



AGENCE NATIONALE DE LA COHÉSION DES TERRITOIRES

Dispositif adultes-relais

Médiation facilitant l'accès aux droits

Les adultes-relais « médiateurs accès aux droits » interviennent principalement en amont des services publics sur les missions suivantes :

1. Missions

1° L'accueil de premier niveau :

- Accueillir, écouter et clarifier la demande d'appui et d'accompagnement des personnes,
- Informer et orienter vers les services spécialisés et renseigner sur les démarches à entreprendre
- Aller, éventuellement, à la rencontre des habitants.

2° L'accompagnement individualisé et l'aide administrative :

- Assurer l'interface entre les structures publiques ou privées et l'utilisateur
- Accompagner les habitants dans leurs démarches administratives : aider les habitants à monter un dossier administratif ; lire, éventuellement traduire, téléphoner, écrire dans ce cadre aux structures compétentes, etc.
- Accompagner physiquement le public jusqu'aux services si cela est nécessaire
- Mettre en place des actions d'information ou de sensibilisation avec les services concernés (CAF, CPAM, Pôle Emploi, services municipaux, services préfectoraux, etc.)

2. Conditions favorables

Ces adultes-relais sont souvent en contact avec un public étranger ou d'origine étrangère, non francophone, ou avec un public en situation d'exclusion, c'est pourquoi leur première mission consiste à traduire ou expliquer aux usagers/habitants les courriers des institutions, ou des prestataires de services. Cette capacité d'interprétariat est connue des acteurs locaux et souvent réclamée pour accéder au poste.

Ces adultes-relais doivent faire preuve d'une grande polyvalence pour répondre à tous les types de demandes qui leur sont adressées et doivent bien connaître le paysage institutionnel et associatif local pour réorienter les usagers/habitants vers le bon interlocuteur.

L'adulte-relais doit pouvoir s'appuyer sur les autres salariés de la structure employeuse, car les demandes qui lui sont adressées nécessitent une bonne connaissance institutionnelle et un premier niveau d'analyse administrative et juridique.

Des relais doivent rapidement être pris par les structures publiques à même d'instruire les demandes et d'y répondre. Les partenariats doivent être formalisés avec les principaux services publics concernés.

3. Indicateurs de suivi

Les indicateurs suivants peuvent être retenus et complétés pour assurer le suivi des missions des adultes-relais. Ils doivent être intégrés aux conventions.

- Nombre de personnes ayant bénéficié d'une première information (1er accueil)
- Nombre de demandes de médiation (téléphonique, écrite, physique etc.) par domaines / institutions (*)
- Nombre de personnes suivies dans la durée par l'adulte-relais,
- Nombre d'accompagnements physiques des personnes vers une institution ou un service,
- Nombre de réunions/rencontres collectives organisées et/ou animées par l'adulte-relais sur ce domaine au profit des habitants, nombre total de participants à ces réunions, nombre d'actions / d'activités collectives organisées par un tiers dans lesquelles l'adulte-relais a joué un rôle de mobilisateur des publics.

(*) social (CAF, caisse de retraite, CCAS), emploi-formation (Pôle Emploi, mission locale), administrations (mairie, tribunaux, centre des finances publiques, etc.), logement (demande de logement social ou d'hébergement, paiement du loyer, relation avec les bailleurs, etc.), énergie (EDF, GDF-SUEZ), transports (opérateur de transport local, SNCF, etc.), télécommunications, banques (La Poste, etc.).