession à caractère social.

Au regard des quatre objectifs initiaux de cette association, dont les premières activités datent de 1990, il est apparu que le troisième, à savoir la promotion sociale et professionnelle des femmes, n'était pas atteint : si l'observation du fonctionnement de cette association mettait en évidence une forte reconnaissance de son travail par la population du quartier et par les partenaires institutionnels locaux (hôpital, PMI, Trésor public, CAF...), voire par les pouvoirs publics ou des délégations étrangères, cela ne se traduisait pas par une reconnaissance en termes de statut professionnel et donc par une réelle promotion en termes de parcours professionnel. Le quatrième objectif de cette association, à savoir la reconnaissance et la validation d'une nouvelle profession à caractère social, n'était même pas envisagé.

Fort de ce constat, trois questions préalables ou connexes se posaient :

- être femme-relais, est-ce un métier, une fonction, un nouveau métier ?
- quelles sont les garanties pour un fonctionnement des activités de

médiation interculturelle payé durablement et non sur des subventions aléatoires ou sur des emplois aidés ?

- quel peut être le devenir professionnel d'une femme-relais qui, après plusieurs années d'expérience, souhaite changer de fonction professionnelle ou est amenée à changer de lieu d'activité ?

Un nouveau groupe de travail a donc été constitué ; il rassemblait quatre associations et structures de femmes-relais de Seine-Saint-Denis – la cinquième, l'Afavo, s'étant jointe plus tardivement –, leurs organismes formateurs (la Fédération nationale Léo-Lagrange et FIA-ISM¹), la Délégation départementale aux droits des femmes, la Direction départementale de la jeunesse et des sports et l'IRTS-Paris. Ce groupe de travail s'était donné pour objectif la mise en commun et l'analyse des différentes pratiques concernant la médiation sociale et culturelle dans le but de faire remonter au niveau des pouvoirs publics des informations cohérentes contribuant à définir le statut de cette fonction : s'agit-il d'un métier, d'une solidarité de voisinage... ? Quel pourrait être le statut des femmes-relais dans la double inten-

1. Femmes Inter-Associations – Inter-Service-Migrants.

tion de leur garantir des moyens de fonctionnement durables et de permettre à ces femmes une évolution professionnelle par la reconnaissance de leur activité?

Le travail du groupe s'articule donc sur la double question de la reconnaissance individuelle et de la reconnaissance collective de la fonction de médiation sociale et culturelle.

Il s'agit de proposer des éléments concrets, œuvrant à adapter les moyens mis à disposition de ces femmes, à la hauteur des ambitions du discours politique les concernant: en 1993, la création par Simone Veil, de mille contrats emploi-solidarité pour les femmes-relais; en novembre 1996, les propos d'Éric Raoult, ministre délégué à la Ville et à l'Intégration: *« Dans beaucoup de lieux, ces structures de femmes-relais ont une existence [...] qui n'est pas assez reconnue [...]. Est-ce qu'elles doivent rester en CES, donc à mi-temps, ou faut-il une professionnelle qui soit une tête de réseau? [...] Même si elle n'a pas une professionnalisation reconnue, une femme-relais doit pouvoir, néanmoins, avoir accès à une fonction de travailleur social. Il faut que ce dispositif soit un lieu de passage et non un lieu d'oubli. »*

La formulation de préconisations vise à la reconnaissance d'un disposi-

tif national. Dans cet objectif, la méthode retenue était de constituer un référentiel métier à partir de situations de travail réelles, entre ce qui est prescrit par les « employeurs » et ce qui est réalisé par les femmes-relais. Il est nécessaire d'analyser ces situations de travail au moyen d'une grille de questionnement. La démarche se traduira par une oscillation permanente entre les expériences des différents sites, entre ces réalités et un « idéal » qui représenterait l'état désiré de fonctionnement.

Il est nécessaire de définir les contours de ces actions de médiation. Aussi, pour vérifier l'hypothèse selon laquelle le métier et la qualification existent, trois questions doivent être posées:

- quelles sont les tâches, les caractéristiques, les situations clés de ce métier?
- s'agit-il d'une fonction nouvelle, d'une recomposition d'une fonction existante, d'une fonction préexistante? Quelles sont ses articulations avec les autres métiers du travail social?
- quels sont les types d'employeurs, le marché d'emploi de cette fonction?

Il est indéniable que la fonction de médiation nécessite d'être clairement définie et de déterminer les champs d'activités et de compétences des

femmes-relais, notamment dans leur relation avec les institutions et les habitants ; il sera alors nécessaire de vérifier que cette fonction constitue un véritable métier doté d'une éthique. L'objectif premier sera de vérifier la pertinence d'un référentiel métier. Qualification et formation ne feront pas l'objet d'un développement approfondi au sein du groupe de travail, mais ils seront néanmoins abordés puisqu'ils sont indissociables du concept de métier.

De la confrontation des objectifs des structures associées à ce travail, il ressort quatre finalités attribuées à la fonction de femme-relais :

- 1 – permettre que chaque individu connaisse ses droits et ses devoirs afin d'être acteur à part entière dans la vie sociale et d'acquérir son autonomie dans la société française ;
- 2 – créer le contact, le dialogue entre les cultures ;
- 3 – promouvoir la vie sociale : créer des liens de solidarité et rompre l'isolement ;
- 4 – prévenir l'exclusion sociale en assurant l'expression des habitants et en favorisant une culture d'initiative.

Dès l'origine de la réflexion, deux orientations se sont présentées : l'IRTS-Paris propose une formation orientée vers la vie sociale et la Direc-

tion régionale de la jeunesse et des sports (DRJS) une formation orientée vers l'animation locale. La Fédération nationale Léo-Lagrange indique que son organisme de formation a établi une demande d'agrément pour un BÉATEP² option « agent de promotion de la vie sociale » auprès de la DRJS. FIA-ISM élabore une charte de la médiation au sein de son réseau de formation.

Il existe donc un certain nombre de nuances dans les objectifs des diverses associations de médiatrices interculturelles, et les programmes de formation suivis.

La présence de l'IRTS-Paris se justifie au même titre que celle de la DRJS ou de la Délégation départementale aux droits des femmes. Si cet organisme développe des formations, il est interpellé par le groupe pour sa capacité à définir un programme de référence, non pour l'instrumentaliser.

Profession Banlieue, pour sa part, n'a pas vocation opérationnelle, mais constitue un lieu d'échanges et de réflexion.

Le groupe de travail a été co-animé par l'IRTS-Paris et Profession Ban-

2. Brevet d'État d'assistant technique d'éducation populaire.

lieu. Les résultats des travaux qui y sont menés représentent le bien commun des participants. Profession Banlieue, maître d'ouvrage du groupe de réflexion, sera également

maître d'œuvre de son portage auprès des décideurs sous une forme à définir en commun (note de synthèse, charte, journée de rencontre...).

Une méthode: l'élaboration d'un référentiel métier

AFIN d'aborder les questions posées par le groupe de travail notamment quant à la reconnaissance individuelle et collective de cette activité, il est nécessaire d'établir un préalable: l'élaboration d'un référentiel qui permettrait de repérer les tâches caractéristiques et les compétences mises en œuvre par cette fonction de femmes-relais.

Pour ce faire, nous nous sommes appuyés sur les travaux de la mission «Nouvelles qualifications» pour laquelle l'expression d'une attente en termes de compétences nouvelles doit être analysée. Il convient alors de définir les conditions d'exercice de compétences en situation de travail, donc d'appréhender les activités confiées ou susceptibles d'être confiées.

Il nous fallait alors élucider une autre question, celle de la compétence.

QU'EST-CE QUE LA COMPÉTENCE?

Nous pouvons en trouver une définition dans *Développement et emploi: étude sur les critères d'évaluation des dispositifs publics de formation à finalité d'insertion* de Dominique Thierry et Dominique Moraine (juillet 1996), qui retient deux idées majeures sur la compétence:

- «L'articulation étroite de la compétence et de l'activité; la compétence est en effet inséparable de l'action et elle ne peut véritablement être appréhendée qu'au travers des activités par lesquelles elle s'exprime et dont elle permet la mise en forme; cette articulation étroite ne signifie pas que la compétence est "prisonnière" de l'activité, elle indique simplement que la compétence s'exprime de ma-

nière spécifique en fonction des contingences de la situation et du but que poursuit l'activité ;

- La compétence est composée d'un ensemble d'éléments en interaction dynamique les uns par rapport aux autres : connaissances, savoir-faire pratiques, savoir-faire relationnels, etc. Le terme de "combinaison", utilisé par Viviane de Landsheere, indique qu'une compétence à l'œuvre est un ensemble d'éléments structurés entre eux de façon complexe et susceptible d'être décomposé.

Ainsi :

- **La compétence possède un double caractère opératoire et finalisé** : elle n'a de sens que par rapport à l'action – elle est toujours "compétence à agir" – et au but que poursuit cette action ; elle est donc indissociable de l'activité par laquelle elle se manifeste ; Jacques Leplat (1991) insiste sur un aspect particulier : "Le concept de compétence doit toujours être précisé : on est 'compétent' pour une tâche ou un ensemble de tâches." Dans le même ordre d'idée, il est nécessaire d'ajouter que la forme que prend la compétence est toujours contingente, c'est-à-dire relative

à une situation rencontrée, tirant parti des différents éléments de cette situation pour permettre à l'individu de s'y adapter, ou plus exactement de s'adapter à ses conditions évolutives ;

- **La compétence est apprise** (Jacques Leplat). On n'est pas naturellement, spontanément compétent, on le devient par une construction sociale qui combine des apprentissages théoriques et des apprentissages expérimentiels ;
- **La compétence est structurée** : elle combine, reconstruit de façon dynamique les différents éléments qui la constituent (savoirs, savoir-faire pratiques, raisonnement...) pour répondre à des exigences d'adaptation, en fonction de la réalisation d'un objectif ;
- **La compétence est une notion abstraite et hypothétique**. Elle est par nature inobservable : ce qu'on observe ce sont les manifestations de la compétence. Ces manifestations sont, selon nous, de trois natures : la performance, le comportement, l'activité. »

Ainsi, une compétence ne se pense que par rapport à une situation d'évaluation, celle-ci étant la situation de travail. Appréhender les com-

pétences n'est donc possible qu'en analysant préalablement la situation le travail. Nous avons développé cette analyse à partir de situations de travail réelles, entre ce qui est prescrit par les « employeurs » et ce qui est réalisé par les femmes-relais. Ainsi, la démarche se traduira par une oscillation permanente entre les expériences des différents sites, entre ces réalités et un « idéal » qui représenterait l'état désiré de fonctionnement.

Le référentiel est un descriptif qui s'appuie sur l'analyse du travail par tous les acteurs ; en l'occurrence, pour notre groupe de travail, il s'agit de femmes-relais, de leur responsable, de leur employeur et de leur formateur.

Plus qu'un référentiel, nous pouvons parler d'un **référentiel métier**, si l'on se réfère aux définitions suivantes du terme **métier** :

- Dans le rapport du groupe de travail du Conseil supérieur du travail social (CSTS) de décembre 1995, *L'Image des travailleurs sociaux*, on peut lire : « Le mot est, à l'origine, l'expression populaire pour désigner le "ministère", en latin "ministerium", c'est-à-dire la formation du ministre ou du serviteur de la chose publique. À l'époque chrétienne, le sens s'étendra au "service divin" par un croisement avec le

mot "mysterium", mystère. À partir du XI^e siècle, le terme de "métier" s'est appliqué à l'exercice d'une activité rémunérée ou d'un art, on parle par exemple du métier des armes.

La locution "des gens de métiers" désigne alors ceux dont le métier exige des connaissances, c'est-à-dire les lettrés, avant de prendre le sens d'artisans puis d'ouvriers entre le XV^e et le XVI^e siècle.

Actuellement, les termes de métiers manuels ou intellectuels renvoient à l'idée d'expérience de maîtrise ou d'habileté, par rapport à des savoirs ou à des savoir-faire : l'expression "avoir du métier" comprenant une connotation très positive.

Le métier se distingue des activités bénévoles et présente certains attributs en termes de savoir-faire et de savoir être. »

- Pour **Élisabeth Bautier**¹ : « L'opposition profession/métier, telle que décrite par François Aballéa, met l'accent sur l'importance de la dimension idéologique dans la substitution actuelle d'un terme à l'autre. Le "métier" renvoie à de l'individuel, à du savoir-faire très contextualisé, homogène et reposant sur l'empirique, la pratique.

1. *Paroles et pratiques sociales*, n° 48, octobre-décembre 1994.

Une profession se distingue d'un métier en ce qu'elle est professée; dès lors, elle est, en formation, liée à une démarche d'intellectualisation, de rationalisation qui permet un apprentissage par transmission et non seulement par imitation, imprégnation, apprentissage sur le tas. »

Ainsi, notre groupe de travail se pose pour objectif premier de définir un référentiel métier, afin de valider l'hypothèse que nous sommes face à un métier en cours de constitution.

Pour élaborer ensemble ce référentiel, nous nous sommes attachés à analyser des situations de travail par le **questionnement**: qui fait quoi? comment? pourquoi?

Plus précisément, notre questionnement a porté sur les points suivants:

- 1 – quel est l'intitulé du métier?
- 2 – comment se définit la mission?
- 3 – quelle est la finalité de la mission?
- 4 – quelles sont les conditions d'exercice, de réalisation? Quelle est l'éthique de ce métier?
- 5 – quelles sont les activités principales et quel pourcentage de temps chacune représente-t-elle?
- 6 – quelles compétences sont requises?

L'INTITULÉ DU MÉTIER

Cette étape de notre questionnement a fait l'objet de nombreux débats au sein du groupe de travail; en effet, quatre termes sont employés: *femmes-relais, médiatrice socioculturelle, agent de développement social et agent de promotion de la vie sociale.*

Chacune de ces dénominations rend autant compte de l'histoire de chaque groupe que de la représentation qu'il se fait de la fonction.

Néanmoins, nos débats (voir *infra*, « Des questions... ») ne nous ont pas permis de dégager un intitulé qui fasse l'unanimité et cette question reste en suspens.

LES MISSIONS

C'est le but général, la responsabilité confiée à quelqu'un. Ces missions sont définies par les employeurs des femmes-relais.

Auprès des populations bénéficiaires

Femmes et leur famille, étrangères, françaises ou issues de l'immigration, exprimant une demande d'aide face à une difficulté qui peut être passagère, d'ordre linguistique, social...

Les femmes-relais réalisent les missions suivantes :

- 1 – être, à la demande de la personne ou des institutions, un intermédiaire, voire un facilitateur entre différents interlocuteurs (administrations, organismes sociaux, écoles, médecins, commerces, employeurs, secteur privé...);
- 2 – permettre à la personne de faire reconnaître ses droits;
- 3 – favoriser la reconnaissance de la personne dans son identité, son histoire personnelle, ses savoirs spécifiques;
- 4 – favoriser l'écoute et la prise en compte de la personne de la part des institutions;
- 5 – faire connaître aux populations concernées les exigences et les contraintes des institutions.

LES FINALITÉS DANS LESQUELLES S'INSCRIVENT LES MISSIONS

- 1 – permettre à chaque individu de connaître ses droits et ses devoirs, afin d'être acteur à part entière dans la vie sociale et d'acquérir son autonomie dans la société française;
- 2 – favoriser le dialogue entre les cultures;

- 3 – promouvoir la vie sociale (favoriser des liens de solidarité et rompre l'isolement);
- 4 – prévenir l'exclusion sociale en assurant l'expression des habitants (emploi, logement, santé, culture, environnement, loisirs...) et en favorisant une culture d'initiative.

LE NIVEAU D'AUTONOMIE ET DE RESPONSABILITÉ

Au sein des associations, il se dégage quatre niveaux de responsabilité :

- 1 – la femme-relais, qui établit la pertinence d'un accompagnement individuel et qui choisit collectivement et/ou avec la coordinatrice de mener l'accompagnement;
- 2 – la coordinatrice, qui régule les décisions individuelles et gère l'organisation du travail;
- 3 – la responsable (directrice, chef de service, responsable du personnel), qui sert de recours, qui arbitre lorsque cela est nécessaire et qui joue un rôle important pour le maintien de la cohérence du groupe;
- 4 – le maire ou la présidente de l'association, qui assume en dernier recours la responsabilité juridique des actions engagées.

LES ACTIVITÉS

Dans le cadre des missions définies précédemment, les femmes-relais exercent un ensemble d'activités :

- 1 – accueillir et recevoir ;
- 2 – informer et animer ;
- 3 – orienter ;
- 4 – accompagner ;

- 5 – effectuer une médiation ;
- 6 – s'informer, se former, travailler en équipe ;
- 7 – travailler en partenariat.

À partir de ces activités, nous pouvons établir le référentiel de compétences afférent, présenté dans les fiches qui suivent.

I. Accueillir – Recevoir

CONDITIONS DE RÉALISATION

Les associations et les structures de femmes-relais mettent en place des permanences qui répondent aux besoins de la population et qui se définissent selon les différents points suivants :

- **Le lieu :**
 - permanence dans leur local d'accueil,
 - permanence dans une institution publique (hôpital, PMI...).
- **Le temps :**
 - en continu dans leur local, tous les jours de la semaine,
 - ponctuellement dans les lieux institutionnels.
- **L'objet de la demande :**
 - au local d'accueil : demande polyvalente qui émerge et se précise grâce à une relation de confiance, de proximité et de disponibilité,
 - dans les institutions : la femme-relais va au-devant de la personne en attente de consultation ou de rendez-vous, pour l'aider dans ses rapports avec l'institution. Elle peut animer des groupes thématiques en salle d'attente.

L'organisation de la permanence s'effectue, dans la majorité des associations et des structures, sous l'autorité d'une responsable coordinatrice.

L'accueil représente 100 % du temps de l'accueillante ou 50 % du temps de travail quand il est assuré alternativement par chacune des femmes-relais.

COMPÉTENCES

- **Pour écouter :**
 - connaître la culture et la langue,
 - parler la même langue,
 - instaurer une relation de confiance,
 - être dans l'empathie et la distanciation,
 - respecter la parole de l'autre.

- **Pour analyser la demande :**

- connaître la culture et le quartier (les conditions de vie, les événements...),
- effectuer un décodage culturel,
- évaluer les priorités,
- reformuler,
- temporiser,
- objectiver.

- **Pour prendre en compte les demandes recevables au regard des droits de la personne :**

- connaître les notions de base administratives et juridiques,
- connaître les partenaires locaux,
- expliquer et expliciter les droits élémentaires,
- respecter la confidentialité,
- respecter une éthique.

- **Pour traiter directement la demande :**

- connaître les informations de base administratives et juridiques,
- rechercher les informations,
- remplir un dossier, un questionnaire administratif délivré à la personne,
- être en relation avec les différents interlocuteurs institutionnels locaux,
- être ancré socialement dans la vie de la cité.

- **Pour prendre des rendez-vous :**

- connaître les interlocuteurs institutionnels,
- entretenir et maintenir des relations avec les partenaires,
- établir un carnet d'adresses,
- savoir argumenter,
- savoir utiliser le téléphone,
- s'exprimer clairement.

APTITUDES

- être accueillante, disponible, discrète, patiente, ouverte, tolérante, sociable,
- avoir une bonne maturité,
- faire preuve de tact et de diplomatie,
- être rigoureuse et efficace,
- être convaincante.

2. Informer-Animer

CONDITIONS DE RÉALISATION

- **Les femmes-relais peuvent gérer, dans le cadre de leur association ou de leur structure, à la fois :**
 - les informations individuelles,
 - les informations collectives auprès de groupes.

Les informations collectives sont évaluées pour 6 à 8 % du temps de travail.

COMPÉTENCES

- **Pour donner les premières informations en réponse à des questions posées par différents publics (individus, organismes...) :**
 - connaître les bases administratives et juridiques,
 - actualiser ses connaissances,
 - formuler l'information en adéquation avec le niveau de la personne,
 - s'exprimer clairement.
- **Pour indiquer les moyens appropriés à l'accomplissement des démarches :**
 - connaître les notions de base administratives et juridiques,
 - connaître l'environnement du quartier,
 - évaluer le niveau d'autonomie de la personne (mobilité, compréhension et expression),
 - organiser les démarches dans le temps,
 - expliquer les démarches en fonction des situations,
 - donner des repères et des conseils.
- **Pour organiser les réunions d'information, de sensibilisation et d'échanges en partenariat avec des intervenants extérieurs :**
 - anticiper la demande,
 - être à l'écoute des préoccupations des habitants, de leurs questions,
 - connaître les thèmes à aborder,
 - susciter et stimuler l'intérêt, mobiliser les habitants,
 - organiser et préparer une réunion avec les intervenants,

- animer et reformuler,
- participer au compte rendu de la réunion.
- **Pour favoriser une dynamique locale :**
 - connaître les réseaux locaux et avoir un bon ancrage dans la vie de la cité,
 - repérer les besoins des habitants,
 - mettre en relation les habitants avec les réseaux locaux.

APTITUDES

- être patiente, accueillante, disponible,
- être organisée,
- faire preuve de discernement.

3. Orienter

CONDITIONS DE RÉALISATION

Parfois, et selon la capacité d'autonomie de la personne, ces orientations sont réalisées avec un accompagnement individuel.

Les femmes-relais peuvent éventuellement assurer un suivi. Ce suivi peut être réalisé à l'initiative de la femme-relais ou en fonction des demandes et des besoins des personnes.

COMPÉTENCES

- **Pour mettre les personnes en relation avec les institutions ou les personnes compétentes :**
 - instaurer une relation de confiance et de réassurance,
 - connaître les institutions et leurs représentants (identifier leurs compétences et leurs limites, cibler le bon interlocuteur),
 - repérer les limites de sa fonction,
 - préparer la personne à l'échange avec son nouvel interlocuteur et aux exigences liées à cette rencontre,
 - savoir passer le relais,
 - responsabiliser l'autre,
 - savoir faire confiance.

- **Pour assurer le suivi :**
 - connaître les cheminements administratifs,
 - mettre en place les outils afin de mémoriser les situations (carnet de liaison, dossier...),
 - échanger en équipe,
 - évaluer l'évolution de la situation,
 - relancer les personnes.

APTITUDES

- être organisée et attentive,
- avoir de la mémoire.

4. Accompagner

CONDITIONS DE RÉALISATION

Tout accompagnement est réalisé dans les règles de la confidentialité.

L'accompagnement individuel représente 30 à 50 % du temps de travail des femmes-relais selon les associations ou les structures.

COMPÉTENCES

- **Pour être avec la personne dans ses démarches :**
 - connaître les usages et en informer la personne,
 - évaluer la mise en place de l'accompagnement selon différents critères (personnes non francophones, isolées ou en situation de crise...),
 - préparer les déplacements avec la personne en visant son autonomie,
 - préparer le rendez-vous (préparer le dossier technique ou administratif, expliciter la demande et travailler l'argumentation avec la personne, situer la demande dans le cadre administratif ou législatif français),
 - respecter la place de la personne.

- **Pour faciliter le lien et la communication entre les personnes et les institutions :**
 - connaître et informer sur les normes et les usages,
 - être familiarisée avec le vocabulaire des acteurs sociaux,
 - veiller à ce que la personne prenne sa place activement dans l'inter-relation, et faciliter son expression.

- **Pour articuler les interventions avec les acteurs sociaux selon leurs champs d'intervention :**
 - connaître les champs d'intervention des acteurs sociaux,
 - spécifier les limites de chacun.

APTITUDES

- être mature,
- être souple et persévérante.

5. Effectuer une médiation

CONDITIONS DE RÉALISATION

Cette activité est **transversale** aux activités précédemment décrites.

COMPÉTENCES

- **Pour reformuler afin de favoriser la compréhension réciproque des codes, schémas et références sociaux et/ou culturels:**
 - connaître les codes, les schémas et les références sociaux et/ou culturels,
 - apporter des éclairages culturels,
 - veiller à la qualité de la communication (apaiser les tensions, dédramatiser, relativiser...),
 - aller à l'essentiel,
 - réassurer.
- **Pour traduire et/ou interpréter (si nécessaire):**
 - être au minimum bilingue (lu, parlé),
 - écrire en français.
- **Pour négocier, rechercher un compromis:**
 - connaître ses interlocuteurs,
 - connaître les bases administratives et juridiques,
 - gérer des conflits avec des administrations, ou des conflits de voisinage, en informant et en faisant des propositions,
 - veiller à la qualité de la communication et dédramatiser des tensions,
 - veiller à ce que la personne prenne sa place activement dans l'inter-relation,
 - conserver une neutralité, une distanciation,
 - objectiver.

APTITUDES

- être maître de soi,
- faire preuve de discernement,
- être objective,
- être mature.

6. S'informer – Se former – Travailler en équipe

CONDITIONS DE RÉALISATION

- réunions d'équipe hebdomadaires (responsable et femme-relais):
 - bilan de la semaine,
 - organisation du travail,
 - ajustement des missions,
- réunion mensuelle d'analyse des pratiques ou groupe de réflexion,
- formations ponctuelles selon les besoins et les opportunités, afin d'élargir ses connaissances pour une meilleure pratique.

Ces activités occupent 12 % du temps des femmes-relais.

COMPÉTENCES

- **Pour s'informer auprès de professionnels:**
 - réactualiser ses connaissances auprès des partenaires,
 - choisir ses intervenants.
- **Pour se former sur différents thèmes:**
 - approfondir ses connaissances,
 - impliquer les partenaires dans la formation des femmes-relais,
 - analyser ses propres besoins en formation.
- **Pour échanger et analyser ses pratiques:**
 - approfondir ses connaissances sur soi et dans sa relation à l'autre,
 - rendre compte de ses activités,
 - transmettre et s'approprier réciproquement les connaissances,
 - utiliser les compétences complémentaires dans un travail d'équipe.

APTITUDES

- se remettre en question.

7. Travailler en partenariat

CONDITIONS DE RÉALISATION

Les femmes-relais peuvent être impliquées dans trois niveaux de partenariat :

- **Le partenariat institutionnalisé**

Les femmes-relais participent à des commissions de travail pluridisciplinaires avec des élus, des collectivités locales et territoriales. Les commissions constituent des lieux de concertation, de collaboration, de mise en valeur des problèmes de terrain, et de décision.

- **Le partenariat d'acteurs**

Avec des travailleurs sociaux, des médecins, des enseignants, des associations, des établissements et les services publics (RATP, EDF, Trésor public, La Poste...).

Les femmes-relais définissent avec ces différents acteurs des modalités d'intervention dans une situation donnée. Femmes-relais et acteurs s'interpellent réciproquement dans leur champ de compétence respectif.

- **Le partenariat financier**

La mise en œuvre de partenariat institutionnel ou de partenariat d'acteurs n'implique pas pour autant un partenariat financier, mais le favorise.

Ce temps de travail est évalué entre 6 à 8 % selon les associations et les structures.

COMPÉTENCES

- **Pour participer à des commissions de travail pluridisciplinaires :**

- connaître les interlocuteurs (leurs missions, leurs objectifs, leurs fonctions...),
- connaître le fonctionnement de ces commissions,
- être ancrée dans la vie de la cité,
- apporter et échanger des éléments de connaissance sur les habitants et leur environnement,
- savoir se présenter, se faire connaître et reconnaître,
- prendre la parole en réunion.

- **Pour définir avec différents acteurs des modalités d'intervention :**
 - connaître les limites du travail de chacun et reconnaître le travail de l'autre,
 - connaître les limites de sa fonction,
 - mobiliser les réseaux professionnels et les réseaux de proximité.

Des questions à débattre

L'INTITULÉ

Femme-relais, médiatrice socioculturelle, agent de développement social et agent de promotion de la vie sociale sont les quatre termes employés en Seine-Saint-Denis.

Si le terme femme-relais semble inapproprié, il est indéniable que c'est un terme qui a fait école. Les médiatrices et les agents de promotion de la vie sociale reconnaissent que ces deux termes sont perçus comme froids et techniques, imposent une certaine distance (« ça fait grand titre ») et ne possèdent aucune signification pour la population, qui les nomme ordinairement femmes-relais.

Le terme de *femme-relais* peut paraître inapproprié, puisqu'il renvoie à une féminisation de cette fonction au moment de l'émergence des hommes dans la médiation ; mais le mot *relais*

est important, car il symbolise la notion de passage, de transmission, dans ce travail qui n'est pas celui d'un travailleur social (les femmes-relais n'interviennent ni au niveau des prestations légales ni sur des mesures éducatives, par exemple). Il véhicule des notions de proximité, d'humanité, d'affectivité. Il semble être passé parmi la population comme parmi les institutions.

Le terme *agent* heurte la population, mais aussi, et peut-être surtout, les intéressées elles-mêmes, par sa connotation administrative, technique, plutôt que par son acception fonctionnelle avancée par l'organisme de formation. Ce terme ne possède en outre aucune signification pour la population qui parle communément de femmes-relais.

Le terme *médiatrice* perd de son sens et nécessite d'être qualifié : médiateur

interculturel, médiateur pénal, médiateur de quartier, médiateur culturel, médiateur du livre, etc. ; il renvoie par ailleurs à des niveaux de formation plus élevés. Cependant, ce terme rend bien compte de la notion de conflit ou d'incompréhension propre aux situations de médiation. Il ne fait néanmoins pas ressortir la fonction d'animation autant que celui de *promotion*.

Femmes-relais, agents de promotion de la vie sociale, agents de développement, autant de termes qui insistent sur le processus de transformation auquel ces femmes participent, par rapport au quartier et par rapport à elles-mêmes.

L'APPARTENANCE AU QUARTIER DE LA FEMME-RELAIS

La notion de proximité est-elle transférable d'un quartier à un autre, ou le vécu du quartier prime-t-il de façon absolue ? Cette question est essentielle, car elle conditionne les possibilités de mobilité professionnelle des femmes-relais.

Les femmes-relais présentes ont toutes été recrutées en fonction de leur connaissance de leur quartier et du réseau de sociabilité qu'elles y possèdent. Elles affirment que se si-

tuer en tant qu'habitante donne des liens de confiance plus forts dans le regard que leur portent les habitants. Pour autant, elles reconnaissent que, en ce qui concerne les éducateurs de rue, pour lesquels les notions de proximité et de confiance sont tout aussi essentielles, le vécu sur le quartier ne constitue pas un prérequis exigé. Tout au plus, la durée de l'adaptation varie et se fait plus longue. Dans ce cas, les savoirs peuvent compenser le vécu commun. De plus, certaines femmes-relais ont dû déménager, quitter le quartier : car cette proximité peut rapidement se transformer en un envahissement de la vie privée du fait de sollicitations continues à toute heure du jour ou de la nuit.

L'Arifa affirme sa philosophie de recruter les femmes-relais dans le quartier pour permettre, par la suite, une évolution vers d'autres fonctions. Il s'agit donc de passer de compétences individuelles, dont les relations de proximité permettent la mise en valeur, à la reconnaissance d'un professionnalisme.

Les relations de proximité permettent effectivement une plus grande compréhension, une empathie des femmes-relais à l'égard des femmes qu'elles rencontrent, car elles possèdent généralement des parcours de vie comparables. En retour, la proxi-

mité et la connaissance partagée de certaines difficultés provoquent un sentiment de sécurité, de confiance chez les femmes qui ont recours aux femmes-relais.

Ainsi, l'appartenance au quartier ne doit pas être considérée comme un facteur restrictif, mais comme un plus, un facilitateur relationnel, qui ne saurait cependant être à lui seul suffisant, car la reconnaissance institutionnelle des femmes-relais passera nécessairement par la possibilité de leur mobilité professionnelle.

Il est fait l'hypothèse que, plus que la proximité, la notion de vécu commun, de «trajectoire de vie» semblable constituerait un fondement essentiel dans l'exercice de la fonction de femme-relais.

**LA FONCTION
DE TRADUCTION,
VECTEUR
OU « OBLIGATION » ?**

La multiplication des interprètes dans les services publics, se réclamant souvent de la médiation, nous

oblige à interroger la place qu'occupe la fonction de traduction. L'appartenance à une communauté d'origine est-elle un point d'ancrage obligé, un facilitateur de la médiation ?

Les réflexions du groupe de travail apportent un éclairage sur ce qui paraît être la véritable fonction transversale : la médiation culturelle, entre les personnes et l'administration, comme de l'administration vers les personnes. Il s'agit bien d'un processus de médiation plutôt que de traduction, puisqu'il existe des femmes-relais pour des personnes françaises d'origine et que de nombreux immigrés sont francophones. Les femmes-relais insistent sur le fait que, dans des situations de stricte traduction littérale, celle-ci ne peut se faire dans un climat de confiance que du fait du travail explicatif réalisé en amont et en aval ; ce qui constitue une grande différence entre médiation et interprétariat. À la différence d'un interprète, une femme-relais ne semble pas pouvoir exercer en libéral, être indépendante d'un groupe investi sur un territoire donné.

En guise de conclusion...

IL est légitime de s'étonner des remous que pose la reconnaissance des femmes-relais comme nouveau métier issu des quartiers et de la politique de développement social urbain. Cela rappelle les difficultés rencontrées par les éducateurs de prévention spécialisée dont la reconnaissance, il y a une trentaine d'années, a été saluée par de multiples protestations. Qui, aujourd'hui, aurait l'idée que leur fonction, leur mission, leur métier ne sont pas justifiés ?

Afin de mieux appréhender les différents éléments de réponse à la question initiale : « Femmes-relais, un métier, une fonction, une solidarité de voisinage ? », il est nécessaire de rappeler les éléments constitutifs de l'émergence d'un métier :

- 1 – la demande sociale,
- 2 – les activités constitutives de la fonction,

- 3 – l'éthique liée à ces activités,
- 4 – la formation et la qualification.

LA DEMANDE SOCIALE

Face à l'émergence de nouveaux besoins sociaux, il paraît nécessaire de partir de la demande et non de l'offre proposée. L'analyse des activités des cinq associations et structures partenaires de ce travail montre que c'est en réponse à une demande que se sont développées les actions de médiation, quelle que soit l'histoire singulière de chaque association. Il convient d'interroger les éléments constitutifs de cette demande. S'agit-il d'une nouvelle fonction révélée par l'aggravation des difficultés économiques et sociales, par l'affaiblissement des relations et des solidarités locales, ou plutôt par une redéfinition des missions des travailleurs sociaux ?

La demande est double :

- une demande exprimée par les habitants des quartiers, en particulier par les femmes, pour une aide ponctuelle au départ et qui s'est peu à peu diversifiée et complexifiée ;
- une demande des institutions et des services publics (hôpital, PMI, bureau de poste, Trésor public, assistantes sociales, écoles...) qui ont très vite mesuré l'intérêt de cet apport des femmes-relais/médiatrices.

La pertinence de l'intervention des femmes-relais de l'Arifa est d'ailleurs l'objet d'une évaluation auprès des commanditaires de cette association¹, avec pour objectif de mesurer leur degré de satisfaction – quantitatif et qualitatif – sur le service rendu.

Le renouvellement annuel des financements n'est-il pas aussi le signe de la reconnaissance de l'activité conduite par les femmes-relais, et donc une légitimation de leur mission, comme l'est le statut dérogatoire accepté par la préfecture de Seine-Saint-Denis pour les agents de promotion de la vie sociale de Bondy, dont la spécificité de la mission a justifié leur statut de contractuelles municipales ?

LES ACTIVITÉS CONSTITUTIVES DE LA FONCTION

Le travail d'analyse des pratiques des différentes associations a mis en évidence que cette fonction pouvait se définir par des activités professionnelles :

- accueillir et recevoir,
- informer,
- orienter,
- accompagner,
- travailler en partenariat,
- travailler en équipe/se former.

Il est intéressant de noter que, quelle que soit l'histoire des associations et des structures, les charges horaires entre les différentes activités sont comparables de l'une à l'autre :

- 25 % de permanences collectives (hôpital, école, PMI, bureau de poste...),
- 30 % d'accompagnement individuel pour les associations ayant démarré leurs activités sur des animations collectives en direction des femmes du quartier, jusqu'à 50 % pour les associations ayant dès l'origine débuté par une activité de médiation,
- 15 % pour les animations collectives : séance d'information sur

1. Cf. Maria Cunha, voir en bibliographie.

les sujets d'actualité immédiate et sur des questions qui préoccupent les habitants,

- 10 % pour la formation et la régulation des équipes.

Il existe donc des constantes qui nous ont permis de définir le référentiel métier que l'on trouve dans les pages précédentes.

Mais ce « nouveau métier » peut-il s'inscrire dans la durée? Aux différents arguments qui s'opposent à sa reconnaissance, à savoir qu'il ne serait que passer, les travaux du groupe de travail et l'analyse de l'évolution économique et sociale des populations les plus fragilisées, le vieillissement de la population ou le renforcement de la ségrégation spatiale par exemple, rappellent que la fonction de médiation se transformera, comme d'autres métiers du travail social, mais perdurera. Qui, aujourd'hui, pourrait affirmer que les modes d'intervention des assistantes sociales dans les années cinquante et autour de 1995 sont les mêmes? Actuellement, les femmes-relais ne répondent pas seulement aux difficultés des femmes immigrées, mais s'adressent également aux femmes françaises. L'interprétariat, qui ne se réduit pas à la traduction, est un outil au service de la médiation interculturelle, il ne saurait en être l'objet.

L'ÉTHIQUE LIÉE À CES ACTIVITÉS

Le groupe de travail n'a pas travaillé directement sur la question de l'éthique, si ce n'est à partir des aptitudes requises pour les femmes-relais comme la discrétion, la confidentialité, la neutralité, la distanciation par exemple. Mais l'éthique – et la déontologie professionnelle qu'elle soutient – a été une préoccupation récurrente des débats entre les différentes associations et sera également étudiée dans le cadre de l'évaluation des activités de médiation mises en œuvre par l'Arifa.

La reconnaissance des femmes-relais signifie une définition, voire un cadrage de leurs missions, et donc une certaine rigidification de leur « activité de proximité ». Cet aspect essentiel réside dans la nécessité que l'action de la femme-relais soit balisée dans un système de rétrocontrôle sur ses propres pratiques. La confiance établie ne peut se maintenir qu'à la condition que la femme-relais se tienne dans le rôle neutre et distancié qui lui confère son autorité morale. Elle assurerait ainsi un rôle d'objectivation entre des positions différentes, un rôle de médiation. La femme-relais doit être dans la proximité et la distance aussi bien avec les usagers qu'avec les institutions concernées.

Dès qu'il y a professionnalisation, il y a institutionnalisation. Quelles nouvelles formes de travail faut-il définir pour garantir cette fonction de proximité et de facilitateur relationnel entre les institutions et les personnes les plus en difficulté ?

Le positionnement des femmes-relais reste en suspens dans certaines situations. En cas de carence des travailleurs sociaux de secteur notamment, jusqu'à quel stade une femme-relais doit-elle s'impliquer dans la rédaction d'un dossier de demande de RMI par exemple ? S'il est clair que l'enquête sociale ne relève pas de sa compétence, il existe une pression des habitants qui inciterait à répondre à toutes les demandes, ce qui se traduit par la nécessaire capacité des femmes-relais à sérier les problèmes au stade de l'accueil et à mesurer les besoins d'accompagnement.

Toutes ces questions concrètes, toutes ces tensions auxquelles seront soumises les femmes-relais poseront, à terme, la question de leur rattachement institutionnel – une association, une circonscription d'action sociale ? –, mais détermineront aussi leur possibilité de construire un parcours de promotion professionnelle.

Des organismes comme FIA-ISM ont élaboré une charte des médiatrices interculturelles qui reprend les différents

éléments constitutifs d'une éthique professionnelle, en particulier dans ses articulations avec les partenaires du champ social, éducatif ou de la santé : *« Dans le contexte actuel où le processus d'exclusion et de marginalisation est à l'œuvre, les médiatrices travaillent à établir ou à rétablir une communication de proximité qui met en relation différents acteurs dont les habitants. Dans ce cadre, elles souhaitent instaurer un travail partenarial avec des professionnels qui éprouvent la nécessité de se questionner pour faire évoluer leurs pratiques. »*

LA FORMATION ET LA QUALIFICATION

Formation et qualification font l'objet d'une réflexion menée par différents partenaires institutionnels : le ministère de la Jeunesse et des Sports, l'Éducation nationale, le ministère du Travail et des Affaires sociales, le ministère de l'Aménagement du territoire, de la Ville et de l'Intégration, le FAS.

Ces deux éléments n'ont pas fait l'objet d'un développement approfondi au sein du groupe de travail, mais ils ont néanmoins été abordés – puisqu'ils sont indissociables du concept de métier – par une déclinaison des compétences nécessaires au travail de médiation. Ils ne peuvent être étudiés sans

une définition précise des missions des femmes-relais/médiatrices socioculturelles, quel que soit leur statut. La poursuite de cette réflexion sur le contenu de la formation doit donc accompagner celle sur la validation d'un nouveau métier, sur sa reconnaissance et sur son positionnement par rapport aux métiers existants du travail social.

En effet, la qualité même de la formation, et son contenu, est fonction des exigences professionnelles requises. Penser formation et qualification ne peut donc se faire indépendamment d'une réflexion sur le métier, sur le parcours et la promotion de ces nouvelles professionnelles.

Reconnaissance, statut, formation restent donc trois chantiers sur lesquels l'ensemble des partenaires, institutionnels et associatifs, devront poursuivre leur travail.

Il est difficile de définir ce nouveau métier en émergence, si ce n'est par la place qu'il occupe à côté des métiers du travail social. Il s'agit d'un travail qui croise celui de l'assistante sociale, de l'éducateur spécialisé, de l'animateur de quartier, mais sans jamais s'y substituer puisqu'il se situe en amont. Le travail de relais ou de médiation consiste à faire passer d'une situation X à une situation Y ; c'est une

fonction de « passeur » qui se positionne à la fois dans la complicité et dans l'altérité.

L'apparition de nombreuses structures de femmes-relais témoigne d'une « panne » dans le domaine du travail social ; mais, pour autant, le groupe entend questionner le positionnement des femmes-relais en complémentarité des fonctions et des métiers existants et les possibles mobilités et promotions professionnelles de ces nouvelles intervenantes.

Cela fera l'objet des discussions lors de la Rencontre² au cours de laquelle sera présenté ce référentiel métier : comment l'apparition et le développement des associations de femmes-relais, pour répondre, dans des conditions extrêmement précaires, aux personnes les plus en difficulté, nous obligent-ils à réfléchir à une restructuration de l'ensemble des métiers du travail social ?

Nous affirmons, à partir de ce référentiel métier, qu'il existe une fonction de médiation sociale dans les quartiers, à l'interstice des métiers du travail social existants, et qu'il convient de la structurer par un statut reconnu, validé, permettant, au terme d'un processus de qualification, d'accéder à un métier.

2. Cf. Profession Banlieue, voir bibliographie.

Annexe

Les associations et les structures partenaires de Seine-Saint-Denis

Cette présentation date de 1997, époque de l'élaboration du référentiel. Les quatre structures de Seine-Saint-Denis présentées alors poursuivent et développent leurs interventions. Elles continuent à jongler avec les différents dispositifs administratifs et les emplois aidés, notamment les adultes-relais. À titre d'exemple, l'Arifa emploie en avril 2001 douze femmes-relais (dont dix ont un contrat d'adulte-relais) qui travaillent pour certaines à temps complet.

Le travail d'analyse des pratiques de médiation s'est appuyé sur l'action de quatre structures de Seine-Saint-Denis: l'Association des médiatrices socioculturelles de Pantin, l'Arifa de Clichy-sous-Bois - Montfermeil, l'Arc-en-ciel du Londeau de Noisy-le-Sec, les agents de promotion de la vie sociale de la ville de Bondy. Une association du Val-d'Oise, l'Àfavo, a également participé au groupe de travail.

Ces différentes associations et structures ont des histoires singulières, leur existence est plus ou moins ancienne et leur ancrage territorial affirmé. Si leurs objectifs initiaux ne concernaient pas toujours la médiation, toutes développent aujourd'hui une activité de femmes-relais ou de médiatrices socio-culturelles, pour laquelle elles ont suivi différents programmes de formation. Il existe donc un certain nombre de nuances et de variations dans les pratiques de chacune d'elles, ce qui a offert un terrain d'investigation très large au groupe de travail.

L'Association des médiatrices socioculturelles de Pantin

Historique

À Pantin, les femmes-relais se dénomment «médiatrices». Elles sont implantées sur la cité des Courtilières depuis 1993. Auparavant, elles ont travaillé pendant trois ans à la cité nouvelle Emmaüs d'Aulnay-sous-Bois et à Bobigny pendant deux ans (jusqu'en 1992). L'objectif de l'association est de lutter contre l'isolement et l'exclusion sociale afin de favoriser l'insertion sociale des familles étrangères.

Activités

Les médiatrices assurent des permanences dans les institutions, font de l'accompagnement individuel et proposent des activités d'animation classiques (cours d'alphabétisation, cuisine, couture...) au local des Courtilières afin de permettre aux femmes qui restent enfermées chez elles de sortir, de s'émanciper.

Les objectifs de médiation sont affirmés par les femmes de l'association qui indiquent tendre à l'affirmation des liens de solidarité dans le quartier par le rapprochement des cultures et le dialogue. Les médiations sont conçues de façon à ne pas générer d'assistantat. Elles s'exercent sous la forme d'une pédagogie «par l'exemple», pour répondre à une méconnaissance de la façon d'aborder une administration. Les médiatrices expliquent par exemple comment l'inscription à l'ANPE des femmes de la cité a été facilitée par une démarche collective, alors que la recherche d'emploi doit s'opérer de façon autonome.

De fait, les médiatrices tiennent tous les matins, depuis janvier 1997, une permanence «emploi» dans le local de l'association. Celle-ci n'exclut en aucun cas la démarche vers l'ANPE, mais doit la faciliter.

Elles ont mis en place des séances de médiation dans les écoles maternelles et élémentaires et dans les collèges. Cette activité répond à une demande des enseignants ou des parents et se fait de façon individuelle ou collective.

Elles organisent également des informations collectives une fois par mois durant les cours d'alphabétisation, et participent une fois par semaine aux séances d'information de la PMI auxquelles participent de plus en plus régulièrement des pères. Ces réunions regroupent une cinquantaine de personnes qui sont prévenues lors des cours de couture et au moyen d'affichettes apposées dans les halls d'immeubles et les commerces.

L'accueil à la permanence est assuré tous les jours par les deux médiatrices ainsi que par une secrétaire et des bénévoles qui n'ont pas reçu de formation. La coordination est assumée par la médiatrice responsable des projets et des activités.

Actuellement, les médiatrices interculturelles élargissent leurs interventions au quartier du Haut-Pantin en fonction de la demande des assistantes sociales. Cela s'opère donc de manière irrégulière.

Formation

Les médiatrices ont suivi la formation dispensée par FIA-ISM principalement axée sur une connaissance approfondie des institutions.

La formation comprend huit modules de quatre jours chacun :

- le rôle et la fonction d'une médiatrice, en particulier par rapport à l'intégration,
- l'éducation à la santé et à la prévention,
- l'hygiène et l'alimentation,
- l'école et les familles immigrées,
- le logement,
- l'immigration (la législation, les institutions),
- l'expression écrite et orale, la communication,
- l'initiation à la gestion, administrative et financière, d'une association.

FIA-ISM insiste sur le champ d'action de la médiatrice, qui n'a pas de limite assignable. ce champ peut être cerné approximativement, mais ne peut être fermé, tant existe une diversité des interventions : éducatives, familiales, scolaires, juridiques, médicales...

«La médiatrice doit être formée pour gagner en efficacité, mais notre propos voulait souligner qu'elle représente une pratique sociale dont on n'a pas épuisé l'originalité, qui met en œuvre des savoir-faire empiriques souvent très subtils. À ce titre, son immersion au plus profond de la réalité devrait faire d'elle, à moyen terme, une auxiliaire dans la reformulation des analyses et des stratégies sociales» (Hassan Hadj Nassar, directeur de FIA-ISM région parisienne).

Mode de rémunération

Les médiatrices sont sept, dont deux permanentes ; deux sont en contrat emploi solidarité, trois sont rémunérées sous forme de vacances payées 50 francs de l'heure, et trois sont bénévoles. La pérennisation de leur action est donc soumise à l'obtention de subventions. L'association est financée par le FAS, la Délégation

gation départementale aux droits des femmes, le conseil général de Seine-Saint-Denis et la ville de Pantin.

Évaluation et suivi

Les médiatrices organisent une réunion hebdomadaire, placée sous l'autorité de la responsable de l'association, au cours de laquelle elles font le point sur l'ensemble du travail fait et à faire.

Elles n'ont pas de programme de formation continue spécifique, mais participent régulièrement aux formations proposées par la ville et le CCFEL de Pantin (association de formation spécialisée sur les toxicomanies) ainsi que par FIA-ISM et par Afrique-Conseil.

Partenariat

Les médiatrices socioculturelles de Pantin sont très sollicitées par les différents partenaires sociaux de la ville : le service municipal de la jeunesse, la PMI, les écoles, la CAF, mais également par les services publics comme la RATP ou EDF-GDF.

Elles participent au collectif des associations des Courtilières qui rassemble l'ensemble des associations de ce quartier en vue d'élaborer une charte locale des associations.

La municipalité souhaitait mettre en place un « conseil consultatif des étrangers » pour lequel elles ont été sollicitées. Elles ont répondu à la demande et travaillent en étroite collaboration avec la municipalité et avec le chef de projet du contrat de ville.

L'Arifa, association des femmes-relais de Clichy-sous-Bois et de Montfermeil

Historique

L'Arifa (littéralement Archives de l'immigration familiale) est implantée à Montfermeil depuis 1990. Cette association a pour spécificité de s'adresser à une population étrangère non francophone d'origine rurale et, à ce titre, dépourvue de

repères spatio-temporels citadins. De ce fait, son objectif principal est de permettre l'accès de ces personnes à l'autonomie.

L'Arifa spécifie particulièrement la notion de passage entre deux cultures, et travaille notamment la question de la mémoire afin d'établir une continuité entre le « là-bas » et « l'ici ». Il s'agit en l'occurrence d'un travail plus ethnopsychologique que social, car si les barrières du langage s'imposent, elles n'impliquent pas obligatoirement la précarité sociale. La langue représente alors un prétexte à l'incompréhension, au manque de connaissance réciproque, et favorise les « violences symboliques ».

Activités

L'activité des femmes-relais associe un travail d'accompagnement et d'interprétariat des langues comme des usages et mentalités français et étrangers ; les femmes-relais interviennent en qualité de :

- assistantes interprètes des mères de famille dans le secteur de la santé (elles réalisent des permanences dans les PMI de Clichy-sous-Bois et de Montfermeil – en centre ville et aux Bosquets –, et à l'hôpital de Montfermeil),
- accompagnatrices et interprètes des personnels médicaux et sociaux,
- intermédiaires à l'école, entre les familles, les enseignants et la psychologue scolaire,
- accompagnatrices et interprètes auprès des instances administratives : mairie, sécurité sociale, préfecture, CAF, EDF, Trésor public, office départemental d'HLM, bureau de poste, commissariat de police, SSAÉ (Service social d'aide aux émigrants), Assedic, ANPE...

Les femmes-relais assurent des permanences hebdomadaires dans plusieurs écoles élémentaires, mènent des accompagnements individuels dans les collèges et les lycées, et sont présentes lors d'entretiens collectifs avec les enseignants.

Dans les autres institutions, les permanences sont organisées selon un mode communautaire, car le besoin de traduction est fort sur ce secteur où résident de nombreuses personnes ne maîtrisant pas le français. L'activité se caractérise par deux tâches principales : l'animation de la salle d'attente (diffusion d'informations sur le fonctionnement administratif, les droits des personnes et les activités de l'association), l'assistance des personnes lors de leurs rapports avec l'institution (traduction, négociation, médiation).

L'Arifa est l'association du département qui réalise le plus grand nombre de permanences dans les institutions. Ces permanences sont assurées par les femmes-relais et constituent l'une des rares prestations de service rétribuables ; elles ont donc une forte incidence sur l'organisation du travail. Cette rétribution constitue une reconnaissance du service rendu et fait l'objet de conventions négoc-

ciées. Il existe donc une contrainte importante liée à la commande et à la production de ressources propres pour l'association.

Les femmes-relais réalisent également des accompagnements individuels auprès des instances administratives du secteur et des structures hospitalières régionales. Si l'Espace de vie sociale de Montfermeil représente un lieu d'accueil convivial où sont organisées des activités pour les femmes de la cité, les femmes-relais n'ont pas en charge ce rôle d'animation.

L'Arifa organise des séances collectives d'information réunissant une vingtaine de personnes au plus. Ces réunions, qui existent depuis cinq ans, ont atteint une périodicité hebdomadaire et constituent de petits cycles sur un sujet donné, choisi par les femmes elles-mêmes. La diffusion des invitations est réalisée oralement et par des relances téléphoniques.

La séance est construite autour de l'intervention d'une unique personne ressource, pour constituer un repère fort sur un sujet précis. Les réunions sont préparées par une formation des femmes-relais sur le sujet exposé, car ces dernières animent les débats, en assurent la traduction et réalisent les médiations avec les représentations dans la culture d'origine.

La permanence, au local associatif, est tenue par une coordinatrice qui gère l'agenda des femmes-relais. La coordinatrice ne réalise aucun accompagnement, mais démêle les situations nouvelles, apprécie le besoin d'accompagnement et assure un suivi et un soutien moral. Elle assure à la fois la répartition des accompagnements et le contrôle de leur nécessité, ce qui la place dans une position hiérarchique de fait par rapport aux femmes-relais. Elle a reçu la même formation que les femmes-relais.

Formation

Le projet de l'Arifa a été développé en collaboration avec la PMI de Montfermeil; c'est pourquoi la formation initiale des femmes-relais est principalement consacrée au secteur santé et à la connaissance des institutions sanitaires et sociales. Cette formation, avant la prise de fonction, consiste en un enseignement de six semaines dispensé par des professionnels de la santé et du secteur social. La formation est continuée par un suivi bimensuel des femmes-relais sous forme d'un groupe de parole encadré par deux ethnopsychologues: travail en groupe des interactions relationnelles vécues et des émotions qu'elles ont fait naître, positionnement de la place et du rôle de la femme-relais, techniques d'entretien en fonction des lieux d'intervention...

Ponctuellement, des séances d'informations spécifiques sont réalisées avec les organismes partenaires comme La Poste, le Trésor public, les enseignants de la ZEP...

En outre, les partenaires de l'Arifa dispensent des formations « techniques » aux femmes-relais. Les propositions sont nombreuses (SSAÉ, CAF, avocats...) et permettent aux femmes-relais de réactualiser leurs connaissances, ainsi que de tisser un véritable réseau partenarial avec les institutions locales.

Mode de rémunération

L'Arifa emploie actuellement sept femmes-relais à raison de 110 heures par mois maximum rémunérées sous forme de vacances sur la base horaire de 45 francs. Elle est dépendante des subventions accordées par le Fonds d'action sociale et la préfecture, dans le cadre du contrat de ville. Elle a par ailleurs une convention avec le conseil général pour ses interventions dans les PMI de Clichy-sous-Bois et de Montfermeil.

Évaluation et suivi de l'action

Une réunion hebdomadaire d'échange et de retour sur les pratiques se déroule dans les locaux de l'association. L'agenda des accompagnements et des formations est défini lors de cette réunion. Deux fois par mois, cette réunion est organisée autour de la présence d'un ethnopsychologue (cf. supra). La coordinatrice et la directrice de l'association ne participent pas à ces réunions : ce lieu de parole doit être libre vis-à-vis de la hiérarchie. Ce travail d'équipe ne donne lieu à aucune formalisation écrite.

L'évaluation de l'action réalisée se fait en regard de l'objectif initial : rendre les femmes autonomes dans l'accession aux services urbains courants. Le bilan d'activité de l'association se révèle être principalement quantitatif, pour deux raisons principales : il témoigne du service rendu et sert ainsi de justificatif auprès des différents financeurs. Ces sources sont facilement accessibles, puisque chaque accompagnement est consigné dans les fiches d'activité de chaque femme-relais.

En revanche, l'évaluation de l'accès à l'autonomie des femmes est plus difficile à transcrire, même si, au cas par cas, la connaissance fine du public concerné permet d'observer les évolutions individuelles. L'Arifa ne possède aucun indicateur expliquant à quel moment l'accompagnement individuel d'une personne cesse. De surcroît, il s'agit en l'occurrence d'évolutions très lentes qui ne sont pas significatives sur un an.

Il se pose ici une autre question : l'évolution des activités des femmes-relais est-elle le signe d'une évolution de son public, ou, au contraire, le caractère durable de ses activités est-il relatif à un renouvellement permanent de la population du quartier ? En effet, l'Arifa, qui était principalement structurée autour de missions

de services (accueil, accompagnement), développe de plus en plus d'animations (séances d'information...). Ce fait est certainement lié à l'appropriation de l'Espace de vie sociale par l'association, qui devient ainsi un point de repère dans le quartier pour les femmes, mais aussi désormais pour les jeunes et un nombre croissant d'hommes.

Dans un cas comme dans l'autre, on constate que l'évaluation de la structure est fortement dépendante du public touché, et de données le concernant.

Partenariat

L'Arifa a développé de nombreux partenariats (*cf. supra*) qui répondent tant aux besoins des usagers qu'à des nécessités de « survie » pour l'association : les réalités sociales, économiques et politiques de Clichy-sous-Bois et de Montfermeil imposent ces partenariats. Il s'agit véritablement d'un ajustement au principe de réalité.

Les agents de promotion de la vie sociale de Bondy

Historique

Dès 1991, les partenaires sociaux qui intervenaient sur le quartier de Bondy nord constataient l'aggravation des problèmes sociaux non résolus et le peu de participation des habitants à la procédure de DSQ (développement social des quartiers). À l'issue d'un forum des partenaires sociaux, la municipalité sollicitait la Fédération nationale Léo-Lagrange pour mettre en œuvre un projet communautaire interpartenarial, former des femmes repérées comme particulièrement actives sur le quartier à devenir des agents de promotion de la vie sociale et impulser une vie sociale plus solidaire entre les habitants. Dès le départ, les promoteurs de cette action ont fait le choix d'appeler ces femmes-relais « agents de promotion de la vie sociale », pour les différencier dans leurs rôles et leur formation. Toutefois, les bénéficiaires de leurs activités les appellent les femmes-relais de Bondy, dénomination qu'elles-mêmes utilisent.

En vue de cette formation, la première mission de la Fédération nationale Léo-Lagrange avait été de constituer un comité de pilotage : il regroupait les représentants des habitants du quartier, la mairie de Bondy, la Délégation départementale aux droits des femmes, le centre social Accueil et Promotion, la circonscription de travail social (Direction de la prévention et de l'action sociale

du conseil général, PMI, CAF, hôpital Jean-Verdier, CRAMIF [Caisse régionale d'assurance maladie d'Île-de-France], le service social scolaire et la Fédération nationale Léo-Lagrange.

Cette formation était inscrite dans un programme européen, NOW, qui a apporté, outre des moyens financiers, un soutien technique et des relations transnationales avec Valence (Espagne).

Activités

Actuellement, les agents de promotion de la vie sociale sont cinq, dont deux exclusivement francophones. Elles s'adressent prioritairement aux femmes étrangères, mais élargissent leur intervention à la population française et visent également au développement des liens entre les différentes communautés ainsi qu'à la réduction des situations d'enfermement, de repli sur soi, liées à une grande précarité. La fonction d'interprétariat n'est donc pas privilégiée, ni même au cœur de leur action.

Compte tenu des orientations voulues par les promoteurs de l'action, ces femmes réalisent des accompagnements auprès des institutions. Elles tiennent leurs permanences au centre social Jean-Giono de Bondy nord tous les jours à l'exception du mercredi, et sur le quartier Blanqui, mais il n'y a pas de permanence dans les institutions et il n'existe pas de spécialisation des activités, hormis les traductions. Les cinq femmes-relais à mi-temps se succèdent à la permanence d'accueil selon l'organisation des besoins pour les accompagnements. La coordinatrice ne reçoit pas les usagers, mais elle apporte un soutien technique aux femmes-relais et anime la réunion hebdomadaire de l'équipe et le comité de pilotage.

Les utilisatrices sont à 80 % des femmes qui habitent Bondy nord ou le quartier Blanqui. La majorité a des enfants à charge, à la différence des hommes, souvent isolés, qui se présentent plus fréquemment depuis 1997. Les nationalités les plus représentées sont celles du Maghreb et de l'Afrique subsaharienne.

Les femmes-relais organisent également des réunions mensuelles (bientôt bimestrielles) intitulées « Les Jeudis de Bondy nord », rassemblant soixante à cent personnes et animées par un intervenant spécialisé. Le public est constitué aussi bien des habitants du quartier que des élus locaux et des travailleurs sociaux ou de toutes autres personnes. En 1996-1997, différents thèmes auront été abordés : l'autorité parentale, la violence, la sécurité des enfants... Les séances donnent lieu à plusieurs interventions suivies de débats, simultanément traduits, puis à des tables rondes réunissant le public et les femmes-relais pour expliquer les points restés obscurs. Ces tables rondes donnent lieu à la rédaction de comptes

rendus. Cette organisation demande une préparation et un suivi important aux femmes-relais. Les tables rondes sont suivies d'actions : expositions, visites, fêtes de quartier...

Enfin, dans l'esprit de leur formation, à savoir la démultiplication de leur action et l'impulsion de nouvelles activités, les femmes-relais ont participé, avec le centre social Jean-Giono et des habitantes du quartier, à la création d'une association : Domino, qui regroupe plus de cinquante femmes pour différentes activités.

Formation

La formation, encadrée par la Fédération nationale Léo-Lagrange, a duré dix-huit mois. La première mission des agents de promotion de la vie sociale a été de créer le comité de pilotage en vue de détecter les six femmes qui participeraient à la formation et d'en définir le contenu. Il a été organisé autour de trois concepts :

- se rendre capable,
- travailler en équipe,
- démultiplier son action.

Composée de neuf modules, cette formation a consisté en une mise à niveau (français oral et écrit, mathématiques) et en huit modules alliant théorie et stages séjours auprès des institutions partenaires : prévention santé et des toxicomanies, santé et hôpital, accès aux soins et aux droits des citoyens : CAF, CPAM (Caisse primaire d'assurance maladie), sécurité sociale, circonscription du service social, école, structures administratives...

À l'heure actuelle, l'encadrement post-formation est assuré par les assistantes sociales de la Direction de la prévention et de l'action sociale (DPAS) du conseil général qui réactualisent les connaissances des femmes-relais, alors que le groupe de pilotage auquel participent les travailleurs sociaux du secteur définit les grandes orientations. Par ailleurs, est prévue une formation intensive contre l'illettrisme pour deux des femmes qui ont un niveau CE I, mais le financement de l'État a été refusé.

Mode de rémunération

Lors de leur formation et durant leur première année de fonctionnement, les femmes ont bénéficié d'un contrat emploi solidarité, c'est-à-dire à mi-temps et en contrat à durée déterminée, au sein d'une association paramunicipale (l'Abac), pour être ensuite salariées de cette association à mi-temps pendant deux ans. Elles sont actuellement salariées de la ville, sur un statut « dérogatoire » de contractuelles (agent social, catégorie C) accepté par la préfecture du

fait de la spécificité de leur travail. Elles bénéficient des mêmes avantages (congés, grilles indiciaires) que les fonctionnaires de la ville.

Évaluation et suivi de l'action

Chaque semaine, les femmes-relais organisent une réunion hebdomadaire entre elles pour faire le point sur les suivis individuels et les activités collectives. Les fonctions de coordination et de contrôle sont réalisées par une employée municipale et par le comité de pilotage qui réunit, une fois par mois, les élus en tant que décideurs et l'ensemble des travailleurs médico-sociaux de la commune pour déterminer la place des femmes-relais par rapport à ceux-ci. Une réunion de coordination est organisée si un problème spécifique ou un projet apparaît.

Partenariat

Il s'agit d'un projet issu d'une volonté politique municipale, relayé par des acteurs locaux, piloté par une équipe multidisciplinaire mise en place, utilisant la méthode du travail communautaire partenarial et non du développement d'une association. Le partenariat est développé dans le cadre du comité de pilotage qui regroupe les agents de promotion de la vie sociale, les professionnels des différentes institutions (DPAS, PMI, CAF, hôpital Jean-Verdier, CRAMIF et service social scolaire) et les élus de la ville (la Délégation départementale aux droits des femmes et la Fédération nationale Léo-Lagrange, au terme de sa mission, n'en font plus partie).

De nombreuses réunions de travail ont également lieu avec les écoles et les établissements scolaires, avec les maisons de quartier, avec le CCFEL (association de formation spécialisée sur les toxicomanies) ou d'autres associations de la ville comme le Centre protestant de rencontre et d'amitié, avec EDF-GDF et La Poste.

L'Arc-en-ciel du Londeau, à Noisy-le-Sec

Historique

L'Arc-en-ciel du Londeau, qui existe depuis 1984, est à l'origine une association de quartier rassemblant des femmes de toutes nationalités autour de trois objectifs :

- la promotion des femmes par des actions d'information, de formation (santé, éducation, vie quotidienne, projet professionnel) et leur participation aux actions les concernant;

- l'accompagnement éducatif des enfants dès la petite enfance et la prévention de l'échec scolaire (halte-garderie éducative, accueil conjoint mère-enfant, activités éducatives périscolaires, ateliers d'expression, Réseau solidarité école);
- le développement de la vie sociale et la dynamisation d'un réseau motivé pour une meilleure insertion sociale des familles.

La création de l'activité « femmes-relais » fait suite à l'analyse des besoins des familles les plus en difficulté d'insertion sociale et avait fait l'objet de rencontres préalables avec l'Arifa et la Délégation départementale aux droits des femmes.

Activités

L'Arc-en-ciel du Londeau a développé son action de femmes-relais depuis septembre 1994 autour de quelques objectifs généraux :

- assurer un accueil et une médiation interculturelle pour les femmes et les familles d'origine étrangère ou française de la cité du Londeau et des quartiers proches, en difficulté d'insertion sociale;
- informer et aider dans les problèmes de la vie quotidienne;
- faciliter la communication entre les familles et les acteurs sociaux;
- repérer les besoins et les suggestions des habitants et les faire connaître aux décideurs.

« L'action des femmes-relais de la cité du Londeau ne consiste pas seulement à indiquer aux familles en difficulté quels parcours suivre pour essayer de réduire ou résoudre ces difficultés, ni de se substituer à l'action des travailleurs sociaux. La première vocation de leur action est l'accueil de la personne humaine en détresse et son accompagnement. Il contribuera à maintenir ou restaurer le lien social, à établir une relation d'échange et à prévenir la menace d'effondrement ou d'éclatement représentée par des situations d'autant plus extrêmes qu'elles sont vouées à l'isolement et au silence » (Martine Decourt, psychologue).

L'association dispose de deux salles : au local de l'association proprement dit, les personnes viennent à la rencontre des femmes-relais, mais cette démarche ne peut être entreprise que parce qu'il existe dans la cité tout un travail amont, de proximité. Y sont également organisées des réunions d'information collectives le jeudi après-midi une fois par mois sur les thèmes privilégiés de la santé et de l'école ; environ vingt-cinq femmes y assistent. D'autres réunions sont organisées le vendredi soir pour permettre aux pères d'y participer. Le public est prévenu oralement ainsi que par un affichage de proximité.

Un deuxième local, le local d'accueil des femmes-relais, a été séparé de celui des activités associatives pour assurer une plus grande confidentialité aux personnes

en difficulté. L'association insiste sur son action à destination des familles françaises très précarisées pour éviter leur repli vers les thèses extrémistes (Front national).

Formation

Les femmes-relais n'ont pas bénéficié de formation spécifique de « femmes-relais » mais se sont formées par des stages et le recueil d'informations dans les services administratifs pendant deux mois :

- services municipaux,
- équipe de maîtrise d'œuvre urbaine et sociale (MOUS) qui a permis la formalisation de cette action de médiation.

Cette formation se poursuit par des rencontres régulières avec le responsable de la CRAMIF, le médecin de santé publique, le proviseur du lycée ou les principaux des collèges... Les femmes-relais bénéficient par ailleurs d'une formation intensive sur les questions de santé organisée par la DDASS, formation payée par la DRASS Île-de-France et ouverte à d'autres femmes qui deviendront femmes-relais, ce qui permettra à l'association de développer son action sur le quartier de La Boissière.

Mode de rémunération

Les femmes-relais, au nombre de quatre, en contrat à durée indéterminée, sont payées sur une base de 50 francs de l'heure et travaillent l'équivalent d'un quart-temps mensuel. Elles sont donc soumises aux aléas de l'obtention des subventions qui viennent du FAS, du contrat de ville (FIV, Fonds interministériel d'intervention pour la ville), de la société civile immobilière, de l'APES (Association pour les équipements sociaux, qui gère des locaux sociaux de l'OCIL, Office central interprofessionnel du logement) et de la Délégation départementale aux droits des femmes.

Évaluation et suivi de l'action

Les femmes-relais bénéficient d'une réunion hebdomadaire avec une psychologue et d'une réunion toutes les six semaines avec l'équipe du contrat de ville. Différentes personnes ressources assurent le suivi de leurs interventions :

- sur les questions sociales, le responsable de la CRAMIF et deux assistantes sociales,
- sur les droits des immigrés, le GISTI (Groupe d'information et de soutien aux immigrés) et l'avocat qui assure des permanences en mairie,

- sur l'emploi, le chargé de mission insertion du contrat de ville,
- sur la santé, le médecin du service de santé municipal,
- sur l'école, le proviseur du lycée,
- sur la consommation, la Confédération syndicale du cadre de vie...

Partenariat

L'association insiste sur sa volonté d'intensifier le partenariat avec l'Éducation nationale (le quartier du Londeau jouxte une immense cité scolaire qui regroupe des écoles élémentaires, plusieurs collèges, deux lycées professionnels et un lycée classique) : elle fait partie des comités d'environnement social des deux lycées d'enseignement professionnel et participera à celui qui se met en place sur le collège, avec pour volonté de rappeler la place des parents dans les établissements scolaires.

Avec la FCPE (Fédération des conseils de parents d'élèves), elle organise une action sur le thème « violence et droits » en direction des enseignants, des gardiens d'immeuble et de l'équipe du contrat de ville.

L'association participe également au collectif « solidarité-précarité » avec la CRAMIF, le Secours catholique, le Secours populaire, la Croix-Rouge, la CAF et un élu municipal. Ce collectif pourrait aboutir à la création d'une commission extra-municipale sur ces questions. Il est également l'occasion de travailler sur la complémentarité des rôles entre femmes-relais, CRAMIF, assistantes sociales, PMI...

Deux résonances actuelles

1. La médiation sociale et culturelle: émergence et professionnalisation des adultes-relais. Comment penser la professionnalisation des fonctions de médiation et des adultes-relais?

Élisabeth Maurel,
chercheur en sociologie,
GREFOSS-IEP (Grenoble) p. 59

2. Des savoirs de l'expérience au métier: l'exemple des femmes-relais

Élisabeth Dugué,
ingénieur de recherche en sociologie
du travail, CNAM p. 73

La médiation sociale et culturelle : émergence et professionnalisation des adultes-relais

Comment penser la professionnalisation
des fonctions de médiation et des adultes-relais ?¹

Élisabeth Maurel, *chercheur en sociologie, GREFOSS–IEP (Grenoble)*

LA professionnalisation des fonctions de médiation et des adultes-relais est une question qui s'inscrit dans un champ large de réflexion autour des nouvelles modalités de l'intervention sociale.

**DES MÉTIERS DE PROXIMITÉ
ET DE PRÉSENCE SOCIALE
EN ÉMERGENCE
DANS L'ESPACE PUBLIC**

**Des métiers de proximité
et de présence sociale**

Les observations qualitatives comme les enquêtes statistiques révèlent de-

puis quelques années l'émergence dans l'intervention sociale d'un ensemble de fonctions de proximité que nous avons qualifiées de « métiers de la présence sociale » et qui peuvent se classer en trois sous-groupes :

- *Les métiers de l'accueil*
Les fonctions d'accueil s'autonomisent dans les équipements et les services à la fois par rapport aux tâches administratives auxquelles elles

1. Ce texte reprend l'intervention réalisée pour le colloque organisé par le CR•DSU (Centre de ressources et d'échanges pour le développement social et urbain – Rhône-Alpes), Cogelore (Comité de gestion des locaux résidentiels), FONDA Rhône-Alpes, le 9 novembre 2000 à Rilleux-la-Pape.

étaient associées (secrétariat, standard, guichet...) et par rapport aux tâches propres de l'intervention sociale dont elles deviennent la première marche en assumant de plus en plus un rôle de premier diagnostic et de première orientation, d'information et parfois de médiation.

- *Les métiers de rue et de médiation sociale*

Ce sont des fonctions qui se développent pour l'essentiel dans le cadre de la gestion sociale urbaine. Il s'agit de la création plus inédite de formes de présence sociale dans l'espace public, avec le triple objectif de gestion de liens sociaux de proximité, de médiation vis-à-vis des institutions, de prévention et de gestion de conflits de la quotidienneté.

- *Les métiers du domicile*

Ce sont des services à la personne apportés au domicile des particuliers ou rendus à son propre domicile, services en fortes progression et transformation.

L'ensemble de ces métiers de proximité forment une catégorie homogène, malgré des contenus différents, en raison de fortes caractéristiques communes :

- 1 – Ils assurent une relation immédiate avec l'usager ou l'habitant, dans un échange de proximité non différé et non codifié par des procédures strictes. C'est une présence inscrite

dans l'espace quotidien, une sorte de ligne de front du social. Mais ce ne sont que des fonctions de présence et non des fonctions de traitement ou de prise en charge.

- 2 – Ils sont investis par des personnes sans qualification ou avec de faibles qualifications le plus souvent, mais qui manifestent une forte aspiration à la qualification. Ce sont des métiers en recherche de légitimité, engagés dans un processus de « transfiguration » de tâches subalternes, et qui ouvrent la voie d'une requalification des « petits boulots du social ».
- 3 – Ce sont enfin des emplois souvent remplis par des catégories sociales en recherche d'intégration sociale : jeunes, femmes, personnes d'origine étrangère, avec des statuts en général très précaires.

Les métiers de présence sociale se déclinent dans tous les secteurs

On peut identifier cinq grands secteurs de l'intervention sociale tous concernés par cette évolution :

- *Le secteur de l'animation territoriale*

Ce secteur est aussi nommé comme celui de la gestion urbaine de proximité. On peut « affecter » à ce secteur des fonctions telles que celles des habitants-relais, correspondants de

quartiers, médiatrices culturelles, agents de proximité, agents de promotion de la vie sociale, voire même animateurs sportifs, etc.

- *Le secteur de l'accès aux droits*

Il recouvre les agents d'accueil, les écrivains publics, les auxiliaires sociales, les femmes-relais, les consultants sociaux et, sous d'autres appellations encore, toutes sortes de fonctions de « facilitateurs de l'accès aux droits ».

- *Le secteur de l'insertion sociale et professionnelle*

Dans ce secteur se développent des pratiques de tutorat, de parrainage, d'accompagnement, de premier accueil..., autant de formes d'accompagnement de proximité en aval de l'intervention des chargés d'insertion.

- *Le secteur de l'aide à la vie quotidienne*

Plus traditionnel, ce secteur est toutefois en pleine explosion, avec le développement des services à domicile, de l'accueil familial, des soins de *car-ing*, de la présence auprès de personnes dépendantes, âgées, isolées.

- *Le secteur de l'éducation*

Il s'ouvre progressivement à la présence sociale, avec le développement des fonctions de parents ressources, relais éducatifs, aides éducateurs, accompagnateurs scolaires, etc.

La montée de ces emplois de première ligne est le phénomène le plus significatif dans le champ de l'intervention sociale, et leur qualification un enjeu de première importance pour les années à venir.

Une caractéristique commune : la proximité

Le critère majeur autour duquel se construisent les métiers de première ligne, en contact immédiat avec l'utilisateur, est celui de la proximité. Cette notion de proximité met en jeu différents éléments.

- *Il s'agit tout d'abord d'une proximité spatio-temporelle* : partage du même espace-temps que le public, sans procédures formalisées et différées de rencontre. Cette proximité spatio-temporelle peut être analysée pour une part comme une réponse sociale spontanée (non construite *a priori* par l'action publique) à l'accentuation des approches procédurales et à des processus de distanciation dans l'intervention sociale, ainsi qu'à une certaine perte de confiance envers les acteurs institutionnels. C'est une présence en temps réel qui est apportée par les métiers de proximité, dans un espace qui se constitue à mi-chemin entre l'espace totalement privé (familial, domestique) et l'espace institutionnel. Se constituent

des espaces tiers, qui donnent corps à la notion d'espace public, tels que les locaux de femmes-relais, les réseaux d'habitants, les lieux d'écoute et de solidarité, etc. Le récent rapport de Claude Brévan et de Paul Picard² sur les métiers de la ville souligne bien cet effet de « réinvestissement de l'espace public ». L'espace public est autre que l'espace institutionnel qui a peu à peu enfermé les formes majeures de l'action sociale. C'est celui qui autorise les interfaces entre professionnels, habitants, usagers, élus, militants... C'est celui où se déploie un débat, se confrontent des références, s'élaborent des compromis, s'éprouve la pluralité, se construisent une connaissance partagée, et des normes partagées.

- *Il s'agit aussi d'une proximité culturelle et sociale* : les métiers de proximité, et notamment ceux de l'animation territoriale, sont souvent occupés par des personnes de même origine culturelle et ethnique que les publics concernés. Mais cette proximité est aussi sociale, puisque ce sont l'expérience biographique, l'histoire personnelle, le savoir expérientiel qui sont privilégiés comme source de légitimité, de savoir, de compréhension.

DES ENJEUX QUI DÉPASSENT LE STRICT CHAMP DU TRAVAIL SOCIAL

La question de la multiplication de ces nouvelles formes de présence sociale a souvent été posée au regard de leur place face aux métiers classiques du travail social : complémentaire, substitutive, concurrentielle, travail social au rabais, non qualifié ?

Il semble que le débat doive être élargi à des enjeux qui dépassent cette simple question de confrontation de métiers, et qui recouvrent deux questions principales : la question culturelle et ethnique dans la société d'aujourd'hui d'une part, la question de la construction des savoirs sociaux d'autre part.

La question culturelle et ethnique

Un lien étroit existe entre le développement des fonctions d'adultes-relais dans les quartiers et les questions de l'intégration. On peut éclairer ce lien en s'appuyant notamment sur les réflexions de Michel Wieviorka, de Didier Lapeyronnie et d'Alain Touraine³.

2. Cf. bibliographie.

3. Cf. WIEVIORKA Michel (dir.), *Une société fragmentée : le multiculturalisme en question*, Paris, La Découverte, 1996.

- La question de l'intégration renvoie à deux figures de l'immigré dans la société

La première figure renvoie à celle de l'étranger qui arrive et va devoir s'intégrer dans la société d'accueil. Est en cause alors le passage de ce que les sociologues ont appelé la « communauté » à la « société », plus individualiste et dont il faut assumer les nouvelles valeurs. La culture d'origine est alors vécue comme un héritage dont l'immigré doit se défaire pour s'intégrer. Dans ce contexte, les médiateurs socioculturels sont en quelque sorte des modèles identificatoires d'intégration. Mais est-il nécessaire que cette fonction se structure durablement ? Finalement, ce n'est peut-être que le problème d'une ou de deux générations, le problème de ceux qui arrivent.

Mais on peut se référer à une autre figure de l'immigré : la figure de minorités intégrées dans la société d'accueil mais dont l'identité reste marquée par une différence, par un stigmate que la société appose. Cette thématique n'est pas en cause pour les seuls immigrés, mais plus largement pour toutes les communautés marginalisées. C'est ainsi, par exemple, que, aux États-Unis, le débat sur les communautés eth-

niques s'est élargi aux femmes, aux homosexuels, aux quartiers très pauvres, etc.

- Les enjeux de la question sociale sont devenus inséparables de ceux de la société multiculturelle

Au regard de ces minorités, l'enjeu est de construire une société multiculturelle dont le but soit la lutte contre les discriminations et les identités stigmatisées, tout en permettant que vivent ensemble des appartenances culturelles qui ne soient ni repli communautariste ni renforcement des inégalités.

L'émergence des adultes-relais dans les quartiers se situe très précisément sur ce point, pour une large part. La question sociale aujourd'hui ne peut plus être traitée comme il y a cinquante ou cent ans, en ce sens qu'elle n'est plus seulement économique, mais que les problèmes économiques, de chômage, de pauvreté, d'exclusion sont indissociablement liés aux enjeux culturels. Ces derniers sont au cœur de l'analyse de la question sociale et du changement social.

Ainsi a-t-on vu aux États-Unis, mais aussi en France, les débats sur la justice sociale évoluer vers un débat sur les identités collectives. Inégalité et

discrimination sont deux éléments que l'on ne peut séparer.

- Différence, égalité, universalité

Mais cette idée de multiculturalisme est encore presque taboue, et très largement polémique. Elle fait peur. Elle évoque la mémoire du communautarisme. C'est un débat délicat. Nous sommes dans une culture encore complètement habitée par l'idéal de l'égalité républicaine, construite sur le refoulement des identités particulières, face à l'État qui assure protection et bien-être.

Nous craignons une régression des valeurs républicaines et, pour certains intervenants sociaux, le renforcement de réseaux ethniques qui éloigneraient de l'intégration. L'avenir en ce sens est un défi : peut-on affirmer des identités spécifiques qui participent à des valeurs universelles communes, voire des différences qui ne soient pas inégalités ?

L'étude de Catherine Delcroix sur les femmes-relais⁴ montre qu'un trait constant caractérise les femmes rencontrées : la capacité à porter des valeurs universalistes sur le registre de la lutte contre l'injustice et la discrimination. Combiner unité sociale et pluralité culturelle, faire se com-

prendre et se féconder les diverses logiques culturelles, fonder la démocratie sur une combinaison de l'universalisme des droits avec le particularisme des expériences de chaque sujet, reconnaître l'intérêt universel de chaque culture comme autant d'accès au sens de l'expérience humaine, tels sont les nouveaux défis de notre démocratie sociale.

On ne peut plus se situer dans la vision simpliste d'un passage linéaire entre tradition et modernité, mais on est confronté au défi de la construction de sociétés ouvertes. Certes, ce défi dépasse largement les modestes débats sur les adultes-relais. Mais ceux-ci sont bien situés au cœur de ces enjeux, l'enjeu de la question urbaine posée comme la construction d'une culture populaire métissée.

Cette construction d'une culture populaire métissée, selon l'expression de Michel Messu, pourrait apparaître comme le rôle historique des nouveaux métiers de médiation, comme fut autrefois le rôle historique du travail social de construire l'intégration de la classe populaire ouvrière dans la société salariale et républicaine.

4. Cf. BERTAUX Sandrine *et al.*, voir bibliographie.

La construction des savoirs sociaux

Le deuxième enjeu des nouveaux métiers de présence sociale est celui des sources de la compétence et du savoir. La question posée est celle de savoir si l'on peut construire une qualification sur la base de compétences biographiques, liées à l'histoire de la personne, à son appartenance culturelle, à son parcours personnel, à son expérience.

- La question de la compétence

C'est une question qui traverse aujourd'hui tout le marché du travail et a atteint le champ des interventions sociales. Les compétences, que l'on peut appeler « qualifications expérientielles » ou « savoirs sociaux », s'opposent pour partie à la fois à la qualification et à la légitimité institutionnelle.

- Les compétences comme capacités relationnelles et sociales peuvent être opposées aux qualifications cognitives et techniques. Mais il est souhaitable que les deux se combinent. La différence vient surtout de ce que le diplôme initial fonde la qualification réputée définitivement acquise, alors que la compétence se construit individuellement au fil des expériences.

La compétence associe des qualifications apprises et des qualifications expérientielles. On désigne par là des capacités acquises dans son parcours personnel et liées soit à une culture d'appartenance, soit à une histoire familiale, soit à des engagements personnels, soit à une expérience personnelle des situations à traiter, etc. Les compétences expérientielles entraînent effectivement des modalités de professionnalisation et une gestion d'emploi différentes : personnalisation de l'embauche, disjonction entre diplôme et fonction, avec un risque de dérégulation des rapports de travail et de perte des garanties collectives. Cela rend difficile l'acquisition d'un statut.

- Les compétences peuvent aussi se heurter à la légitimité institutionnelle qui tire sa force de son aspect réglementaire et hiérarchique, alors que la légitimité de la compétence vient de l'efficacité reconnue dans une tâche. La rhétorique compétence/qualification pose la question des sources du savoir et des capacités et des sources de légitimité.

- Le croisement des savoirs

Les études montrent que les compétences expérientielles sont sources

d'expertise, en ce qu'elles apportent sur le repérage des situations sociales, sur la compréhension des situations, sur la mise au jour des réseaux et des dynamiques sociales, des éléments de connaissance que les approches institutionnelles ne saisissent pas. Cela met en question le mode de construction des savoirs sociaux et les modalités de formation aux métiers sociaux.

Les savoirs sociaux reconnus sont produits sous le registre de la sociologie scientifique telle qu'elle s'est construite dès le XIX^e siècle, dans une opposition idéologique, justifiée dans le contexte, à des approches plus subjectives. Elle a, dans ce contexte, insisté sur la notion de distance critique avec les représentations communes et dévalorisé l'expérience au profit du cognitif. Cela a produit des pensées séparées, et les écoles qui ont tenté de revaloriser une sociologie empirique conduite par des acteurs engagés ont été marginalisées.

La question qui revient aujourd'hui est celle de la place et de la validité scientifique des savoirs expérimentiels ainsi refoulés, dans une pratique de «croisement des savoirs» et de «co-production des connaissances» entre ces deux modes d'approches.

Pour illustrer ce propos, on peut évoquer deux exemples parmi d'autres de cette interrogation:

1 – Les travaux de Laurence Roul-

leau-Berger menés auprès de jeunes en situation de grande précarité montrent les compétences construites par ces jeunes au sein même de leurs trajectoires précaires, ainsi que les processus sociaux actifs qui se développent lorsque sont possibles les croisements de ces compétences avec celles des professionnels sociaux⁵.

2 – Un exemple d'une autre nature⁶ est apporté par la recherche expérimentale conduite pendant deux ans par le mouvement ATD Quart Monde. Elle a consisté à réaliser un travail de croisement des savoirs en faisant travailler ensemble des personnes en situation de pauvreté et des universitaires. Ce travail a donné lieu à la coproduction de cinq mémoires et à un colloque en Sorbonne en avril 1999. Cette opération a reçu une validation scientifique sur les trois points qui fondent la connaissance: la construction de l'objet, la progression du savoir sur cet objet, le jugement critique porté sur ce savoir.

5. ROULLEAU-BERGER Laurence, *Le Travail en friches: les mondes de la petite production urbaine*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'Aube, 1999.

6. Groupe de recherche Quart Monde-Université, *Le Croisement des savoirs: quand le Quart Monde et l'Université pensent ensemble*, Paris, Éditions de l'Atelier, 1999.

Peut-on faire le pari que cette confrontation des systèmes de référence est aujourd'hui la démarche incontournable pour construire des intérêts collectifs au sein des groupes sociaux? Il s'agit de réussir à associer au postulat de la connaissance scientifique, qui requiert la séparation d'avec l'objet étudié, une approche compréhensive découlant de l'expérience subjective, sans que celle-ci ne se déforme dans une connaissance émotionnelle.

Le croisement des savoirs évite de réinterpréter les faits dans des catégories construites *a priori* et extérieures à l'expérience du sujet concerné. Comme le dit la sociologue Hélène Hatzfeld: « *Le métissage d'expériences est un fondement essentiel de la légitimité de compétence, car il produit des sens nouveaux, des nouvelles représentations, des normes nouvelles.* »

Cela est vrai pour les métiers sociaux, mais aussi, bien plus largement, pour les métiers de la santé, ceux de l'éducation, ceux de l'urbanisme, etc.

- Le mode de qualification et de compétence

Si l'on conçoit ainsi la production du savoir et de l'action, une telle qualification est à construire à partir de nouveaux modèles de formation :

- 1 – Les formations doivent être qua-

lifiantes, tout en intégrant les compétences biographiques et expérientielles, notamment par des procédures de validation des acquis. Certaines expérimentations vont en ce sens (à l'AFPA⁷ ou au CNAM). Les associations d'éducation populaire ont aussi des savoir-faire en la matière (comme, par exemple, cette « école de projets » mise en place par l'association Peuple et Culture qui articulait la formation sur des acquis expérientiels).

On peut espérer que la récente loi de modernisation sociale permettra d'avancer dans cette voie de la validation des acquis, qui était paradoxalement utilisée pour des formations supérieures à l'université, mais totalement ignorée dans le champ des métiers sociaux.

- 2 – D'une manière générale, un important travail de recherche pédagogique est à entreprendre pour capitaliser, structurer et diffuser les méthodes de coproduction de savoirs sociaux et pour que cette démarche ne demeure pas dans un registre d'expérimentation ponctuelle, sympathique mais inutilisée.

7. Association nationale pour la formation professionnelle des adultes.

**QUELLE
PROFESSIONNALISATION
POUR LES MÉTIERS
DE MÉDIATION, DE RELAIS,
DE PROXIMITÉ?**

**Décider la professionnalisation
des métiers de médiation,
de relais, de proximité**

Les débats sur la nécessité ou non de professionnaliser ces fonctions, sur le risque de détruire la solidarité spontanée, de créer de faux sous-métiers précaires, etc., semblent désormais dépassés, pour quatre raisons :

- 1 – *La professionnalisation est une question de justice.* Si l'on reconnaît ces fonctions comme utiles, voire incontournables pour assurer aujourd'hui certaines missions sociales, parce qu'elles améliorent le fonctionnement des institutions, parce qu'elles améliorent l'intégration sociale, parce qu'elles contribuent à réduire les conflits sociaux, pourquoi refuser de les légitimer? Or c'est en donnant qualification, statut et salaire que l'on légitime.
- 2 – *La professionnalisation s'impose comme une réalité déjà en marche, qu'il faut encadrer et accompagner.* Quels que soient les débats idéologiques, les faits ont la vie dure et ils finissent par s'imposer aux théories. Or que disent les faits

aujourd'hui? Depuis 1997, ces fonctions se multiplient. Elles recueillent un plébiscite des usagers. Les institutions sont satisfaites. Des collectifs de médiatrices se créent, amorce de regroupement professionnel. Des diplômes expérimentaux commencent à naître un peu partout. Des formations sont mises en place. Des statuts s'élaborent. Les faits sont là.

Qu'on le veuille ou non, les éléments d'une professionnalisation sont en train de se mettre en place: une organisation des personnes entre elles, des réflexions sur les statuts, des savoirs spécifiques. Le problème, c'est d'accompagner ce mouvement dispersé et surtout de passer de cette phase de reconnaissance à une phase de validation qualifiante qui n'est encore que balbutiante.

- 3 – *La professionnalisation trouve sa réelle justification dans les enjeux sociaux en cause.* Toute la littérature sur la sociologie des professions met en évidence qu'une profession se forme comme telle à partir du moment où la société identifie dans la fonction qu'elle remplit quelque chose de central pour son fonctionnement et son évolution. Or il semble évident que l'on se trouve devant des enjeux sociaux fondamentaux. Il est donc légitime que des métiers

naissent autour de ces questions centrales et qu'ils soient reconnus. C'est un signe de légitimité dans la plus pure tradition sociologique.

4 – *La professionnalisation, enfin, doit s'amorcer parce qu'elle rencontre aujourd'hui une conjoncture favorable.* La conjoncture est favorable, car portée par un mouvement d'ensemble et par des dispositifs opportuns : emplois-jeunes et circulaire sur les adultes-relais. Tous les emplois-jeunes, certes, ne se réduisent pas à des emplois de médiation, et ils relèvent d'une politique beaucoup plus globale. Néanmoins, le caractère massif de ces créations d'emplois, emplois qui ont vocation à être pérennisés, amène au premier plan de façon incontournable des réflexions nouvelles sur les modes, les niveaux, les processus de qualification et de reconnaissance. Ce mouvement doit profiter à l'ensemble des métiers concernés – emplois-jeunes, adultes-relais ou autres – qui doivent s'organiser pour que ces travaux et ces formations qui s'organisent soient élargis à tous.

Autre élément de conjoncture favorable : une nouvelle étape de la politique de la ville se met en place pour sept ans. Des crédits de formation

sont prévus expressément, et des programmations vont s'ouvrir dans ce cadre. Le mouvement est donc favorable pour généraliser les efforts de professionnalisation.

Métiers de médiation et travail social

Les analyses menées jusqu'ici ont été dominées par les rapports entre métiers de médiation et travail social. Il semble que ce postulat implicite puisse être interrogé. Sans nier les proximités entre les deux champs, n'y a-t-il pas cependant une erreur d'analyse à rabattre ces métiers émergents sur le seul champ et sur le seul modèle de l'action sociale ?

- De fausses similitudes avec les origines du travail social

On peut s'interroger sur les prétendues similitudes avec les origines du travail social. La plupart des métiers sociaux se sont effectivement constitués par professionnalisation d'un bénévolat préalable, mais cela dans un contexte très différent, semble-t-il, de celui qui nous concerne aujourd'hui.

Les grands métiers installés qui servent de référence (assistant de service

social, éducateur spécialisé...) ont toujours été, dans leur préhistoire, dans leur origine, dans une position sociale décalée par rapport aux bénéficiaires. Ils sont issus du bénévolat, certes, mais en aucun cas des milieux populaires auxquels ils s'adressaient. Même si, le temps passant, les origines de ces professionnels se sont démocratisées, globalement, ces métiers sociaux se sont toujours positionnés sociologiquement dans une position éducative vis-à-vis des classes populaires.

Historiquement, il s'agissait d'éduquer la classe populaire et de la faire entrer dans les normes de la société industrielle. Nous sommes aujourd'hui dans une problématique qui n'est plus tout à fait la même, et qui pose d'autres questions, pas plus faciles, pas plus légitimes, mais différentes. Ces questions renvoient peut-être à d'autres figures que celles du travail social, pour lesquelles l'appartenance au milieu est la première source de légitimité, comme par exemple des permanents syndicaux qui acquièrent des qualifications (juridiques, économiques...), mais dont la première légitimité est bien d'abord d'appartenir au milieu qu'ils sont censés représenter.

On peut aussi penser, évidemment, à des démarches en cours dans les pays dits en développement, dont on au-

rait parfois beaucoup à apprendre, comme des équipes travaillant avec des associations indiennes qui ont beaucoup appris sur le rôle des leaders communautaires en Inde et la formation qu'ils acquièrent.

On a donc affaire à des personnes dont la légitimité est d'être dans le milieu, mais qui en sont un peu décalés, parce que l'on ne peut être moteur de changement social qu'en étant à la fois dedans et dehors, ce qui est aussi la situation des femmes-relais aujourd'hui. On peut aussi évoquer, dans un autre registre, le rôle des bénévoles d'associations de lutte contre l'alcoolisme ou le sida dans l'aide apportée à ces malades par d'anciens malades. Ce sont des pratiques dont la légitimité est largement confirmée et ne supprime en rien le rôle des professionnels de santé.

La compétence due à l'appartenance au milieu renvoie donc à diverses figures spécifiques et elle paraît être un pôle spécifique de légitimité. Ce mouvement va s'élargir, dans la mesure où se développent des pratiques de participation active des personnes en difficulté, des pratiques de « faire avec » ou « agir ensemble ». Lorsque ces méthodes sont prises au sérieux, c'est-à-dire lorsque l'on reconnaît vraiment la compétence des personnes en difficulté, le savoir qu'elles ont sur leur propre situation, on sus-

cite parmi elles des gens de plus en plus impliqués, voire des leaders, qui demandent effectivement, au bout d'un certain temps, que l'on reconnaisse leurs compétences et que celles-ci soient rendues transférables sur le marché du travail.

- Est-on vraiment dans le champ de l'action sociale ?

Cette question ne peut être développée sans nous entraîner trop loin dans une analyse aujourd'hui tout à fait ouverte sur la nature même du champ de l'action sociale. Mais on pourrait tout aussi bien parler, comme le fait le rapport Brévan-Picard, du champ de la « gestion des espaces publics ». On pourrait aussi rattacher les métiers de la médiation aux métiers de la ville, aux métiers de la communication, aux métiers éducatifs, etc.

- Ne pas s'inscrire dans une hiérarchisation du travail social

Raisonnement en ces termes peut aider à se prémunir contre une tentation erronée : celle d'inscrire les métiers-relais en position subalterne, en bout de chaîne dans la division du travail au sein de l'intervention sociale.

La coproduction des savoirs positionne les métiers de proximité non comme de simples adjouvants de bout de chaîne dans une organisation hiérarchisée et taylorisée du travail social, mais comme un pôle d'équilibre dans la régulation sociale, qui doit pouvoir s'appuyer à la fois sur le pôle institutionnel et sur le pôle intermédiaire de la médiation, avec chacun leur légitimité. Il faut donc concevoir les fonctions de médiation comme des métiers propres, et non comme des métiers auxiliaires du travail social, comme du « sous-travail social ».

Il s'agit moins de concevoir une chaîne hiérarchique de l'intervention sociale que de conjuguer légitimités, savoirs et compétences complémentaires. Ces fonctions ne sont pas des palliatifs des dysfonctionnements institutionnels, elles ne sont pas à regarder sous un seul mode instrumental d'amélioration des institutions, mais comme un mode de prise en charge d'autres enjeux.

Refuser la fragmentation des diplômes

Il faut penser une qualification articulée sur cette légitimité de proximité et sur les savoirs sociaux qui en découlent qui puisse couvrir un ensemble de fonctions entre lesquelles les personnes pourraient évoluer de

manière à ne pas être enfermées à vie dans un quartier et dans un rôle de femmes-relais.

On a dit que les métiers de proximité se développaient dans différents champs : animation territoriale, insertion, éducation, culturel, accès aux droits, etc. Il faut penser une qualification qui englobe l'ensemble des fonctions de proximité et de médiation, et ne pas reconduire l'erreur historique qui a fractionné le champ de l'action sociale en quelque vingt ou trente diplômes différents. Ce serait une erreur que de se précipiter dans la création d'une multitude de petits diplômes spécifiques (femmes-relais, aides éducateurs...) qui seraient enfermants et ne contribueraient pas à faire émerger la vraie di-

mension de ce qui est en train de naître.

Il faut enfin approfondir la réflexion sur les liens entre professionnalisation et institutionnalisation. La qualification met en jeu la reconnaissance des compétences, des utilités sociales, et permet leur transférabilité. Elle ne dit rien, en soi, sur les conditions d'exercice et l'encadrement institutionnel, autre élément de la professionnalisation.

Le cadre associatif semble aujourd'hui le plus approprié pour le développement de ces fonctions, mais on ne peut en faire un absolu. Sans doute faut-il approfondir la réflexion sur les nouveaux cadres institutionnels possibles.

Des savoirs de l'expérience au métier : l'exemple des femmes-relais

Élisabeth Dugué, *ingénieur de recherche en sociologie du travail,*
*CNAM, rattachée au GRIOT*¹

PEU à peu, en faisant face aux situations, les femmes-relais ont acquis des façons de faire spécifiques. Pour résoudre les problèmes auxquels elles sont confrontées elles ont, peut-être, puisé dans des engagements militants, dans leurs expériences familiales ou professionnelles antérieures. Mais elles ont certainement aussi innové, tâtonné, fait des erreurs, expérimenté des voies et des positions diverses avant de parvenir à définir empiriquement des manières de faire qui ont été jugées efficaces et pertinentes. Elles ont ainsi acquis une compétence particulière, née de l'expérience, dont la légitimité commence à être admise. On fait appel à elles et elles commencent à le faire savoir.

Reconnues sur le terrain, comme personnes ou comme membres d'un collectif, par les populations ou les institutions qui savent les trouver en cas de besoin, elles sont également de plus en plus visibles sur la scène professionnelle.

Aujourd'hui, on est, sans doute, en train d'assister à la professionnalisation du groupe des femmes-relais. On admet que leurs activités ne doivent pas relever du bénévolat ou du militantisme. On peut, de ce fait, se demander si les fonctions des femmes-relais ne commencent pas à

1. Groupe de recherches interdisciplinaires sur les organisations et le travail, CNAM.

être considérées comme un métier, ce qui va bien au-delà de la rémunération des activités qu'elles assument. Avoir un métier, ce n'est pas simplement obtenir un salaire en échange de son travail : qui pourrait penser que les « emplois-jeunes », qui pourtant assurent une rémunération, constituent un métier ? Comme le résume Mireille Dadoy, un métier, « *c'est une formation, c'est une carrière, c'est un statut*² ».

Je reprendrai, dans un ordre différent, ces trois dimensions du terme de « métier », en examinant comment, à quelles conditions et avec quelles implications, les savoirs nés de l'expérience des femmes-relais peuvent participer à la constitution d'un métier spécifique.

LA QUESTION DU STATUT

Tous les savoirs nés de l'expérience ne permettent pas d'accéder à un statut reconnu et à un salaire. L'exemple des activités domestiques est le plus banal. Concernant une activité essentiellement tenue par des femmes, comme l'affiche intitulé de « femmes-relais », c'est d'ailleurs une référence incontournable. On sait bien que les compétences des mères de famille ne leur donnent pas un statut socialement fort. L'estime dont elles peuvent être entourées n'est as-

sortie d'une rémunération qu'en cas de crise de l'emploi, pour les inciter à se retirer du marché du travail. Toutes les compétences – ce mélange de savoir et de savoir-faire qui permet de répondre aux exigences de l'action – ne donnent pas droit à une qualification reconnue, ayant valeur sur le marché du travail.

Le statut auquel accède un groupe d'activités et leur place dans la hiérarchie sociale ne reflètent pas seulement la qualité et la complexité des savoirs nécessaires pour les accomplir. Ils traduisent aussi la force sociale du groupe de ceux (ou de celles) qui assument ces activités. Comme le disait le sociologue Pierre Naville, les métiers « *ne sont pas des entités mais des groupes d'hommes productifs*³ », liés par des intérêts et une culture commune et ayant réussi à faire reconnaître par la société leur technicité et leurs savoirs. Pour que des qualités ou des savoir-faire ne soient pas considérés comme naturels, mais acquièrent le statut de métier, nécessitant savoirs spécifiques et valant rémunération, il faut que le groupe d'hommes et de femmes qui assument ces activités parvienne à les faire reconnaître comme socialement

2. DADOY Mireille, « Le retour au métier », *Revue des affaires sociales*, n° 4, 1989.

3. NAVILLE Pierre, *Théorie de l'orientation professionnelle*, Paris, Gallimard, 1972.

utiles. La place qu'occuperont ces activités dans l'éventail des salaires et des statuts sociaux dépend d'ailleurs des forces dont dispose ce groupe pour se situer dans la concurrence qui l'oppose aux autres groupes professionnels, tout autant que du contenu des activités qu'il prend en charge. On sait bien que la force physique a longtemps fait partie de la qualification des hommes ouvriers, et a donc compté pour leur rémunération, alors que les femmes ouvrières, moins bien organisées et moins revendicatrices, n'ont pas réussi à faire reconnaître leur habileté manuelle qui, étant considérée comme naturelle, n'était pas prise en compte dans leur salaire.

Ainsi, il n'est pas suffisant que les femmes-relais aient acquis savoirs et compétences dans leurs expériences militantes et bénévoles pour que ces savoirs de l'expérience soient reconnus comme qualification. L'accès au statut de métier est aussi un combat social et politique, pour lequel les femmes sont sans doute moins armées que les hommes. La société considère toujours comme « naturelles » les qualités des femmes, et beaucoup des savoir-faire des femmes-relais – accueillir, responsabiliser, jouer un rôle médiateur, apaiser les tensions – sont des compétences supposées propres aux femmes, dont elles disposeraient par

nature, et qui, faute de revendication spécifique, valent ce que valent les qualités propres aux femmes: l'estime certes, mais pas la reconnaissance statutaire.

De quels points d'appui disposent les femmes-relais pour que les savoirs qu'elles ont acquis par leur expérience soient statutairement reconnus? Il faut d'abord noter que, sur ce point, elles sont loin d'être des pionnières. Dans un autre contexte, avec d'autres appuis et un autre arrière-plan idéologique, elles réactivent le mouvement qui constitue en permanence le travail social. Celui-ci s'est, en effet, construit à partir de l'institutionnalisation et de la reconnaissance des savoirs nés de l'expérience. De nombreuses études historiques ont montré comment des activités privées, relevant à l'origine du bénévolat ou du militantisme, ont peu à peu accédé au statut d'activités professionnelles. Dans ce mouvement de construction des métiers du social, deux processus se combinent. Les fonctions d'aide et d'assistance sortent de l'ordre du privé et du naturel pour devenir la spécialité de certains, reconnus et rémunérés comme tels. Dans le même temps, on définit et on rationalise les activités, on admet également qu'elles nécessitent des savoirs, des connaissances particulières. C'est ainsi que, à partir de la fin du XIX^e siècle, on assiste à une profes-

sionnalisation du social. Ce mouvement, qui se concrétise par la naissance de la qualification d'assistante sociale, prend alors appui sur la laïcisation du mouvement religieux, entourant la séparation de l'Église et de l'État, sur le développement des politiques d'action sociale animées par l'État, mais aussi sur le syndicalisme féminin⁴.

L'émergence des femmes-relais se situe dans un tout autre contexte. Elle doit beaucoup aux politiques de la ville qui visent à recréer le lien social dans les quartiers en difficulté en s'appuyant sur les associations, considérées comme « *les intermédiaires nécessaires*⁵ » entre élus, professionnels et habitants. Ces politiques, qui se développent dans le contexte de réorganisation de l'action sociale lié à la décentralisation, ont ainsi contribué à contourner les professionnels du travail social et à constituer de nouveaux intervenants sociaux. Certains, comme les chefs de projet qui assurent la gestion politique et financière des nouveaux dispositifs, sont considérés d'emblée comme des professionnels dont le métier doit se structurer. Pour d'autres qui prennent en charge, sur le terrain, les relations avec les populations – et les femmes-relais font partie de cette catégorie –, la reconnaissance statutaire est, pour l'instant, moins établie⁶. Mais l'apparition du nouvel acteur social que re-

présentent les femmes-relais ne s'explique pas seulement par les politiques de la ville ; il faudrait aussi sans doute chercher des explications du côté des débats et des positions concernant l'intégration des populations d'origine étrangère, des mouvements qui ont traversé l'immigration de première ou de deuxième génération, et des relais et soutiens dont ont bénéficié les protagonistes intervenant dans cette mouvance.

On peut penser que le développement et l'organisation des activités des femmes-relais trouvent là leur double origine. L'usage qu'elles feront de ces deux appuis fortifiera ou non la position qu'elles occupent et leur permettra de faire reconnaître leurs savoirs et d'asseoir leur statut.

LA QUESTION DE LA FORMATION

La deuxième composante du métier est la formation. En même temps que des activités accèdent au statut

4. RATER-GARCETTE Christine, *La Professionnalisation du travail social : action sociale, syndicalisme, formation : 1880-1920*, Paris, L'Harmattan, 1996.

5. DELARUE Jean-Marie, *Banlieues en difficulté : la relégation*, Paris, Syros, 1991.

6. Cf. sur ce point les pages 118 à 120 du rapport de Claude Brévan et Paul Picard, voir bibliographie.

de métier, se pose la question des connaissances nécessaires pour les assumer. Si certaines activités relèvent de l'ordre du professionnel, c'est bien parce qu'elles nécessitent des savoirs, des modes de faire, une technicité particulière, dont tous ne peuvent pas faire la preuve sans y avoir été préparés. Il est donc nécessaire de mettre en place des procédures de capitalisation et de transmission de ces savoirs professionnels, et pour cela il convient de définir les connaissances caractéristiques du métier. Organisation de la formation et définition du métier sont donc deux faces de la même question. C'est particulièrement vrai pour les professions réglementées, auxquelles les assistantes sociales sont souvent assimilées: l'accès aux activités est alors soumis à la possession d'un diplôme. En France, cet aspect organisateur de la formation n'est pas réservé aux seules professions: pour des raisons historiques, la séparation entre l'acquisition et l'usage des savoirs professionnels, entre l'école et le lieu de travail, y a été radicale. Le diplôme, qui valide et reconnaît la compétence professionnelle, a été le grand organisateur des métiers, même pour des activités qui ne relèvent pas de l'ordre des professions à statut.

La formation est donc une composante incontournable de la reconnaissance des femmes-relais. Mais com-

ment la formation peut-elle se situer par rapport aux savoirs que ces femmes ont acquis grâce à leur expérience pratique? Comment doit-elle les reconnaître? Comment doit-elle les dépasser et leur donner sens? L'expérience acquise «sur le tas» fait l'objet aujourd'hui d'un engouement général qui devrait déboucher, dans le social comme dans d'autres secteurs professionnels, sur la mise en place de la VAE – validation des acquis de l'expérience –, permettant l'obtention de tout ou partie d'un diplôme. Toute la question étant alors, pour les activités qui accèdent au statut de métier, de définir les bornes du professionnel.

Mais la formation doit aussi permettre d'élargir, d'assouplir, de bonifier les savoirs empiriques, emmagasinés au cours des expériences. Toute expérience n'est pas formatrice. Il existe des pratiques «*impulsives*»⁷, c'est-à-dire des réponses immédiates aux situations, non réfléchies et non maîtrisées. Dans ce cas, dit Gaston Mialaret, la pratique ne permet aucun apprentissage. D'autres pratiques peuvent être sclérosantes, lorsque, sans tenir compte des transformations que subit l'environne-

7. MIALARET Gaston, «Savoirs théoriques, savoirs scientifiques et savoirs d'action en éducation», in Jean-Marie Barbier (dir.), *Savoirs théoriques et savoirs d'action*, Paris, PUF, 1998.

ment, on se contente de répéter à l'identique un comportement ayant fait ses preuves dans une situation donnée. La pratique n'est enrichissante et formatrice qu'à condition de reposer en permanence sur la recherche de solutions originales aux situations rencontrées. Et c'est bien sur ce point que l'articulation entre expérience pratique et formation prend tout son sens. La formation doit permettre de relier les savoirs issus de l'expérience à des théories et des savoirs plus généraux; elle doit ainsi déstabiliser les pratiques impulsives ou sclérosantes et favoriser l'enrichissement, l'assouplissement et la critique des savoirs empiriques issus de l'expérience.

Là aussi, le rappel de la tradition du travail social peut être éclairant, les femmes-relais se situant à la fois en continuité et en rupture avec celles qui les ont précédées. L'organisation des formations au travail social, tout entière conçue autour de l'alternance, vise à l'intégration entre théorie et pratique, entre savoirs scientifiques et savoirs de l'action. L'expérience des centres de formation au travail social ayant mis cette préoccupation au cœur de leur pratique pédagogique devrait être un appui.

La culture de l'alternance propre au travail social ne relève pas seulement

d'une technique pédagogique. Elle permet une articulation complexe entre les pratiques d'action sociale et les théories qui les éclairent mais aussi les orientent. Les enjeux sous-tendant l'organisation de la formation des femmes-relais peuvent être éclairés par l'exemple des assistantes sociales. La professionnalisation de celles-ci s'est accomplie grâce à un double mouvement d'organisation par l'État et de détachement des associations caritatives qui ont été à l'origine des premières activités d'assistance. La création du diplôme d'État et l'homogénéisation des contenus de formation ont accompagné l'institutionnalisation des interventions et l'uniformisation des particularismes idéologiques. Les interventions des assistantes sociales se sont inscrites à la fois dans les directives réglementaires, définies par l'État, et dans les référents théoriques et idéologiques, transmis par la formation. L'organisation nationale de la formation a participé à la définition d'une culture commune servant de base à la cohérence de leurs interventions. Elle a été un élément favorisant la construction de la déontologie professionnelle et l'acceptation de règles du métier admises par l'ensemble du groupe professionnel.

Si l'organisation de la formation contribue à constituer un métier de

femmes-relais, comment s'effectuera le va-et-vient entre la diversité des pratiques ou des expériences et la constitution d'un corps de connaissances et de théories leur donnant sens et les structurant? Si l'on se situe dans la continuité du mouvement qui vient d'être décrit, cela signifierait sans doute l'homogénéisation des pratiques, l'émergence d'une culture commune professionnelle. Celle-ci se constituerait en propre, et ne serait directement soumise ni aux directives des politiques (politique d'État ou politique locale), ni aux valeurs et aux idéologies propres à un mouvement associatif ou politique.

Mais la société d'aujourd'hui n'est pas celle des années soixante-dix, qui a vu se constituer le groupe des métiers du social autour d'un projet de société unifiant. L'État avait alors un rôle d'organisateur, d'«*instituteur du social*⁸» encore légitime; il disposait, en particulier, de moyens pour mener à bien l'homogénéisation des métiers *via* la formation initiale. La situation est aujourd'hui différente à plusieurs égards. La revendication des particularismes, le souci d'ancrage dans le local et le spécifique vont de pair avec un effacement de l'État ou plutôt avec une multiplication des acteurs publics ayant pouvoir d'organisation. Entre la Direction de l'action sociale, les

différentes délégations interministérielles (à la ville, à la famille, à l'insertion des jeunes), les collectivités territoriales, les impulsions sont multiples et l'on peine à trouver où s'organise et se définit l'action sociale et, partant, qui a légitimité pour structurer les métiers du social.

Les activités de médiation n'ont pas encore trouvé leurs théories et leurs concepts de référence, permettant à la fois de donner sens aux savoirs nés de l'expérience et de guider les modes d'intervention. Les grands types de connaissances communes aux professionnels, les disciplines scientifiques à mobiliser ne sont pas encore bien définis. C'est sans doute la marque d'une professionnalisation encore à construire. Mais on peut y voir aussi le signe d'une moindre capacité homogénéisante de la société. Il semble que l'attachement des femmes-relais aux associations qui ont contribué à définir leurs fonctions, leur rôle, leur mode d'intervention et leur positionnement social, soit puissant. Peut-être faut-il voir dans cette revendication d'appartenance associative l'effet du mouvement de la société qui pousse aujourd'hui au morcellement et au particularisme.

8. ROSANVALLON Pierre, *L'État en France de 1789 à nos jours*, Paris, Le Seuil, 1990.

LA QUESTION DE LA CARRIÈRE

La professionnalisation des femmes-relais pose la question des carrières qui leur sont ouvertes, et c'est dans le champ professionnel du social que les possibilités d'évolution doivent être cherchées. Ce champ s'est construit par un double mouvement de «*segmentation des qualifications et [d']inclusion dans un ensemble unitaire*⁹». Les diplômés et les formations du travail social divisent et rapprochent. D'un côté, ils divisent en définissant les frontières des différents métiers du social. La spécialisation des modes d'intervention, et donc des savoirs et des compétences, fractionne le champ professionnel en de multiples qualifications. D'un autre côté, l'organisation de l'action sociale réunit, autour de l'animation d'un ensemble de structures et de dispositifs, un groupe de professionnels répondant à un projet de société identique. Les diplômés marquent donc l'appartenance de ces différents métiers à une même communauté : celle des «*travailleurs sociaux*». L'intégration de nouvelles fonctions élargit les frontières du champ professionnel au fur et à mesure de l'apparition de nouveaux besoins ou de nouvelles formes de prise en charge.

Dans ce champ professionnel, la question de la professionnalisation et

de la carrière possible, *via* la reconnaissance des savoirs nés de l'expérience, doit être mise en relation avec deux constats.

Pour l'instant, l'ensemble des professionnels du travail social est plus ou moins organisé en trois grands groupes, administrativement reconnus : les métiers d'aide et d'assistance, ceux de l'éducation et ceux de l'animation. Pour des raisons qui tiennent à l'histoire et aux rapports de forces, la reconnaissance des savoirs nés de l'expérience est très différente dans ces trois familles d'emploi. Dans les métiers de l'assistance, la réglementation du titre d'assistant social, qui réserve certaines activités aux titulaires du diplôme d'État, joue le rôle de verrou ; elle interdit la reconnaissance des acquis professionnels et donc la constitution d'une filière promotionnelle. Chez les éducateurs, au contraire, la reconnaissance des acquis de l'expérience permet à la fois d'accompagner des parcours promotionnels à l'intérieur de la filière et d'intégrer dans le métier des «*faisant fonction*», c'est-à-dire des personnes non diplômées. Cette différence fondamentale explique que, dans les

9. SOULET Marc-Henry, «*Formation, qualification et emploi dans le secteur social*», in Marc-Henry Soulet (dir.), *Les Transformations des métiers du social*, Fribourg, Éditions universitaires, 1997.

deux familles de métiers, les trajectoires professionnelles, les modes de recrutement et les origines sociales soient différents.

Par ailleurs, cette organisation en filières techniques est actuellement partiellement mise à mal par l'apparition d'autres figures professionnelles. Depuis la crise de l'emploi et la décentralisation, une partie de la gestion des problèmes sociaux a été dérivée vers des dispositifs différents de ceux à partir desquels s'était structuré le travail social. Les femmes-relais, partiellement nées, on l'a vu, des politiques de la ville, se situent dans la mouvance de ces nouveaux dispositifs, souvent dits d'«intervention sociale». La structuration des emplois et des activités nés de ces dispositifs est loin d'être lisible. Certaines analyses évoquent une possibilité de réorganisation de l'ensemble du social qui, dans l'hypothèse la plus audacieuse, pourrait affecter les trois filières techniques précédemment citées. Ainsi, il a été proposé de distinguer trois grands types de métiers; ceux de l'organisation sociale, qui gèrent, coordonnent et organisent les dispositifs, ceux de l'intervention sociale, qui font les diagnostics et traitent les problèmes des individus ou des groupes; ceux, enfin, dits de présence sociale, qui pratiquent un accueil «*sans procédure, sans prescription et sans résolution de problèmes*¹⁰».

Dans ce contexte, trois voies différentes s'ouvrent aux femmes-relais pour tenter de mener une carrière dans le social en faisant reconnaître leurs savoirs pratiques.

La reconnaissance des savoirs de l'expérience peut s'effectuer, au coup par coup, là où les validations sont possibles dans les métiers existants. La facilité de reconnaissance des acquis professionnels dans les métiers de l'éducation pourrait inciter certaines des femmes-relais à des stratégies individuelles d'intégration dans la filière éducative, traditionnellement ouverte à l'assimilation des non-diplômés. Les femmes-relais s'inséreraient ainsi dans le champ professionnel où elles auraient les mêmes possibilités d'évolution que d'autres, mais l'ouverture des carrières se ferait au détriment de la constitution d'un groupe professionnel.

La reconnaissance des savoirs des femmes-relais peut, au contraire, être pensée de façon plus collective, avec une intégration de leur groupe dans la structuration existante. Mais deux voies bien différentes sont actuellement envisageables.

10. GREFOSS, « Esquisse de typologie de trois emplois types », in *Actes du séminaire des journées du 10 et 11 juin 1997 au Croisic, MIRE, 1997.*

Une première voie peut consister à intégrer collectivement les femmes-relais dans la structuration existante. C'est l'option ouverte par la préformation pour les médiatrices socioculturelles proposée par l'IRTS-Paris, avec le soutien de la DRASSIF¹¹ et de la DPM. Cette formation a un double objectif: donner un métier aux femmes-relais et assurer l'entrée dérogatoire dans la formation au métier d'assistante sociale. Elle peut apparaître ainsi poser les prémices d'une filière de l'assistance, dont la qualification de femmes-relais constituerait le premier étage, actuellement manquant. On pourrait assister alors, à l'intérieur des métiers de l'assistance, à une reconnaissance collective des savoirs détenus par les femmes-relais. Mais on pourrait à l'inverse y voir le risque d'un écrasement du groupe, avec une faible prise en compte de ses spécificités et de ses apports à l'intérieur des problématiques du social.

Une autre voie de reconnaissance collective des fonctions des femmes-relais aurait des conséquences plus radicales. Leur professionnalisation pourrait accompagner la recomposition du groupe des professionnels du social. Selon certains, les activités de femmes-relais se situent, en effet, à la jonction des différents modes d'intervention cristallisés dans les trois filières techniques (assistance, éduca-

tion, animation) qui structurent le champ du travail social. Du fait de leur proximité avec les populations d'origine étrangère, de leur façon spécifique de penser le lien social, les femmes-relais renouvellent les modes d'intervention. La reconnaissance des savoirs multiples qu'elles détiennent pourrait être le premier pas vers une reconnaissance des métiers de présence sociale, évoqués plus haut, ce qui porterait en germe la possibilité d'une refonte des filières, voire d'une révision des fondements de l'action sociale. C'est l'option ouverte par la formation mise en place par l'IRTS-Paris et Profession Banlieue, avec le soutien de la Délégation aux droits des femmes. Cette formation, qui a l'objectif de faire de la fonction de femme-relais une qualification et un métier, voudrait permettre son évolution ultérieure au sein des trois filières du travail social; elle entend également favoriser l'émergence de la prise en compte du fait culturel dans l'intervention sociale.

En effet, la question des carrières ouvertes aux femmes-relais ne concerne pas seulement les possibilités d'évolution professionnelle offertes aux individus. Le problème est aussi de penser la professionnalisation de nou-

11. DRASSIF: Direction régionale des affaires sanitaires et sociales d'Île-de-France.

veaux acteurs du social et leur inscription à l'intérieur des carrières sans écraser les savoirs acquis sur le terrain, sans laminer une culture commune en train de se constituer. Les femmes-relais sont nées, on l'a dit, de problématiques et de dispositifs différents de ceux qui ont structuré les fonctions et les modes d'intervention des assistantes sociales. Les relations entre les deux groupes sont compliquées, faites à la fois de concurrence, d'opposition, de complémentarité et d'instrumentalisation réciproque. On peut voir, dans cette relation ambiguë, le reflet de l'intégration des femmes-relais dans le groupe des travailleurs sociaux : comme tous les groupes professionnels en constitution, elles tenteraient de se situer dans un ensemble tout en se démarquant des groupes concurrents. Mais on peut voir aussi, dans les critiques que les femmes-relais adressent aux assistantes sociales, une demande de refondation des bases de l'intervention sociale.

Pour penser la carrière des femmes-relais, il faut envisager la façon dont les savoirs qu'elles détiennent s'inscrivent dans les modes d'action institués par les autres métiers et formations du social : les bousculent-ils et comment, quels sont les points d'accord et de désaccord, de complémentarité et d'opposition entre les interventions des femmes-relais et celles

des autres professionnels du travail social? Le fait que la préformation expérimentale assurée par l'IRTS-Paris avec le soutien de la DRASSIF n'ait pas été reconduite peut être interprété comme la conséquence des tensions entre ces différentes logiques. Le rapport d'évaluation de la formation est d'ailleurs largement consacré à l'analyse de ces tensions¹².

Il existe, dans le secteur social, un large consensus sur la nécessité de renouveler les problématiques concernant l'action sociale. Les politiques d'insertion recomposant l'ensemble des systèmes de droits et de devoirs sur lesquels s'appuie le travail social, le développement de l'immigration familiale entraînant la transformation des conceptions présidant à l'installation des étrangers dans la société française, l'évolution des modes de relation entre les élus, les habitants et les travailleurs sociaux, tout cela met en cause les différentes théories à partir desquelles ont été pensés à la fois le lien social et les formes traditionnelles de l'action sociale. Les savoirs nés de l'expérience peuvent permettre de renouveler les théories

12. DONNARD Christine, GOSSELIN Josette, *Évaluation de la préformation expérimentale pour les médiatrices socioculturelles ou femmes-relais*, rapport établi pour la DRASSIF, 2000.

si les façons de faire sont en rupture avec les pratiques instituées et si le groupe porteur de ces nouveaux savoirs réussit à s'imposer dans le champ professionnel.

Poser la question de la reconnaissance d'un métier de femme-relais, c'est aussi se demander si la naissance de leur groupe s'inscrit dans un renouvellement des pratiques d'action sociale, et si ce renouvellement peut contribuer à faire émerger des problématiques et des conceptions nouvelles qui guideront l'action sociale.

On doit constater que la reconnaissance, actuellement en débat, d'un métier de la médiation – qu'on le nomme adulte-relais, médiateur social ou médiateur socioculturel – semble aujourd'hui dépendre essentiellement de l'état du rapport de forces entre les différents acteurs participant à la régulation de la relation entre emploi et formation. On peut regretter l'absence de lieu où puissent être débattues et surtout arbitrées les questions proprement politiques auxquelles renvoie l'émergence du groupe des femmes-relais.

Bibliographie

- BAGUR Mireille, *Rapport de synthèse sur la médiation socioculturelle*, Paris, FIA-ISM, 1995.
- BEN MRAD Fathi, « Les conceptions de la compétence en médiation », *Recherches et Prévisions*, n° 53, 1998, pp. 59-71.
- BEN MRAD Fathi, « Médiation et travail social : concurrence ou complémentarité? », *Hommes et Migrations*, n° 1215, sept.-oct. 1998, pp. 67-80.
- BERTAUX Sandrine, BESKI Chahla, DELCROIX Catherine, RADJA-MATHIEU Zaïda, *Médiatrices dans les quartiers fragilisés : le lien*, Paris, La Documentation française, 1996.
- BLANCHARD Marie-Madeleine, « Médiation familiale en contexte interculturel : articulation du travail social et de la dynamique associative », *Vie sociale*, n° 2, 1999, pp. 21-58.
- BONDU Dominique, *Nouvelles Pratiques de médiation sociale : jeunes en difficulté et travailleurs sociaux*, Paris, ESF, 1998.
- BRÉVAN Claude, PICARD Paul, *Ville : une nouvelle ambition pour les métiers*, Paris, La Documentation française, 2001.
- CHOPART Jean-Noël, *Les Mutations du travail social : dynamiques d'un champ professionnel*, Paris, Dunod, 2000.
- Circulaire DIV/DPT-IEDE/2000/231 du 26 avril 2000 relative à la mise en œuvre du dispositif des adultes-relais dans le cadre de la politique de la ville.
- Circulaire n° 94-42 du 19 décembre 1994 relative à l'intégration des populations immigrées.
- COHEN-ÉMERIQUE Margalit, « La négociation/médiation interculturelle, phase essentielle dans l'intégration des migrants et dans la modification des attitudes des acteurs sociaux chargés de leur intégration », *Vie sociale*, n° 2, 1999, pp. 3-19.

- COLLIN Claire, « Des médiateurs de quartier contre la fracture sociale : quelle professionnalisation, quelles formations pour les nouveaux acteurs des quartiers en difficulté? », *CPC Document*, n° 3, 1996.
- « Comment les femmes-relais sont devenues indispensables aux quartiers difficiles? », *Lien social*, n° 518, 2000, pp. 4-8.
- CUNHA Maria, *Le Travail de médiation dans les quartiers populaires : regard des institutions*, Saint-Denis, Profession Banlieue, 1997.
- DARAN Michelle, BOUQUIN Nadège, *La Médiation sociale dans les quartiers : vers un renouveau des modes d'action publique*, Grenoble, GREFOSS, 1997.
- DUGUÉ Élisabeth, « La logique de la compétence : le retour du passé », *Éducation permanente*, n° 140, 1999.
- FAYMAN Sonia, KEIL Micheline, *Les Relais féminins de l'immigration africaine en Île-de-France et en Haute-Normandie. Rapport final*, Paris, ACT Consultants, 1994.
- FAYMAN Sonia, *L'Expérience de la médiation sociale et culturelle : état des lieux dans quelques départements. Rapport final*, Paris, ACT Consultants, Femmes-inter associations/Inter-Service-Migrants, 2000.
- GUILLAUME-HOFNUNG Michèle, *La Médiation*, Paris, PUF, 2000 (Coll. Que sais-je?).
- HAMMOUCHE Abdelhafid, VERBUNT Gilles (coord.), « Médiations en tout genre », *Hommes et Migrations*, n° 1208, juillet-août 1997.
- MADELIN Bénédicte, « Les femmes-relais : les "sans-papiers" du travail social », *VEI Enjeux*, n° 124, mars 2001, pp. 81-91.
- MAUREL Élisabeth, « Observer les emplois et les qualifications de l'intervention sociale », *Recherches et Prévisions*, n° 54, 1998.
- La Médiation : nouvelle technologie de travail social?*, Paris, SSAÉ, 2000.
- « Médiation : nouvelles pratiques ou fondement du travail social? », *Accueillir*, n° 222, 2000.
- MIGRANCE AFRICAINE, TIMÉRA Mahamet, *Le Travail social et les nouvelles formes de médiation interpartenariales : pour l'intégration des familles africaines et des jeunes de la seconde génération. Rapport final*, SSAÉ, Bureau départemental de l'Essonne, 1999.
- PROFESSION BANLIEUE, *Femmes-relais : quelle place dans l'intervention sociale? Actes de rencontre, 16 novembre 1999*, Saint-Denis, Profession Banlieue, 2000 (Coll. Les Rencontres de Profession Banlieue).

- PROFESSION BANLIEUE, *Professionnaliser la médiation sociale: pour un statut des femmes-relais*, Saint-Denis, Profession Banlieue, 1997 (Coll. Les Rencontres de Profession Banlieue).
- PROFESSION BANLIEUE, *La Médiation sociale et culturelle: enjeux professionnels et politiques. L'exemple des femmes-relais, promotrices de l'intégration des migrants*, Saint-Denis, Profession Banlieue, 2001 (Coll. Les Rencontres de Profession Banlieue).
- ROUX Jacques, « Maintenir le lien dans/avec les quartiers sensibles : le mouvement des femmes-relais et l'association "Les voisines" », in André Micoud, Michel Peroni, *Ce qui nous relie*, La Tour d'Aigues, Éditions de l'Aube, 2000.
- SISSOKO Aïcha, « Les femmes-relais des associations africaines, des médiatrices interculturelles au carrefour des évolutions », *VEI Enjeux*, n° 124, mars 2001, pp. 92-94.
- SIX Jean-François, *Dynamique de la médiation*, Paris, Desclée de Brouwer, 1995.
- SIX Jean-François, *Le Temps des médiateurs*, Paris, Le Seuil, 1990.
- « Travail social : mutations des pratiques, évolution des compétences », *Vie sociale*, n° 1, janvier-février 2000.

MÉDIATION SOCIALE

Quelques publications de Profession Banlieue

En plus du référentiel femmes-relais, Profession Banlieue a consacré quatre publications à la question des femmes-relais. Ces documents montrent l'état de l'avancement des réflexions sur ce nouveau métier qui interroge les politiques sociales, notamment au sein des quartiers, et les politiques d'intégration.

Professionnaliser la médiation sociale: pour un statut des femmes-relais

(1997) (100 F - 15 €), 154 pages

Rencontre de Profession Banlieue, 1^{er} juillet 1997, Saint-Denis

AUTÈS Michel, AYMA Renée, BLIN Christiane, CUNHA Maria, LAPORTE Catherine, MADELIN Bénédicte, MARCHAND Claude, MARILLER Noëlle, PINAULDT Marc-Étienne

Cette journée a permis la mise en débat du référentiel élaboré par le groupe de travail de Profession Banlieue. L'objet de cette journée était de faire avancer le débat autour de trois questions :

1. la reconnaissance, voire le statut des femmes-relais, comme nouveau métier issu des quartiers et de la politique de développement social urbain ;
2. la professionnalisation des femmes-relais et sa compatibilité avec la notion de proximité auprès des personnes les plus en difficulté ;
3. le développement des associations de femmes-relais et la restructuration des métiers du travail social.

Femmes-relais: quelle place dans l'intervention sociale? (1999, édité en 2000)

(120 F - 18,50 €), 90 pages et annexes

Rencontre de Profession Banlieue, 16 novembre 1999, Saint-Denis, en collaboration avec l'Institut régional de travail social (IRTS) de Paris et l'Arifa

BLANCHARD Marie-Madeleine, BOUVIER Thérèse, CARTON Luc, DAL VERME Sabina, FAYMAN Sonia, HASSAN Marie-Hélène, JUSTON Martine, LE LAY Thierry, LOUDHINI Christine, MADELIN Bénédicte, MAUREL Élisabeth, NEVEU Catherine, TOPUZ Bernard, ZARKA Jacqueline

Différentes contributions ont souligné l'enjeu de la professionnalisation des femmes-relais et de leur place dans l'intervention sociale. Les questions de l'appartenance territoriale, de l'appartenance communautaire ou ethnique, du genre (hommes/femmes) et de la déontologie professionnelle ont structuré la réflexion.

Une recherche-action a été menée en Seine-Saint-Denis sur la perception des femmes-relais par les usagers et les responsables institutionnels de Seine-Saint-Denis. Les résultats confortent les femmes-relais dans leur rôle d'appui pour les transformations nécessaires du service public et de lien permettant aux habitants de s'inscrire dans une dynamique sociale.

Le travail de médiation dans les quartiers populaires: regards des institutions

(1998, rééd. 2000) (60 F - 9 €), 86 pages

CUNHA Maria

Ce rapport réalisé par la sociologue Maria Cunha évalue les apports des femmes-relais de Montfermeil (association Arifa) aux institutions, et l'utilisation de ces médiatrices par les intervenants sociaux, sanitaires et éducatifs. Les pratiques professionnelles des femmes-relais sont analysées au regard des représentations portées par les agents sur ces médiatrices.

La médiation sociale et culturelle: enjeux professionnels et politiques. L'exemple des femmes-relais, promotrices de l'intégration des migrants

(2000, édité en 2001) (120 F - 18,50 €), 120 pages

Colloque européen, 26-27 juin 2000, Paris

AUTÈS Michel, BASTERA Isabel, CARTON Luc, CORNIL Jean, DUGUÉ Élisabeth, GAEREMYNCK Jean, GOELABDIEN R.A.R., GRANDJEAN Carole, KRIECHHAMMER YAGMUR Sabine, LAZAAR Latifa, MADONI Patrizia, RÉA Andréa

Depuis plus d'une dizaine d'années, les différents pays européens sont interpellés par l'émergence de multiples formes de médiation qui interrogent autant les modalités de l'intervention sociale que les modèles nationaux d'intégration. Mais de nombreuses questions restent posées aux décideurs des différents pays européens. En quoi l'émergence de ces métiers urbains interroge-t-elle les fonctions traditionnelles? Comment les institutions publiques peuvent-elles intégrer et s'enrichir des formes d'intervention des femmes-relais pour transformer leurs propres pratiques? Les actions des femmes-relais sont-elles un élément du renouveau des politiques sociales et des politiques d'intégration?

MAIS AUSSI... Profession Banlieue a eu l'occasion de travailler sur le thème du racisme et des discriminations.

Quelles initiatives contre le racisme « ordinaire »? (1998) (80 F - 9 €), 192 pages

AUFFRET Dominique, BATAILLE Philippe, BÉHAR Daniel, CALLE Gérard, CHAUMERON Jean-Christophe, DUPREZ Dominique, MADELIN Bénédicte, MAGUER Annie, POIRET Christian, SAUCEY Catherine, STREIFF-FENART Jocelyne, TIMERA Mahamet, TOUBON Jean-Claude, VOURC'H François

L'accent de cette journée a été mis sur la nécessité d'identifier et de nommer le fait raciste, sur l'enjeu de la catégorisation et de ses implications dans la lutte contre le racisme. Le problème a été abordé sous l'angle de l'accès au logement et de l'accueil dans les services publics.

Discrimination et emploi: repérer et agir (2001) (90 F - 13,50 €), 150 pages

BENYACHI Ahmed, formateur-consultant (IFAR, Institut de formation de travailleurs sociaux, Lille), BOU-RASSET Laurent, formateur (Olympio), JÉRABEK Luc, Directeur de la mission locale d'Aulnay-sous-Bois, MARTY Étienne, chargé de la coordination du I14, LATRAVERSE Sophie, juriste (GELD), PIOT Isabelle, chargée de mission (ASPECT), SIMON Patrick, chercheur (INED) et membre du Conseil d'orientation du GELD

Comment comprendre l'émergence de la thématique des discriminations, qui vient supplanter celle de l'intégration? Comment lutter contre la discrimination dans le monde du travail? Des dispositifs d'intervention, les nouvelles orientations européennes, le travail de réseau sont quelques-uns des outils présentés dans ce Cahier.

Profession Banlieue,

centre de ressources pour les professionnels de la politique de la ville en Seine-Saint-Denis, a été créé en novembre 1993 suite aux travaux préparatoires à l'élaboration des contrats de ville de Seine-Saint-Denis. Ces études mettaient en évidence le besoin d'un lieu d'échange, de rencontre, de confrontation, de qualification pour les professionnels.

Cette notion de professionnalisation faisait dans le même temps l'objet d'une étude menée par une équipe d'universitaires, *Les Professionnels et la professionnalisation en banlieue*, étude réalisée pour le compte du ministère de l'Enseignement supérieur et du ministère de l'Équipement, des Transports et du Tourisme.

Profession Banlieue est une association et tient une place particulière parmi l'ensemble des acteurs de la politique de la ville. L'association travaille avec des partenaires aussi divers que les représentants de l'État ou des collectivités territoriales, des chefs de projet, des bailleurs sociaux ou des entreprises, les chambres consulaires ou des associations. Le statut associatif donne au centre de ressources une position de neutralité qui s'inscrit dans l'objectif de qualification et de professionnalisation de l'ensemble des intervenants du développement social urbain.

Pour atteindre cet objectif, Profession Banlieue s'appuie sur des éléments de nature différente :

Une méthode : la mise en synergie des compétences locales et des chercheurs. Un comité scientifique suit les travaux de l'association et permet aux professionnels de confronter projets et actions à l'état de la recherche en matière de développement social urbain.

Un ancrage territorial : l'inscription géographique de Profession Banlieue en Seine-Saint-Denis, un département qui présente des caractéristiques fortes liées à son histoire politique, économique, sociale. Cette position spécifique contraste avec l'ensemble de l'Île-de-France, l'une des premières métropoles internationales.

Une conviction : la mise en réseau des professionnels de la politique de la ville comme outil de transformation des logiques d'acteurs. L'échange d'expériences, la confrontation des savoir-faire, le débat avec la recherche favorisent la qualification, la professionnalisation des opérateurs.

Un consensus et une volonté pour travailler autrement : l'adhésion des participants. Les différentes instances de travail organisées par Profession Banlieue se sont toujours constituées sur le volontariat des professionnels : elles ne sont pas imposées par les hiérarchies institutionnelles, même si ces dernières valident ou « cautionnent » la participation de leurs salariés à ces instances de travail.

Retirage mars 2003.

Maquette : Claire Péraro



15, rue Catulienne - 93200 Saint-Denis

Tél. : 01 48 09 26 36

Fax : 01 48 20 73 88

E-mail : profession.banlieue@wanadoo.fr

ISBN : 2-913125-28-x

9 €