

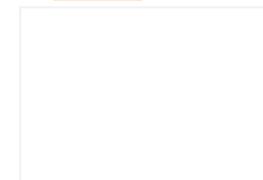
Enquête annuelle de suivi du programme Adultes-relais

RAPPORT NATIONAL

Octobre 2015

Sommaire:

1 - PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE	3
2 - LES DOMAINES ET THÉMATIQUES D'INTERVENTION DES ADULTES-RELAIS	9
3 - PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS	17
4 - PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS	38
5 - PROFIL DES ORGANISMES EMPLOYEURS	54



PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

Page 4



Page 8

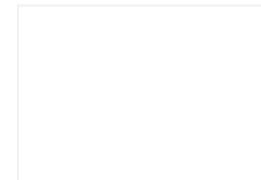
01

PARTIE

PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

Le CGET et la démarche d'enquêtes annuelles de suivi

- Le Commissariat général à l'égalité des territoires (CGET) a été créé en 2014 suite au regroupement de l'Agence nationale pour la cohésion sociale et l'égalité des chances (Acsé), de la Délégation à l'aménagement du territoire et à l'attractivité régionale (Datar) et du Secrétariat général du comité interministériel des villes (SGCIV). Il est chargé de conduire et animer la politique nationale de l'égalité des territoires et d'en assurer le suivi et la coordination interministérielle. A ce titre, une de ses missions consiste à assurer le pilotage de la politique de la ville au niveau national.
- Le CGET a la responsabilité d'engager les fonds publics de manière efficiente, d'en contrôler la destination et les impacts produits. C'est dans ce cadre que depuis 2007 l'Acsé, puis le CGET a développé un modèle de suivi s'appuyant sur la passation annuelle d'une enquête auprès des opérateurs de ses programmes les plus importants.
- La finalité de ces enquêtes annuelles est de favoriser la lisibilité et la cohérence de l'action conduite, de rendre compte de manière détaillée de l'utilisation des fonds alloués et de contribuer à la réflexion sur les orientations à donner à ses programmes d'intervention.



PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

Les spécificités de l'enquête "adultes-relais"

- Le dispositif « Adultes-relais » a été créé par le comité interministériel des villes (CIV) du 14 décembre 1999 pour offrir un cadre stable aux nombreuses initiatives locales visant à favoriser le lien social par des actions de médiation dans les sites de la politique de la ville.
L'importance du programme « Adultes-relais » est soulignée par l'effort financier constant qui lui est consacré: 75 millions d'euros dédiés à la rémunération des AR en 2014.
Par ailleurs, cet effort a été confirmé par l'octroi en 2014 de 400 postes supplémentaires (3,5 millions d'euros) qui ont été déployés dans le cadre d'un appel à projets ouvert à tous les départements recentrés sur les priorités définies par la loi de programmation pour la ville et la cohésion urbaine de février 2014: l'accès à l'emploi, la tranquillité publique et la participation citoyenne.
- En 2015, l'enquête annuelle portant sur l'activité des postes d'adultes-relais en 2014 est lancée pour la cinquième année consécutive. Toutes ces enquêtes se basent sur une première enquête-test réalisée en région Rhône-Alpes en 2010 qui a permis de définir les indicateurs les plus pertinents à collecter et d'arrêter les typologies de domaines, d'activités, de thématiques décrivant au mieux les actions de ces postes.
- L'enquête a été réalisée sous la forme d'un questionnaire auprès des organismes employeurs, bénéficiaires d'une ou plusieurs convention(s) financée(s) par le CGET en 2014 au titre du programme « Adultes-relais ».



PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

Méthodologie de l'enquête

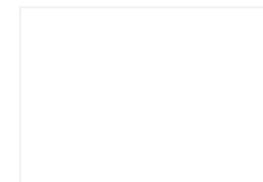
Enquête nationale Adultes-Relais	L'ensemble des organismes financés par le CGET au titre du programme Adultes-Relais a été contacté: 2 212 organismes employeurs concernés. Dans ces organismes, l'enquête porte sur toutes les conventions actives au moins 1 mois en 2014: 4 181 conventions financées.
Lettre / mail d'annonce de l'enquête 9 juin 2015	Envoi d'un courrier ou d'un mail de la part du CGET incitant ces organismes employeurs à se connecter à un lien Internet pour répondre à l'enquête en ligne (à l'aide d'un login).
Questionnaire Adultes-Relais	Questionnaire conçu par le CGET, en collaboration avec l'équipe de Synoptic, d'une durée estimée d'environ 20 minutes par convention.
Période et mode de recueil	Enquête réalisée en ligne sur système CAWI du 9 juin au 3 août 2015.
Relance courrier / courriel 24 juin et 23 juillet 2015	Envoi d'un mail/courrier de relance aux organismes employeurs n'ayant pas commencé le questionnaire, soit 1 800 relances au final.
Relance téléphonique 24 Juin au 28 juillet 2015	Relance téléphonique destinée aux organismes n'ayant pas commencé ou n'ayant pas complété entièrement leurs réponses. Au total, ce sont 1 374 relances qui ont été effectuées.
Echantillon final des répondants	1 965 organismes employeurs ont répondu à l'enquête, soit un taux de réponse de 88,8% et 3 704 conventions adultes-relais sont décrites, soit un taux de réponses de 88,6% .

PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

Taux de réponse en termes d'organismes employeurs

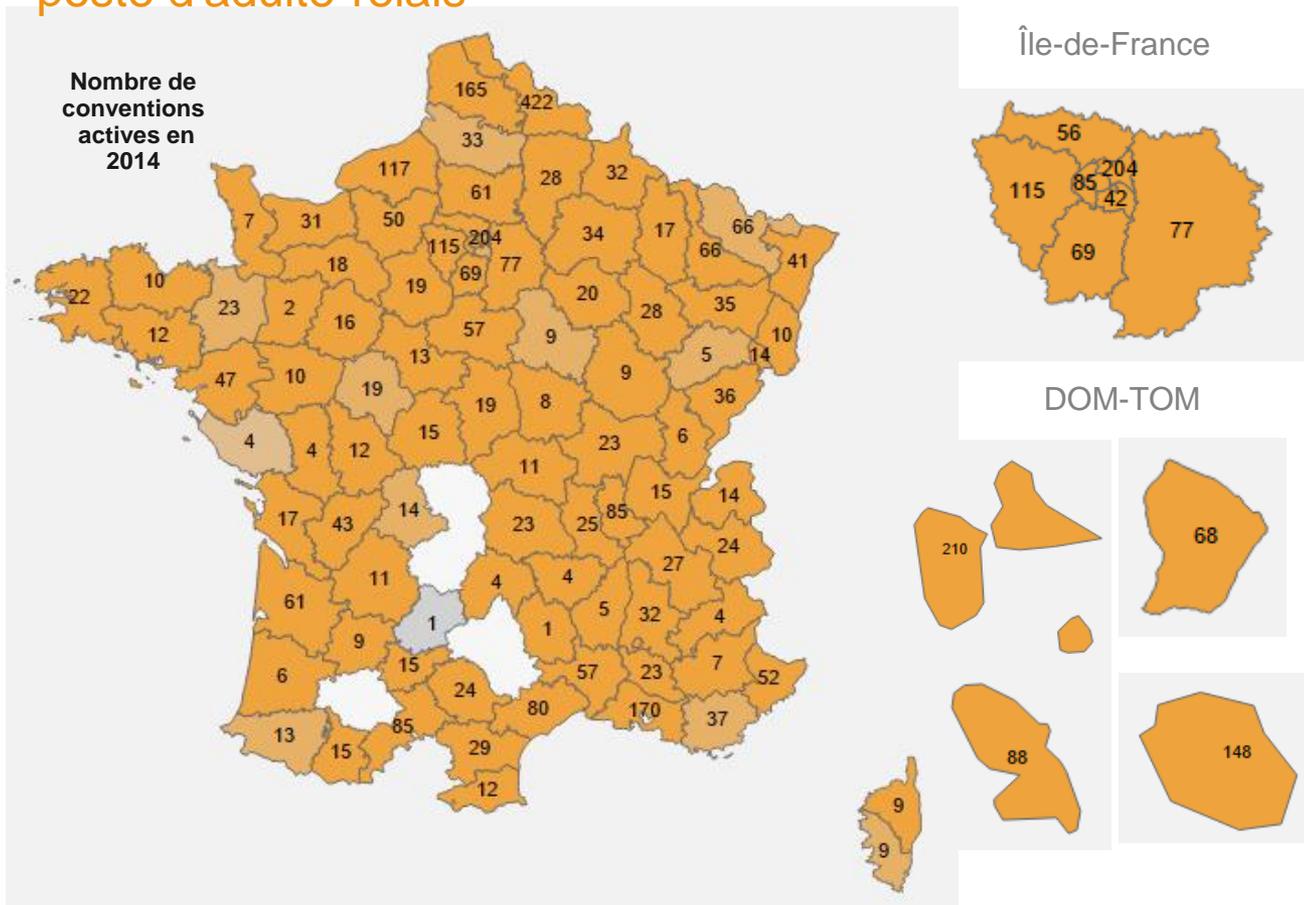
- La participation à l'enquête est de plus en plus importante chaque année : **88,8%** des organismes ont répondu au questionnaire. Dans la très grande majorité des cas, ils ont décrit l'intégralité des conventions subventionnées.

	Nombre d'organismes en 2011 (fichier source Acsé)	Nombre d'organismes en 2012 (fichier source Acsé)	Nombre d'organismes en 2013 (fichier source Acsé)	Nombre d'organismes en 2014 (fichier source CGET)	Nombre d'organismes en 2015 (fichier source CGET)
Conventions décrites entièrement	1 588 (70%)	1 723 (77%)	1 920 (82%)	1 818 (80%)	1 901 (86%)
Ayant répondu partiellement (pour une partie des conventions)	60 (3%)	51 (2%)	21 (1%)	135 (6%)	64 (3%)
N'ayant pas répondu	620 (27%)	476 (21%)	388 (17%)	321 (14%)	247 (11%)
Total	2 268 (100%)	2 250 (100%)	2 329 (100%)	2 274 (100%)	2 212 (100%)



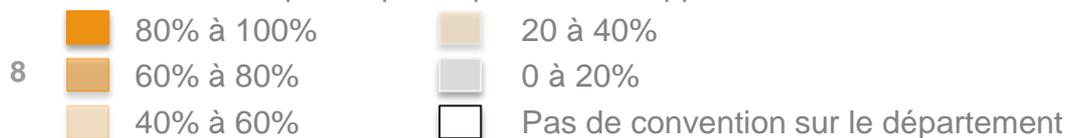
PRÉSENTATION DE L'ENQUÊTE

Taux de réponse selon le département d'instruction du poste d'adulte-relais



Le taux de réponse est inférieur à 60% pour seulement deux départements : le Lot (0% de réponse mais un seul poste d'adulte-relais en 2014) et la Vendée (50% sur les 4 postes en activité en 2014).

Taux de réponse par département, rapporté au nombre de conventions:



LES DOMAINES ET THEMATIQUES D'INTERVENTION DES ADULTES-RELAIS

Page 10



Page 16

02

PARTIE

Définition des 6 domaines d'intervention des adultes-relais (1/3)

Prévention et médiation dans les espaces publics et/ou privés



L'adulte-relais intervient principalement dans les espaces et équipements publics (quartiers, bibliothèques, piscines municipales,...), de jour ou de nuit (correspondants de nuit) mais aussi pour les bailleurs dans les espaces privés (logements).

- Ces adultes-relais peuvent notamment être amenés à gérer des conflits de voisinage ou entre usagers, rendre compte d'événements observés sur le terrain, signaler des dégradations ou des dysfonctionnements.
- Ils informent également parfois les habitants sur les services publics, rappellent les règles de civisme, rassurent les habitants par leur présence.

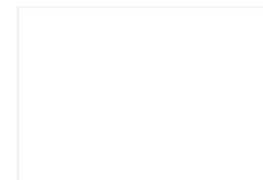
Les médiateurs intervenant principalement dans les transports font, quant à eux, l'objet d'une catégorie spécifique.

Prévention et médiation dans les transports



L'adulte-relais intervient principalement dans les transports publics (urbains notamment). Il veille au respect des règles et au maintien de la tranquillité.

- Il peut également informer les usagers, réguler les flux d'usagers, signaler les dégradations et dysfonctionnements...



Définition des 6 domaines d'intervention des adultes-relais (2/3)

Intervention dans le domaine du lien social et de la vie de quartier



L'adulte-relais occupe des missions diversifiées. Celles-ci visent principalement la cohésion sociale, la mise en lien et la mobilisation des habitants d'un quartier (organisation d'animation ou d'événements)...

- Il peut notamment accueillir et orienter les habitants en fonction de leurs besoins, sans nécessairement les mettre en lien avec les services ou institutions concernés comme peut le faire le médiateur pour l'accès aux droits et aux services.
- Il va à la rencontre des habitants, peut organiser des activités de sensibilisation et de mobilisation de ceux-ci.

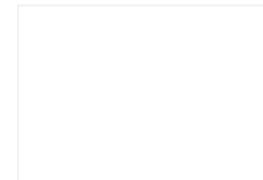
Médiation dans le champ scolaire



L'adulte-relais peut être employé par une association ou un établissement scolaire:

- Ses missions peuvent être variées: accompagnement scolaire, conduite d'actions visant la réussite scolaire, mise en relation/ interface entre les parents et l'institution scolaire, lutte contre l'absentéisme, accompagnement des élèves,....

Les adultes-relais qui interviennent principalement à l'entrée des établissements scolaires, sur l'espace public, afin d'assurer la tranquillité aux abords de l'établissement appartiennent d'avantage à la catégorie « prévention et médiation dans espaces publics et/ou privés ».



Définition des 6 domaines d'intervention des adultes-relais (3/3)

Médiation pour l'accès aux droits et aux services



L'adulte-relais accompagne les personnes dans leurs démarches auprès des institutions, services et équipements, dans divers domaines : santé/ sport/ habitat (dans le cadre de la 'rénovation urbaine)/ emploi/ justice/ culture,...

- Il accueille le public, l'oriente et l'accompagne dans ses démarches.
- Il apporte un soutien administratif, fait l'interface entre les services/ institutions et les usagers, informe sur les droits, règle les conflits ou difficultés entre institutions et usagers.
- Il peut également sensibiliser le public sur l'accès aux loisirs : médiation vers le sport, la culture, ...).

Médiation en faveur de la participation des habitants



Les médiateurs « en faveur de la participation des habitants » ont pour vocation d'accompagner les démarches de participation citoyenne en intervenant à chaque étape du processus participatif.

- La mobilisation des habitants : aller à la rencontre des habitants, repérer leurs attentes, les inciter à s'impliquer dans les actions collectives de leur quartier et à participer aux démarches de concertation, informer les habitants sur les dispositifs existants, faciliter le lien entre les habitants, accompagner les initiatives de terrain, aider à l'organisation de réunions de concertation
- L'appui aux initiatives de collectifs d'habitants ou d'associations en faveur de la participation citoyenne : apporter aux habitants une aide technique, aider à l'organisation de formations, faciliter la mise en cohérence et la coordination
- Valorisation des démarches participatives : diffuser les informations relatives aux démarches participatives, faciliter l'échange d'expériences, capitaliser et valoriser les actions mises en place pour pérenniser la dynamique locale et favoriser son extension à d'autres quartiers

LES DOMAINES D'INTERVENTION DES ADULTES-RELAIS

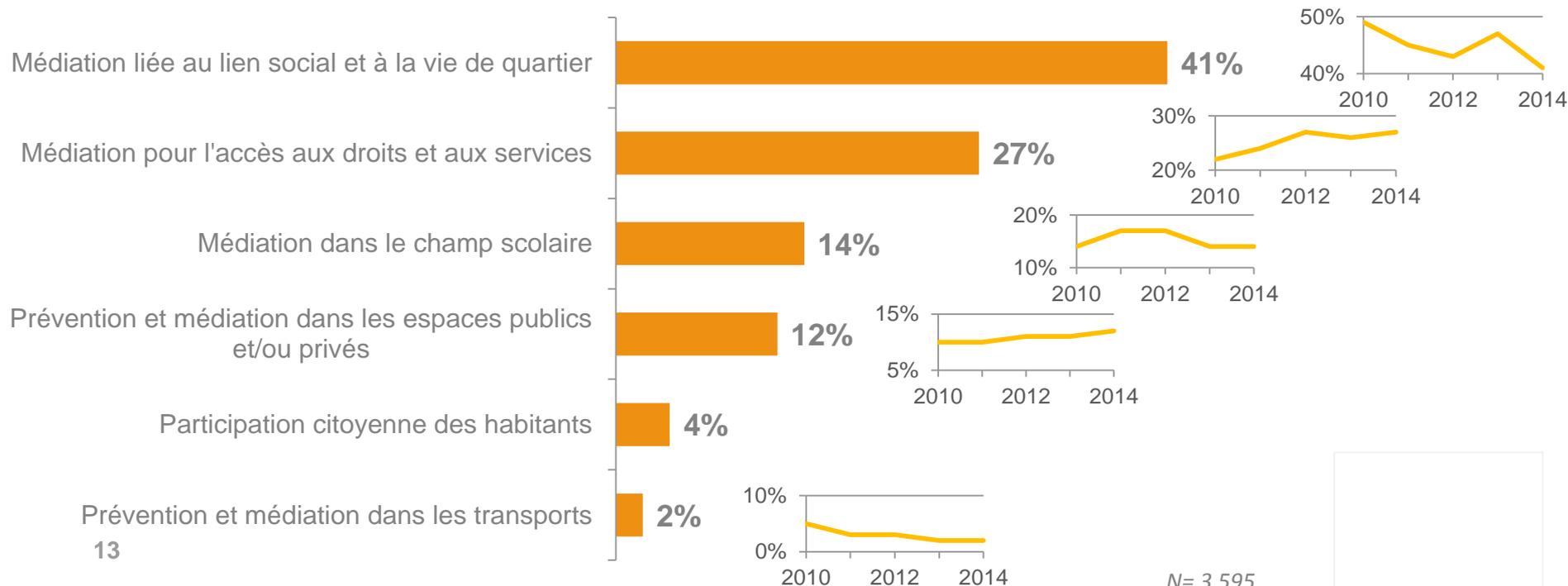


Commissariat
général
à l'égalité
des territoires

Les 6 principaux domaines d'intervention des adultes-relais

- Le domaine de la **médiation liée au lien social et à la vie de quartier** est cette année encore, le premier domaine d'intervention des adultes-relais.
- **La participation citoyenne des habitants** est un nouveau domaine d'intervention dans l'enquête de cette année. Une fois cette nouveauté prise en compte, la répartition entre les domaines d'intervention reste stable par rapport aux années précédentes.

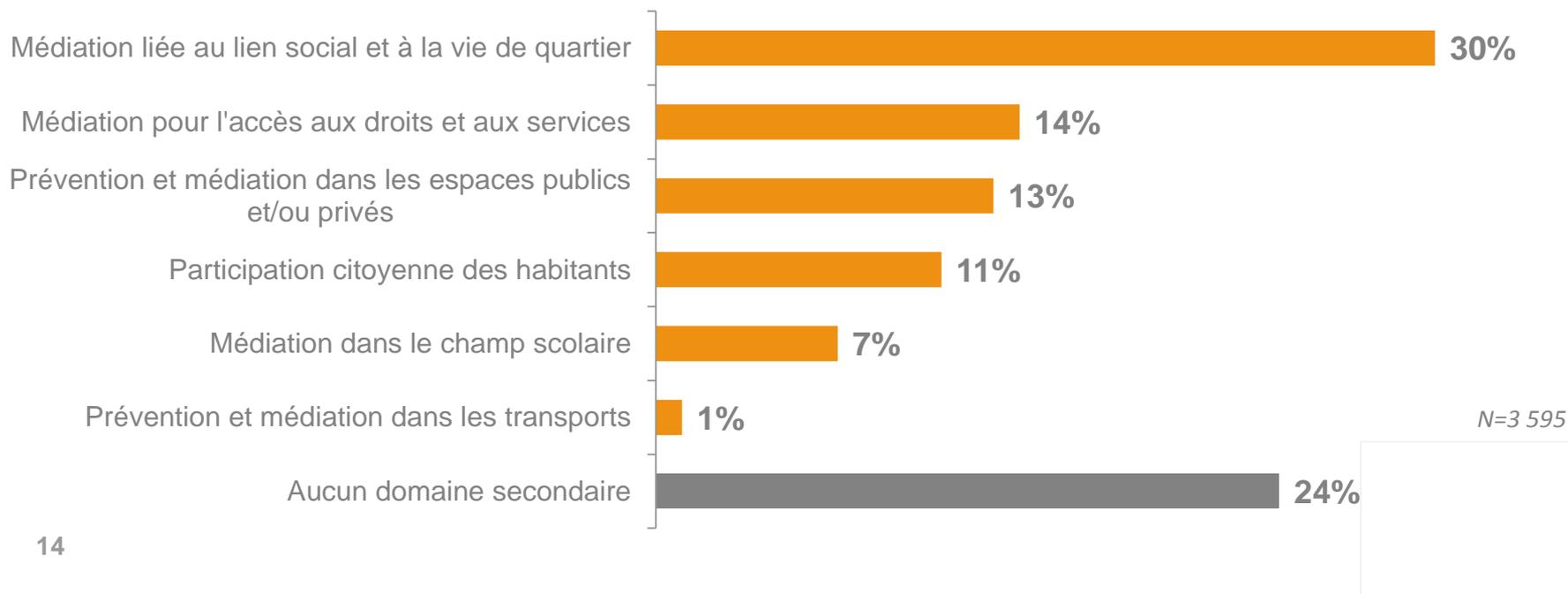
Parmi les 6 domaines suivants, quel est le principal domaine d'intervention de l'adulte-relais ?



Les 6 domaines secondaires d'intervention des adultes-relais

- La médiation liée au lien social et à la vie de quartier est le domaine d'intervention secondaire le plus cité par les adultes-relais.
- En revanche la part du domaine de la médiation dans le champ scolaire est moins importante parmi les domaines secondaires d'intervention. En effet, ce domaine était le troisième plus fréquemment cité comme domaine principal (pour 14% des adultes-relais) mais il n'est que le cinquième domaine secondaire d'intervention (7%).

Quel est le domaine secondaire d'intervention de l'adulte-relais ?



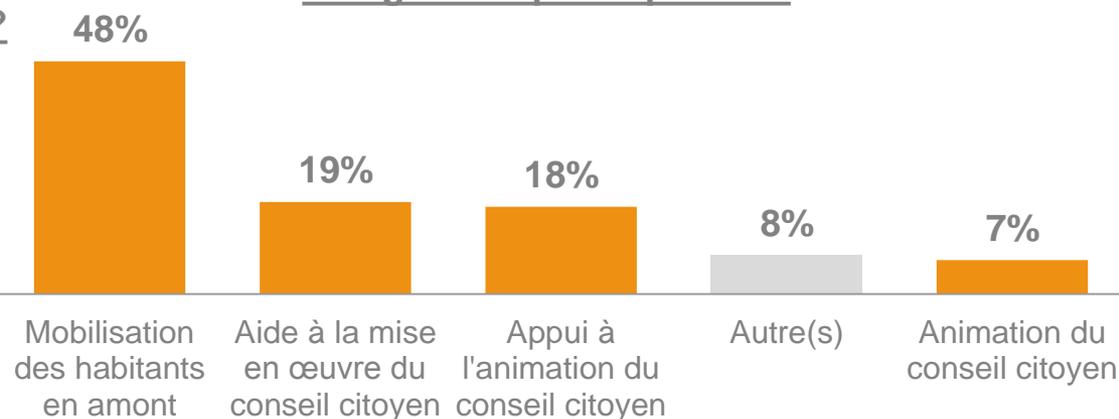
Zoom sur le domaine de la participation citoyenne des habitants

- **35% des adultes-relais** intervenant principalement dans le domaine de la participation citoyenne sont impliqués dans la création et la mise en œuvre des conseils citoyens et **près de la moitié de ces adultes-relais** sont sollicités afin de mobiliser les habitants en amont des conseils citoyens.

L'adulte-relais en charge de la participation est-il en relation avec la mise en œuvre des conseils citoyens ?



Si oui, quel a été le rôle de l'adulte-relais en charge de la participation ?



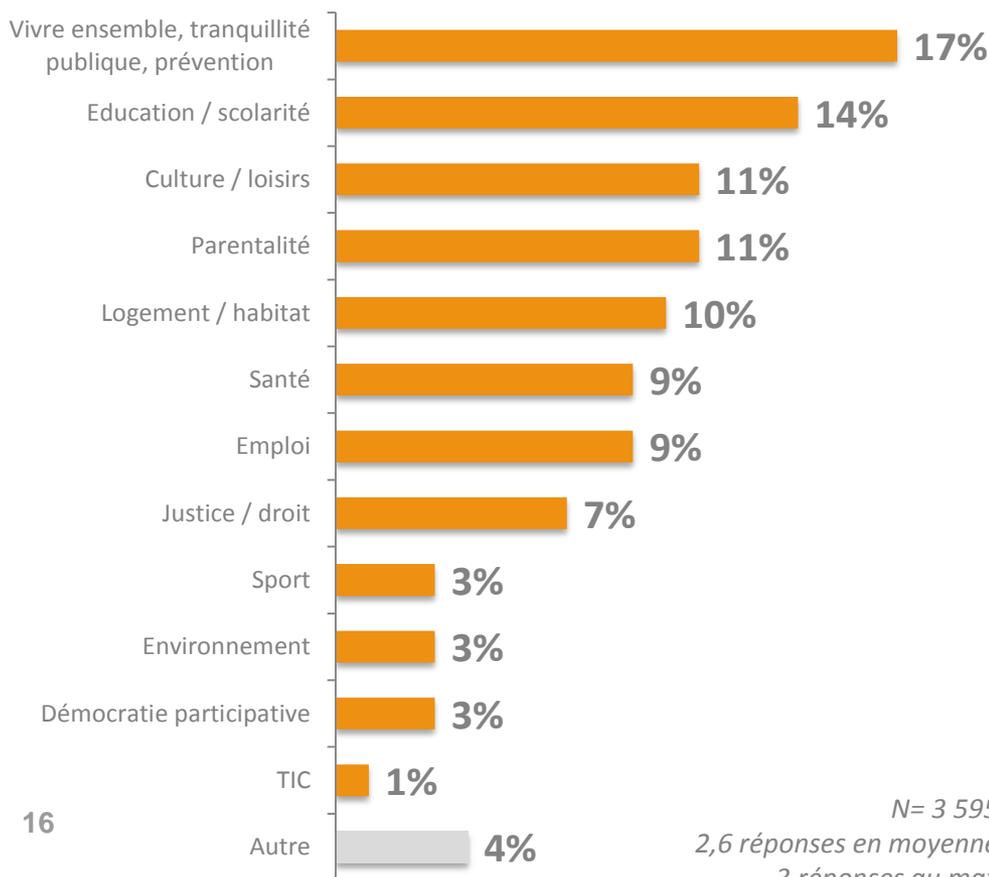
N=184
1,6 réponse en moyenne
4 réponses au max

LES DOMAINES D'INTERVENTION DES ADULTES-RELAIS

Les thématiques d'intervention des adultes-relais

- Le vivre ensemble/la tranquillité publique/la prévention est la principale thématique d'intervention des adultes-relais, suivie de l'éducation/la scolarité, de la culture/des loisirs et de la parentalité.

Quelles sont les thématiques sur lesquelles intervient l'adulte-relais ?



Thèmes sur lesquels l'adulte-relais intervient le plus souvent selon le domaine d'intervention

Prévention et médiation dans les espaces publics et/ou privés
Vivre ensemble, tranquillité publique, prévention

Prévention et médiation dans les transports
Vivre ensemble, tranquillité publique, prévention

Médiation dans le champ scolaire
Education / scolarité

Médiation liée au lien social et à la vie de quartier
Vivre ensemble, tranquillité publique, prévention

Médiation pour l'accès aux droits et aux services
Santé

Participation citoyenne des habitants
Vivre ensemble, tranquillité publique, prévention

N= 3 595

2,6 réponses en moyenne
3 réponses au max

PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Page 18



Page 37

03

PARTIE

PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Répartition des activités selon le domaine d'intervention (1/2)

- Les adultes-relais ont chacun un domaine d'intervention principal (une des six colonnes du tableau ci-dessous). Ils sont amenés au sein de leur mission à réaliser une ou plusieurs des cinq activités, correspondant aux lignes du même tableau.

Domaine d'intervention → Activité ↓	Ensemble des domaines	Prévention et médiation dans les espaces publics/privés	Prévention et médiation dans les transports	Médiation dans le champ scolaire	Médiation liée au lien social / à la vie de quartier	Médiation pour l'accès aux droits et aux services	Participation citoyenne des habitants
Nombre de postes	3 619	450	76	524	1 480	959	130
Accueil, orientation et information des publics	89%	83%	82%	79%	89%	97%	88%
Mise en relation des usagers avec les institutions et suivi des personnes dans la durée	70%	64%	24%	62%	68%	88%	48%
Facilitation et /ou gestion de projets, d'actions	66%	49%	18%	69%	76%	59%	85%
Veille technique dans les espaces publics	22%	69%	61%	9%	22%	5%	15%
Prévention et gestion des tensions, incompréhensions et conflits	54%	90%	89%	56%	52%	41%	25%
Nombre moyen d'activités	3	3,6	2,7	2,7	3,1	2,9	2,6

PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Répartition des activités selon le domaine d'intervention (2/2)

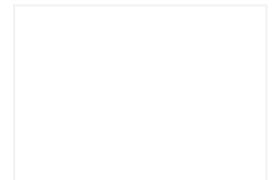
La quasi-totalité des adultes-relais, 89% des adultes-relais, est concernée par **l'activité d'accueil, orientation et information des publics**. Mais ce sont les adultes-relais qui font de la médiation pour l'accès aux droits et aux services qui l'exercent le plus.

La mise en relation des usagers avec les institutions et le suivi des personnes dans la durée est la seconde activité la plus pratiquée par les adultes-relais (70% des adultes-relais). Elle concerne en premier lieu les adultes-relais médiateurs pour l'accès aux droits et aux services.

La facilitation et/ou la gestion de projets est surreprésentée chez les adultes-relais favorisant la participation citoyenne des habitants avec 85% de ces adultes-relais qui la pratiquent.

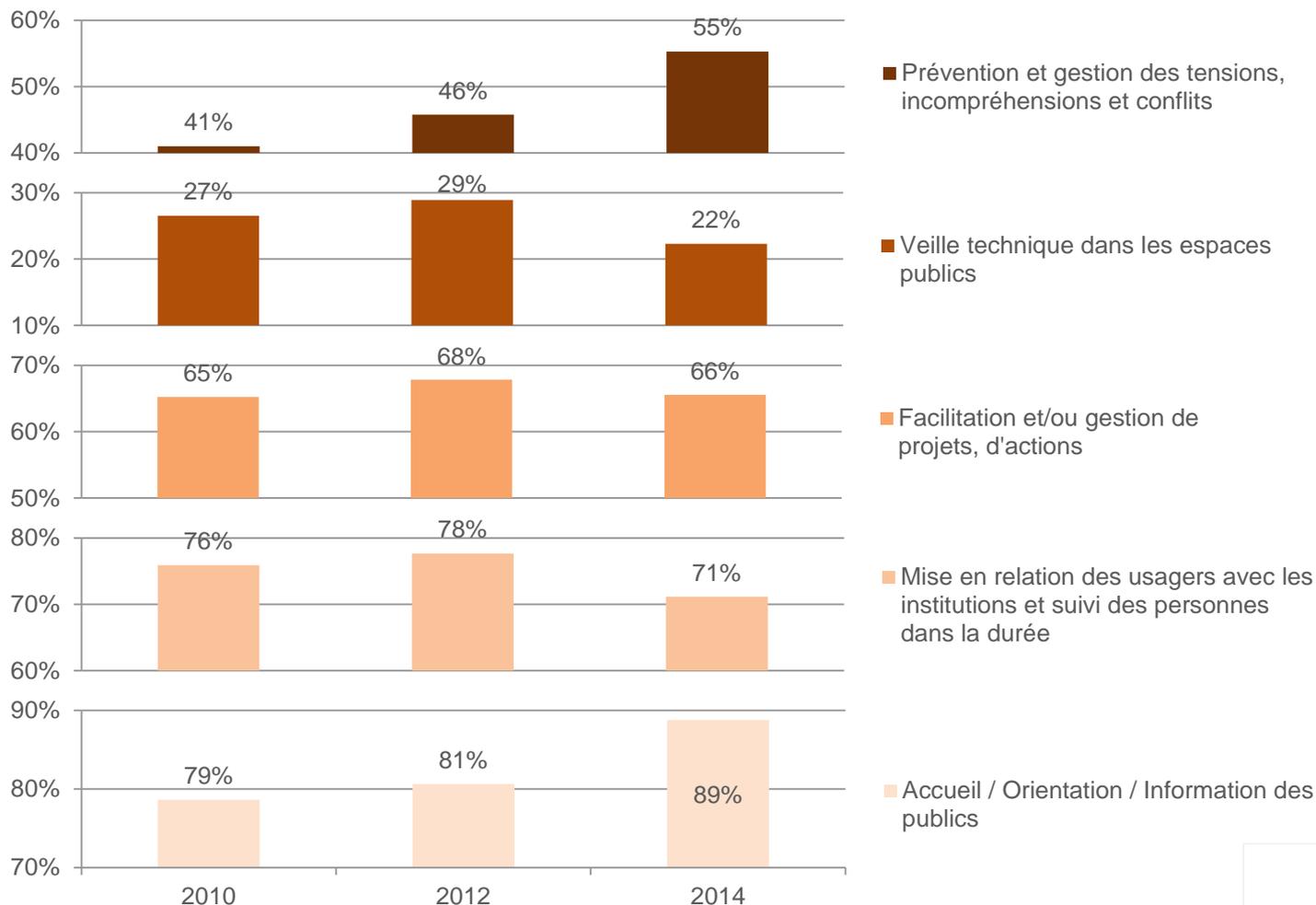
Sans surprise, la veille technique dans les espaces publics est principalement menée par les adultes relais intervenant dans les espaces publics/privés et les transports pour faire de la prévention et de la médiation.

Enfin la prévention et la gestion des tensions fait également partie des activités principales des adultes relais intervenant dans les espaces publics et les transports pour faire de la prévention et de la médiation.



PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Evolution de la répartition des activités depuis 2010



Tous les domaines confondus
hors participation citoyenne des habitants en 2014

N= 3 980 en 2010

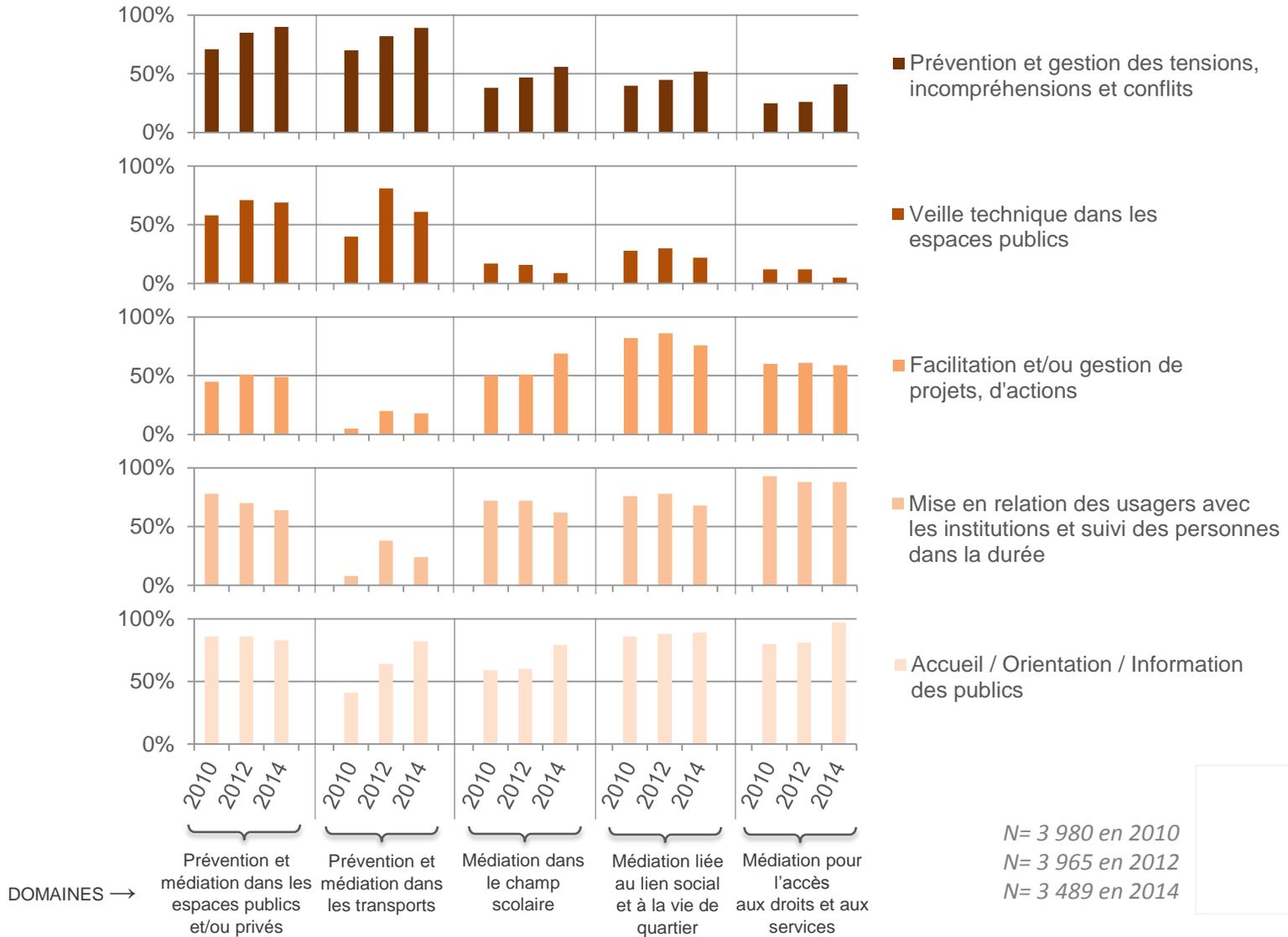
N= 3 965 en 2012

N= 3 489 en 2014

PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Evolution de la répartition des activités selon le domaine d'intervention depuis 2010

ACTIVITES ↓

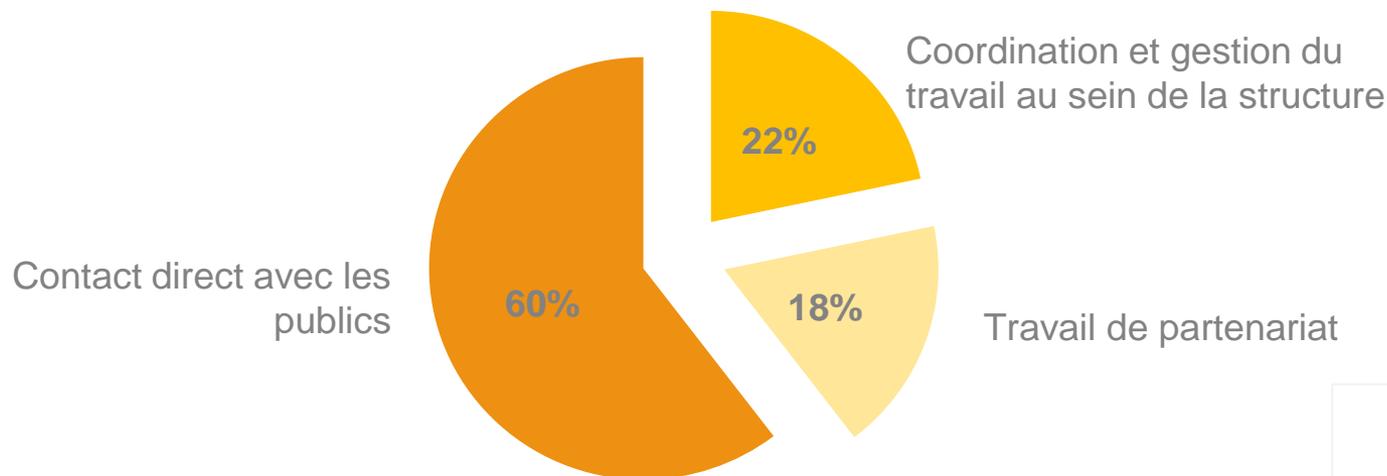


PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Répartition du temps de travail de l'adulte-relais

- **Pour 6 adultes-relais sur 10**, le temps de travail est consacré au contact direct avec les publics. La coordination et la gestion du travail au sein de la structure et le travail autour des partenariats viennent respectivement ensuite (**22% et 18%** du temps de travail). Cette répartition du temps de travail est identique à celle de l'année précédente.
- Les adultes-relais dont le domaine d'intervention est la prévention et la médiation dans les transports consacrent, en moyenne, plus de temps au contact direct avec les publics (**78%** du temps de travail) que ceux des autres domaines d'intervention (**60%**).

Répartition du temps de travail
(en % du temps de travail)



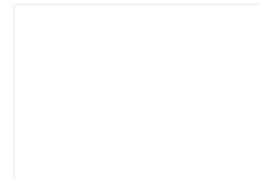
PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Définition de l'activité « Accueil, orientation et information des publics »

- Ces adultes-relais **vont à la rencontre des habitants**, se font connaître et reconnaître en particulier des populations fragilisées ou isolées, y compris à leur domicile, afin d'aller au devant des besoins latents à révéler ou exprimer.
- Cette démarche consiste:
 - à aller vers
 - rassurer
 - prévenir
 - informer
 - orienter
- Cette **activité de proximité prend plusieurs formes** : soit des "tournées" organisées par équipe sur les espaces ouverts au public, soit dans les lieux d'accueil ou des activités collectives.

3 206 postes d'adulte-relais sont concernés par cette activité, soit **89%** (78% en 2010, 81% en 2011 et 2012 et 90% en 2013).

Il s'agit de l'activité principale des adultes-relais, en particulier pour les domaines de la médiation pour l'accès aux droits et aux services (**97%**), de la médiation liée au lien social et à la vie de quartier (**90%**) et de la participation citoyenne des habitants (**90%**).



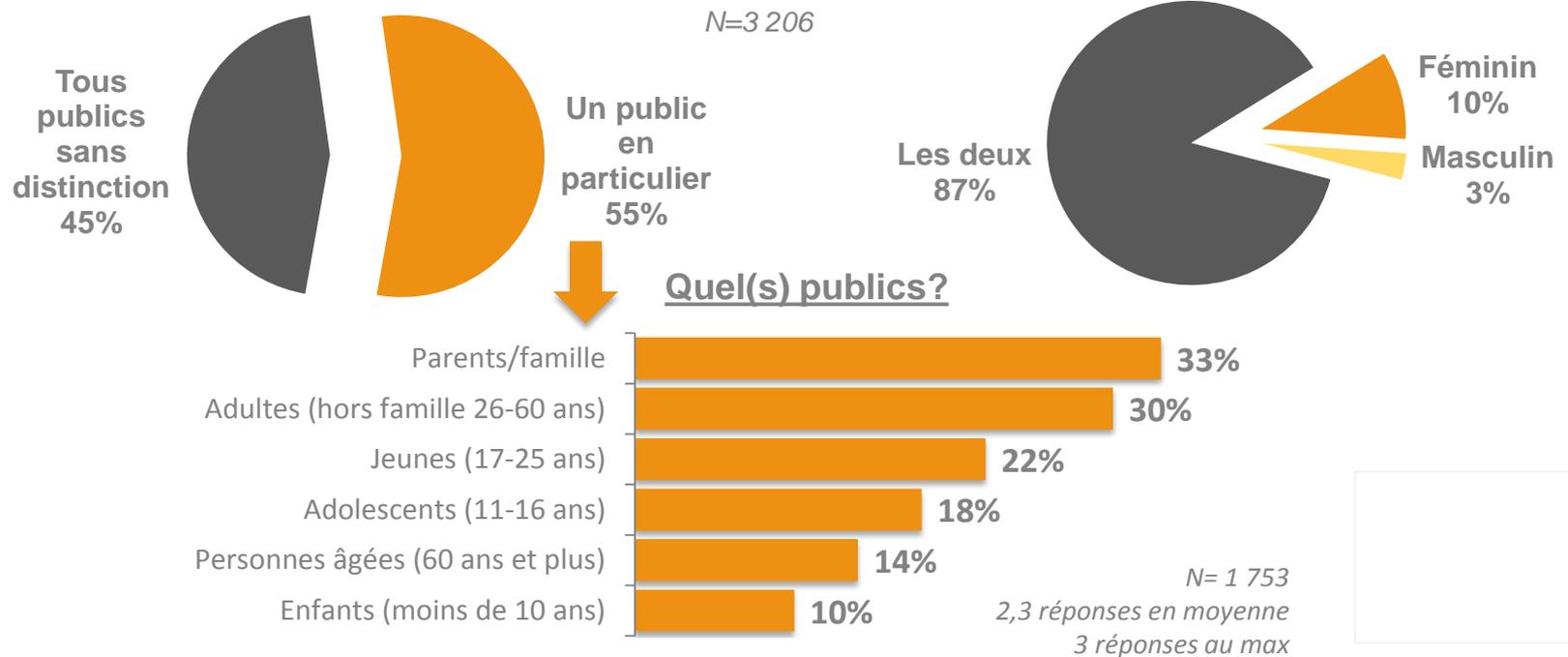
PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Activité « Accueil, orientation et information des publics »

Les publics concernés

- Pour cette activité, **45%** des adultes-relais interviennent auprès de publics de tout âge sans distinction.
- Pour la plupart des adultes-relais concernés, cette activité se déroule indifféremment auprès d'hommes et de femmes, mais on note tout de même que **10%** des adultes-relais faisant de l'accueil, de l'orientation et de l'information des publics interviennent spécifiquement auprès des femmes. Cette répartition est relativement stable depuis 2010.

Après de quels publics intervient principalement l'adulte-relais?

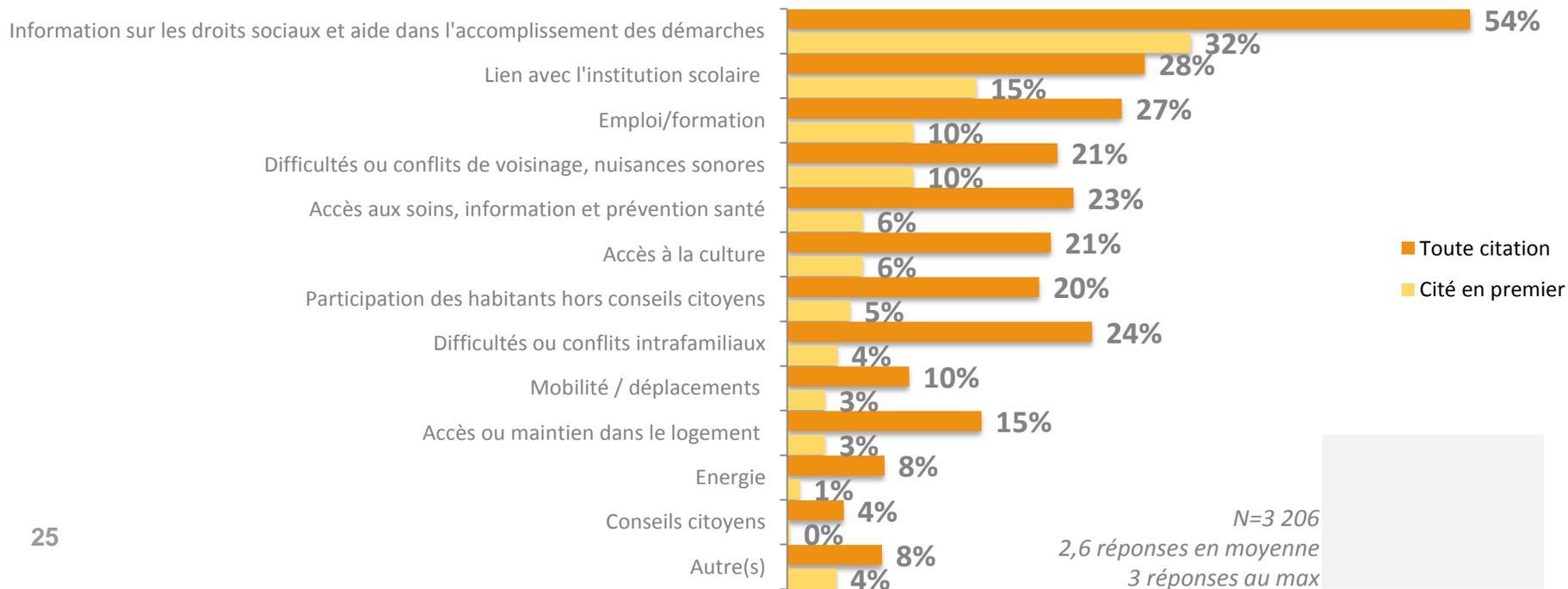


PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Activité « Accueil, orientation et information des publics » Les problématiques d'intervention de l'adulte-relais

- **Un tiers de ces adultes-relais** ont ciblé la problématique concernant l'information sur les droits sociaux et les aides dans l'accomplissement des démarches comme étant prioritaire. Au total, **plus d'un de ces adulte-relais sur deux intervient principalement sur cette problématique.**
- Egalement, **près d'un de ces adulte-relais sur trois** intervient principalement sur les problématiques liées à l'institution scolaire et à l'emploi, à la formation.

Sur quelles problématiques intervient-il principalement ?



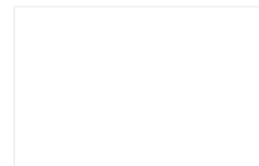
PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Définition de l'activité « Mise en relation avec les institutions et suivi des personnes dans la durée »

- Les adultes-relais sont saisis d'un certain nombre de situations qui nécessitent des passages de relais ciblés impliquant des professionnels qualifiés et constitués en réseau de partenaires au vu des besoins identifiés.
- Une partie de cette activité consiste ensuite à s'assurer de la réalité et de la continuité de la prise en charge.
- En fonction des besoins recensés, la mise en relation se fera par exemple avec des professionnels:
 - du champ social,
 - de la santé
 - de l'éducation,
 - de l'emploi
 - du droit et de la justice...

2 536 postes d'adulte-relais sont concernés par cette activité, soit **71%** (76% en 2010, 77% en 2011, 78% en 2012 et 72% en 2013).

Il s'agit de la seconde activité citée par les adultes-relais, en particulier pour les domaines de la médiation pour l'accès aux droits et aux services (**88%**). A l'inverse seulement **30%** des adultes-relais du domaine de la prévention et de la médiation dans les transports y font référence.



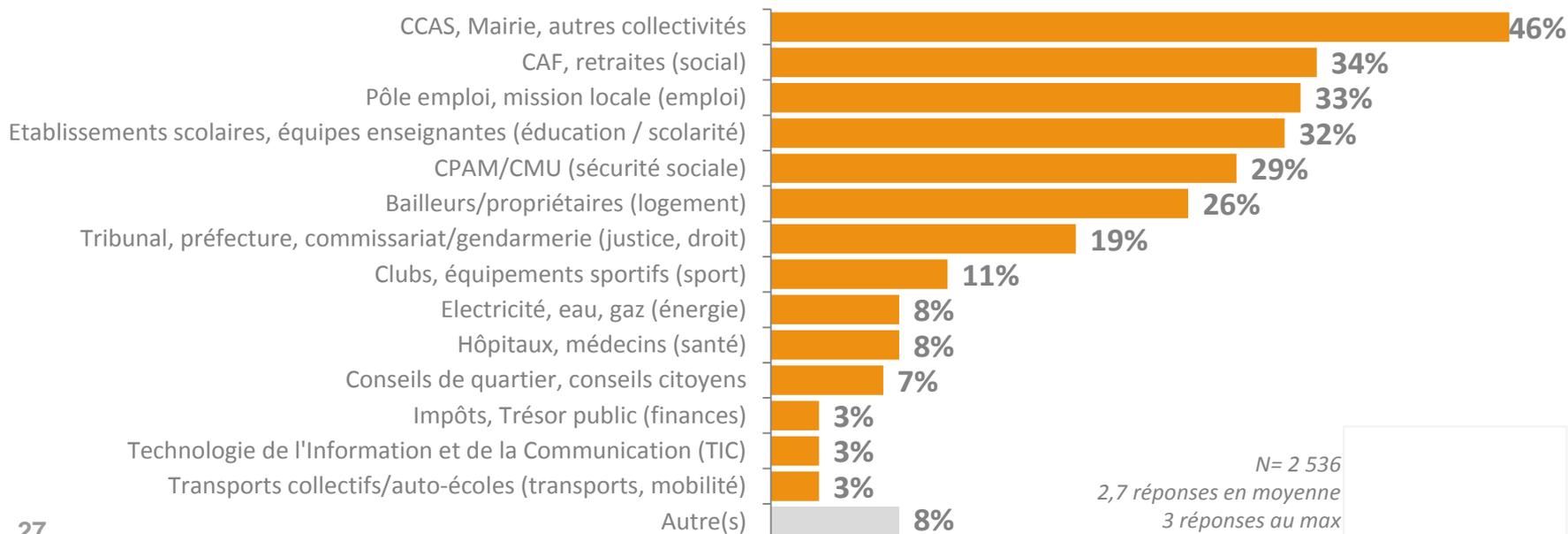
PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Activité « Mise en relation avec les institutions et suivi des personnes dans la durée »

Objet des demandes d'informations auprès des adultes-relais

- **Près d'un adulte-relais sur deux déclarent traiter des demandes d'information** concernant les mairies et les CCAS et **un sur trois** concernant les organismes sociaux (CAF, retraites), les organismes publics de l'emploi (Pôle emploi, mission locale) et les établissements scolaires.
- Les domaines et institutions cités dans la catégorie « autres » sont les associations, les associations de quartier, les équipements culturels, ...

Sur quels domaines/institutions portent les principales demandes d'informations formulées par les publics ?



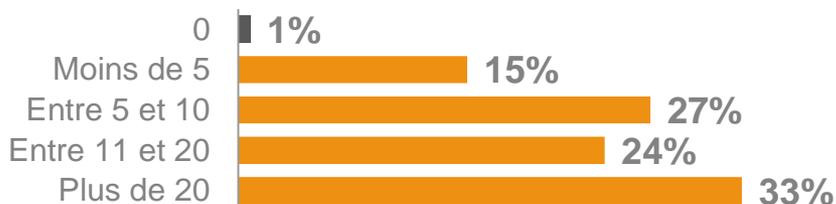
PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Activité « Mise en relation avec les institutions et suivi des personnes dans la durée »

- **57%** des adultes-relais ont mis en relation plus de 10 personnes avec une institution par mois.
- Les adultes-relais mettent en relation les personnes avec les institutions, suivent les personnes dans la durée mais ne font que peu d'accompagnements physiques de ces personnes dans un institut et encore moins de visites au domicile.

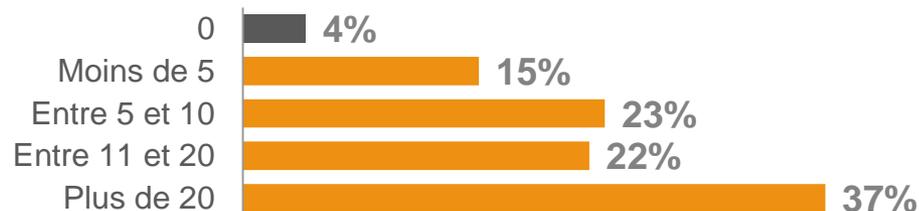
Nombre de personnes différentes mises en relation une seule fois par l'adulte-relais avec une institution :

N = 2 538



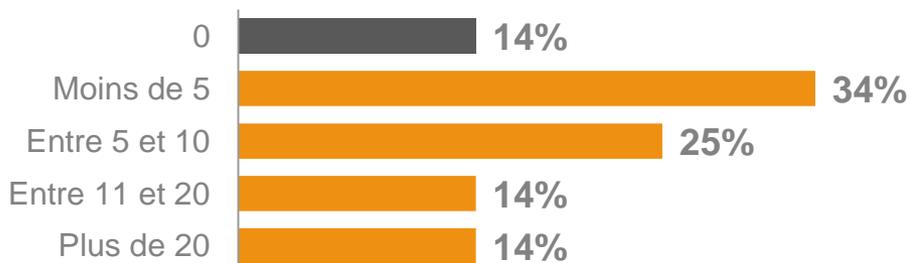
Nombre de personnes différentes suivies dans la durée par l'adulte-relais :

N = 2 521



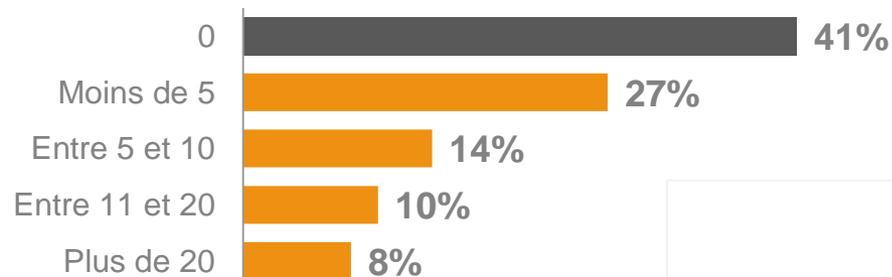
Nombre d'accompagnements physiques des personnes dans une institution ou un service :

N = 2 513



Nombre de visites au domicile des personnes suivies :

N = 2 508



PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Activité « Mise en relation avec les institutions et suivi des personnes dans la durée »

Zoom sur les activités de médiation scolaire

- 20% d'adultes-relais concernés par cette activité ont pour domaine principal ou secondaire d'action la médiation dans le champ scolaire.
- Parmi ces derniers, 50% des adultes-relais interviennent au moins auprès de 11 familles par mois.

Pour les adulte-relais intervenant principalement dans le domaine de la médiation scolaire, nombre moyen de familles concernées par mois par ces médiations



N=504

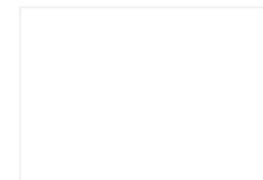
PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Définition de l'activité « Facilitation et/ou gestion de projets ou d'actions »

- Les adultes-relais encouragent et facilitent, voire mettent en œuvre des projets au profit des habitants (sortir de l'isolement, développer son réseau social, s'impliquer dans la vie de collectivité,...).
- Ils participent aux actions, accompagnent et développent les projets collectifs pouvant servir d'activité support au mieux vivre ensemble (projets de rencontres culturelles, sportives ou de loisirs, mobilisation autour de repas de quartier...).

2 381 postes d'adulte-relais sont concernés par cette activité, soit **66%** (65% en 2010, 62% en 2011, 68% en 2012 et 66% en 2013).

Il s'agit d'une activité qui varie assez fortement selon les domaines d'intervention. Si elle est prédominante dans le domaine de la participation citoyenne des habitants (**84%**), elle est en revanche moins fréquente dans les domaines de la prévention et de la médiation dans les transports (**19%**) et dans les espaces publics/privés (**55%**).

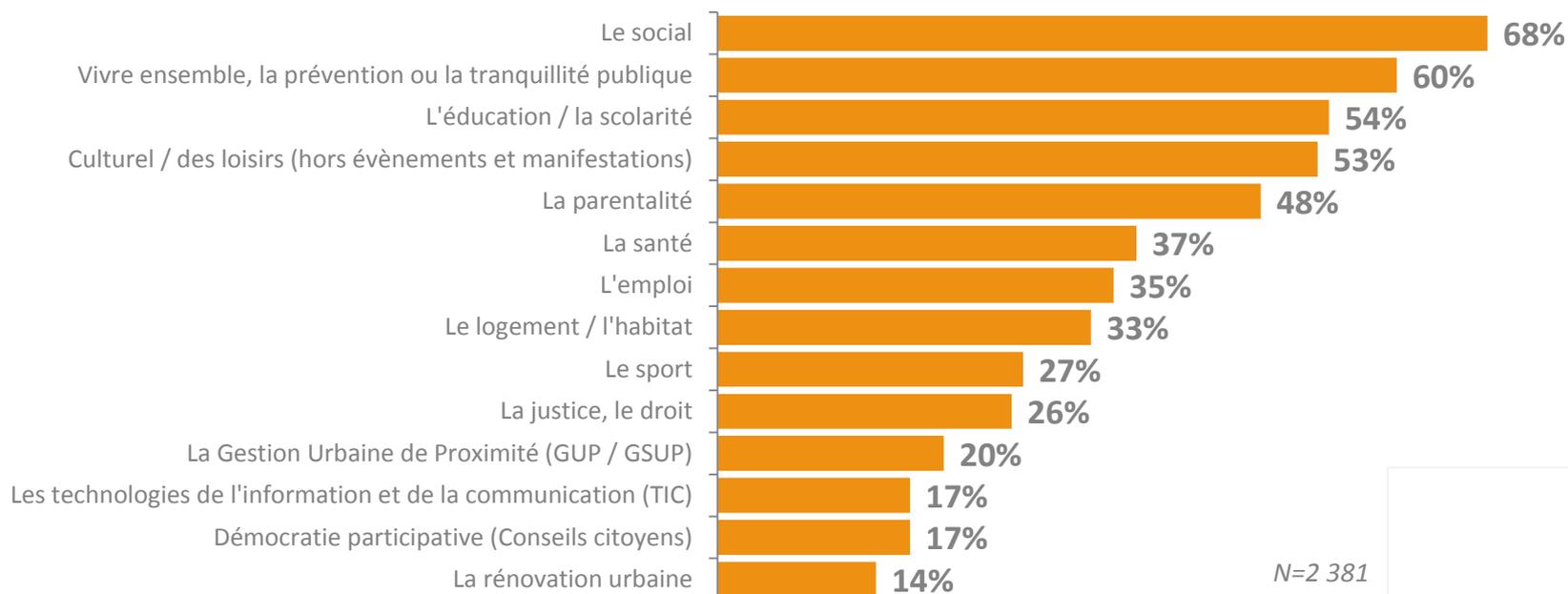


PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Activité « Facilitation et/ou gestion de projets ou d'actions » Thématiques de spécialisation

- Les réunions spécialisées organisées par les adultes-relais faisant de la facilitation ou de la gestion de projets sont nombreuses et concernent une large palette de thèmes.
- **Plus de deux tiers de ces adultes-relais** organisent des réunions sur les thèmes du social, et **60% en organisent** sur la prévention/ la tranquillité publique. Enfin **un sur deux** se spécialise sur les thèmes de l'éducation, la culture/ des loisirs et la parentalité.

L'adulte-relais s'est-il spécialisé (a réalisé au moins une réunion en 2014) sur une ou plusieurs des thématiques suivantes?



N=2 381

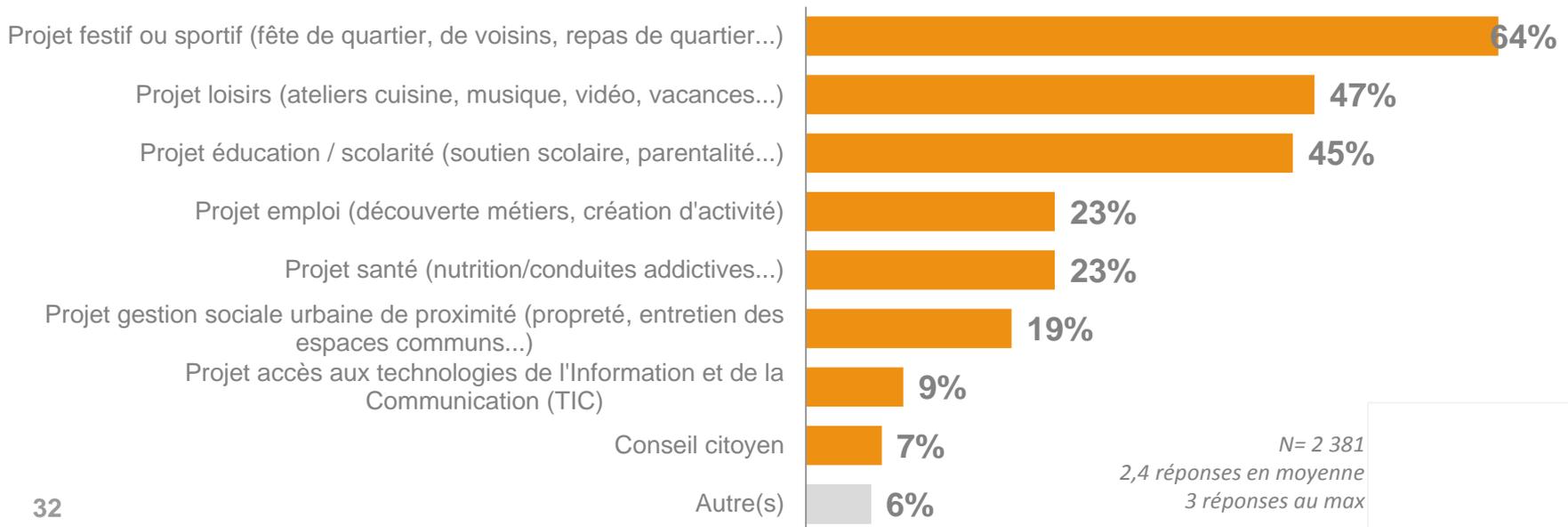
PRINCIPALES ACTIVITÉS DE L'ADULTE-RELAIS

Activité « Facilitation et/ou gestion de projets ou d'actions »

L'adulte-relais dans son rôle de soutien actif de projets: principaux thèmes favorisant la participation des habitants

- D'après les employeurs d'adulte-relais faisant de la facilitation ou de la gestion de projets, les projets les plus fédérateurs sont en premier lieu les événements festifs ou sportifs (64%), mais aussi les projets loisirs (47%) et ceux concernant l'éducation (45%).
- Les projets cités dans la catégorie « autres » sont l'accès à la culture et aux droits, la gestion du budget, l'auto-réhabilitation de logement, ...

Quel type de projet favorise le plus la participation des habitants ?



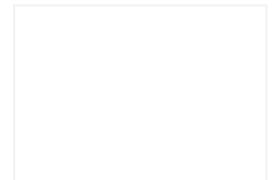
PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Définition de l'activité « Veille technique dans les espaces publics »

- Les adultes-relais relèvent les dysfonctionnements et les dégradations dans les espaces publics, les signalent et les transmettent aux services appropriés et compétents.
- Ils se renseignent sur les suites données et en informent, le cas échéant, les requérants.

795 postes d'adulte-relais sont concernés par cette activité, soit **22%** (26% en 2010, 25% en 2011, 29% en 2012 et 21% en 2013).

Cette activité concerne principalement les domaines de la prévention et de la médiation (55% dans les espaces publics/privés et 64% dans les transports).



PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Activité « Veille technique dans les espaces publics »

Dysfonctionnements repérés et réparations effectuées par l'adulte-relais

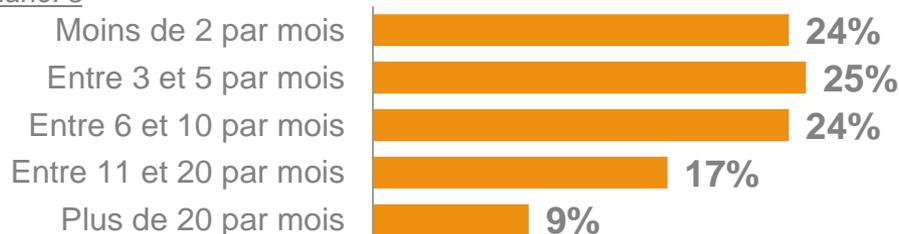
- Près de la moitié des adultes-relais concernés par cette activité repèrent moins de 5 dysfonctionnements techniques par mois mais certains peuvent en signaler beaucoup plus (**28% en signalent plus de 10 par mois**). En moyenne, ces adultes-relais repèrent **8 dysfonctionnements par mois**. Et au total on estime à près de **6 800** le nombre de ces dysfonctionnements signalés chaque mois par des adultes-relais.
- Les dysfonctionnements signalés par les adultes-relais donnent lieu à réparation dans la moitié des cas ou plus, pour **84%** des adultes-relais. Pour **21%** des adultes-relais, les réparations concernent même l'ensemble des dysfonctionnements signalés.

En moyenne par mois, combien de dysfonctionnements techniques et matériels ont été repérés dans les espaces publics et signalés par l'adulte-relais au cours de l'année 2014?

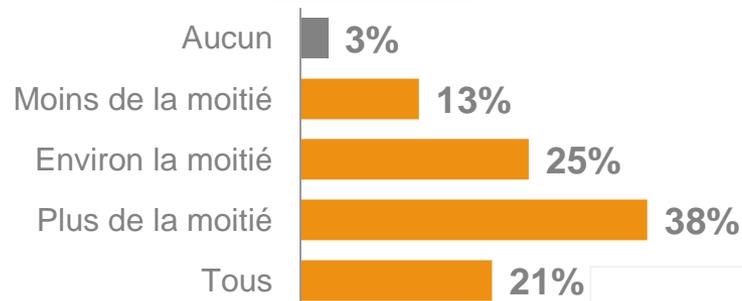
Nombre total de dysfonctionnements estimé: 6791

Nb moyen estimé : 8,5

Médiane: 3



Et combien de ces dysfonctionnements ont donné lieu à des réparations par les services compétents ?



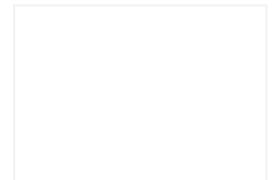
PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Définition de l'activité « Prévention et gestion des tensions, incompréhensions et conflits »

- Les adultes-relais agissent tant sur les conflits/ tensions en temps réel, observés sur les espaces ouverts au public, qu'en temps différé sur sollicitation directe d'un habitant ou d'un acteur/partenaire.
- Dans ce dernier cas, ils interviennent soit par la médiation dite « navette » en rencontrant séparément chacun des protagonistes, soit par la médiation dite « table ronde » en organisant une confrontation directe entre les habitants.
- Cette dernière forme implique la réunion des différents protagonistes, ainsi que le suivi des accords obtenus.
- Les conflits ont trait à des nuisances sonores, des problèmes d'hygiène et sécurité, de regroupement dans les parties communes ou au pied des immeubles, à des insultes et des menaces, des dégradations volontaires, des conflits d'usage d'interprétation des règles de vie commune, etc.

1 963 postes d'adulte-relais sont concernés par cette activité, soit **55%** (41% en 2010, 40% en 2011, 46% en 2012 et 54% en 2013).

Cette activité concerne principalement les domaines de la prévention et de la médiation (84% dans les espaces publics/privés et 89% dans les transports).



PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Activité « Prévention et gestion des tensions, incompréhensions et conflits »

Situations conflictuelles dans lesquelles l'adulte-relais est intervenu

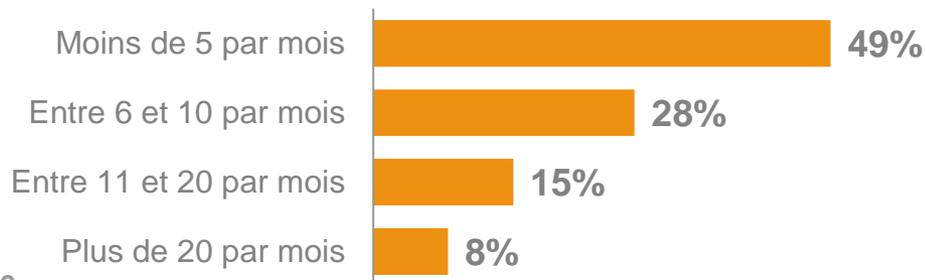
- **Près de la moitié des adultes-relais concernés par cette activité** interviennent dans moins de 5 situations conflictuelles par mois mais certains peuvent avoir à en gérer beaucoup plus (**23%** en signalent plus de 10 par mois). En moyenne, ces adultes-relais interviennent **8 fois par mois**. Et au total on estime à près de **8 200 les interventions** dans des situations conflictuelles faites chaque mois par des adultes-relais.
- Les interventions des adultes-relais donnent lieu à des solutions dans la moitié des cas ou plus, pour **87%** des adultes-relais. Pour **16%** d'entre eux, la médiation conduite débouche sur une solution pour l'ensemble des tensions.

En moyenne par mois, dans combien de situations conflictuelles, de tensions ou d'incompréhension entre personnes ou groupes de personnes l'adulte-relais est-il intervenu en 2014 ?

Nombre total de situations conflictuelles estimé: 16 012

Nb moyen estimé : 8,2

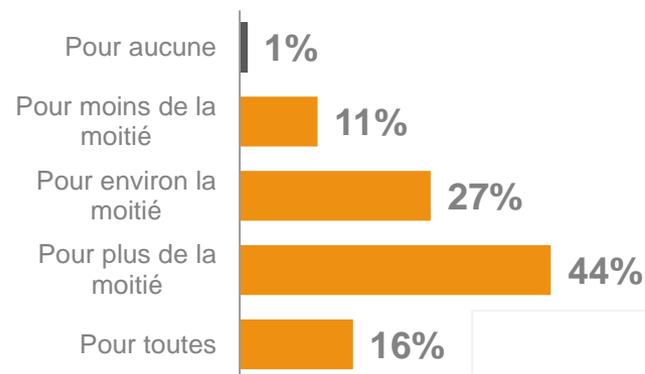
Médiane: 5,1



36

N = 1 963

Et pour combien de ces situations conflictuelles des accords ou solutions ont-ils été trouvés ?



N = 1 963

PRINCIPALES ACTIVITÉS DES ADULTES-RELAIS

Outils de suivi de l'activité des adultes-relais

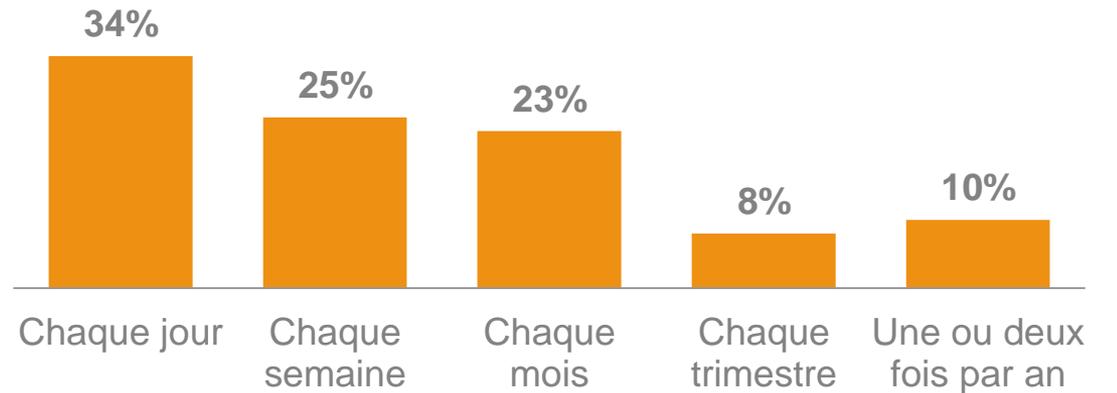
- Une grande majorité des organismes employeurs disposent de dispositifs de suivi de l'activité des adultes-relais (**78%**).
- Le suivi est au moins hebdomadaire dans **59%** des cas.

Disposez-vous d'un outil vous permettant de suivre l'activité de l'adulte-relais ?

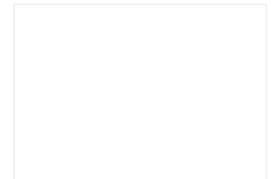


N = 3 567

A quelle fréquence cet outil est-il renseigné ?



N = 2 799



PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

Page 39



Page 53

04

PARTIE

PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

Profil de l'adulte-relais

- Les adultes-relais sont majoritairement de sexe féminin (**60%**), néanmoins cette tendance est légèrement à la baisse (63% de femmes en 2010, 62% en 2011, 2012 et 2013).
- Comparativement, les hommes interviennent plus dans le domaine de la prévention et de la médiation dans les espaces publics et / ou privés que les femmes (respectivement **23% et 9%**). A l'inverse les femmes sont plus nombreuses dans la médiation pour l'accès aux droits et aux services (**28%** de femmes contre **16%** d'hommes).

	Nb D'AR	Prévention et médiation dans les espaces publics et/ou privés	Prévention et médiation dans les transports	Médiation dans le champ scolaire	Médiation liée au lien social et à la vie de quartier	Médiation pour l'accès aux droits et aux services	Participation citoyenne des habitants
Nb d'AR	6352	932 (15%)	105 (2%)	782 (12%)	2 551 (40%)	1 454 (23%)	528 (8%)
Hommes	2525	23%	3%	11%	40%	16%	7%
Femmes	3827	9%	1%	13%	40%	28%	9%

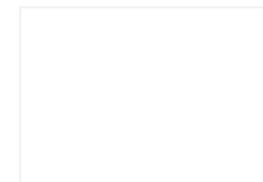
Sexe de l'adulte-relais:



60%



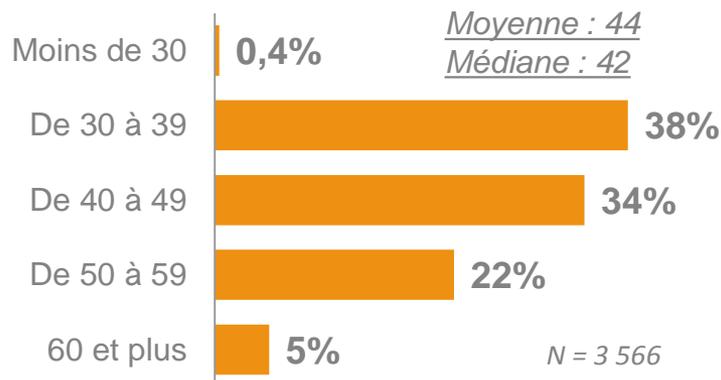
40%



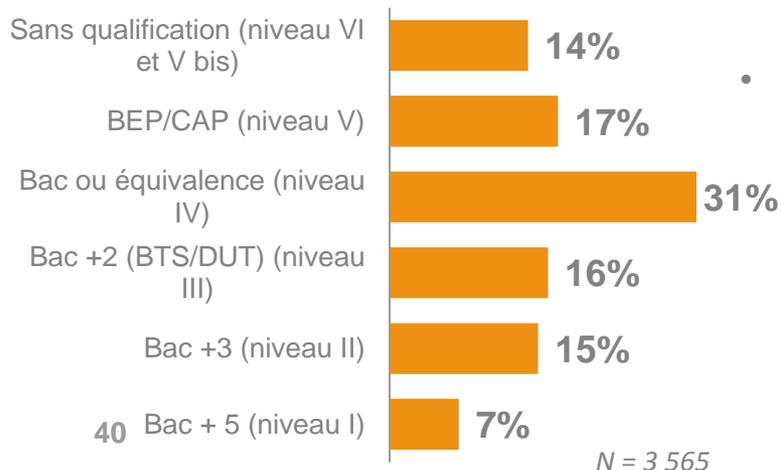
PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

Profil de l'adulte-relais

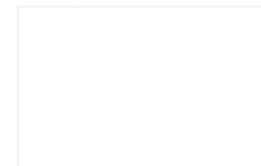
Quel est son âge?



Quel est son niveau de qualification?



- **Un peu plus du quart** des adultes-relais ont 50 ans et plus, mais seulement 0,4% ont moins de 30 ans. L'âge moyen (**44 ans**) est stable par rapport aux années précédentes. Il n'y a pas de différence d'âge significative selon les domaines d'intervention.
- **Près d'un tiers des adultes-relais** ont un niveau de qualification IV (bac ou équivalence) et **plus d'un tiers (38%)** ont un diplôme de l'enseignement supérieur. Sur les dernières années, les adultes-relais sont plus nombreux à posséder un diplôme du niveau baccalauréat (26% en 2010) au détriment d'un BEP/CAP (25% en 2010), les autres parts sont stables.
- **24%** des adultes-relais sans qualification sont présents dans le domaine de la prévention et la médiation dans les espaces publics et/ ou privés (12% en moyenne pour les autres niveaux de qualification). **27%** des adultes-relais qui possèdent un diplôme supérieur au bac interviennent dans le domaine de la médiation pour l'accès aux droits et aux services (contre 19% pour les autres niveaux de qualification).

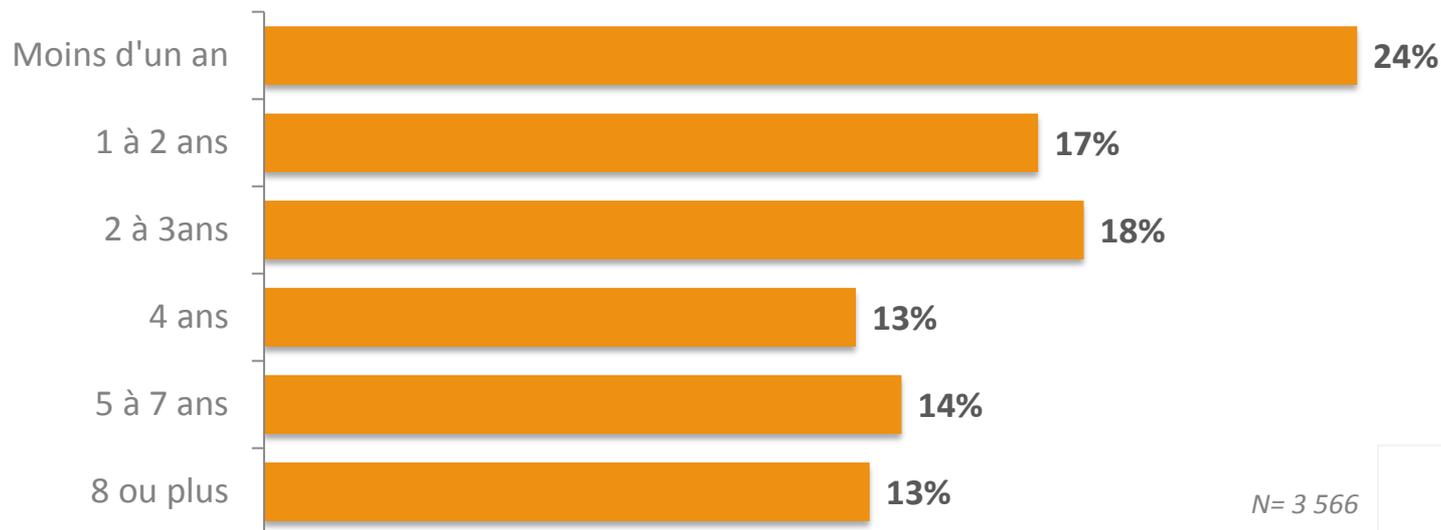


PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

Ancienneté de l'adulte-relais dans le poste

- **Un quart des adultes-relais** ont pris leur fonction durant l'année 2014. A l'inverse, **un quart des adultes-relais** ont été embauchés en 2009 ou avant.
- En 2014, l'ancienneté moyenne d'un adulte-relais est de **3,8 ans** (3,3 en 2012 et 3,7 en 2010).
- Parmi les adultes-relais recrutés en 2014, **23%** (soit 200 postes) ont été créés dans le cadre de l'appel à projet de janvier 2014. Ces adultes-relais ont été recrutés pour des missions de participation citoyenne (**46%**), de tranquillité publique (**31%**) et d'accès à l'emploi (**22%**).

Ancienneté, calculée à partir de la date d'embauche, en tant qu'adulte-relais, de la personne en poste sur cette convention au 31/12/2014 (ou bien de la dernière personne en poste sur cette convention) :



PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

Nature du contrat de l'adulte-relais

- **Deux tiers des adultes-relais** sont en CDD. Le recours au CDD est de plus en plus fréquent: 57% en 2010, 61% en 2011, 62% en 2012 et 61% en 2013.
- Les personnes de plus de 50 ans (**44%**) et de plus de 60 ans (**63%**) et les adultes-relais en poste depuis plus de 6 ans (**73%**) sont plus nombreux à être en CDI.
- La proportion de CDI est croissante par rapport au niveau de qualification de l'adultes-relais: **29%** pour les adultes-relais sans qualification (niveau VI et Vbis) et **46%** pour les bac+5 (niveau I).

Nature de son contrat

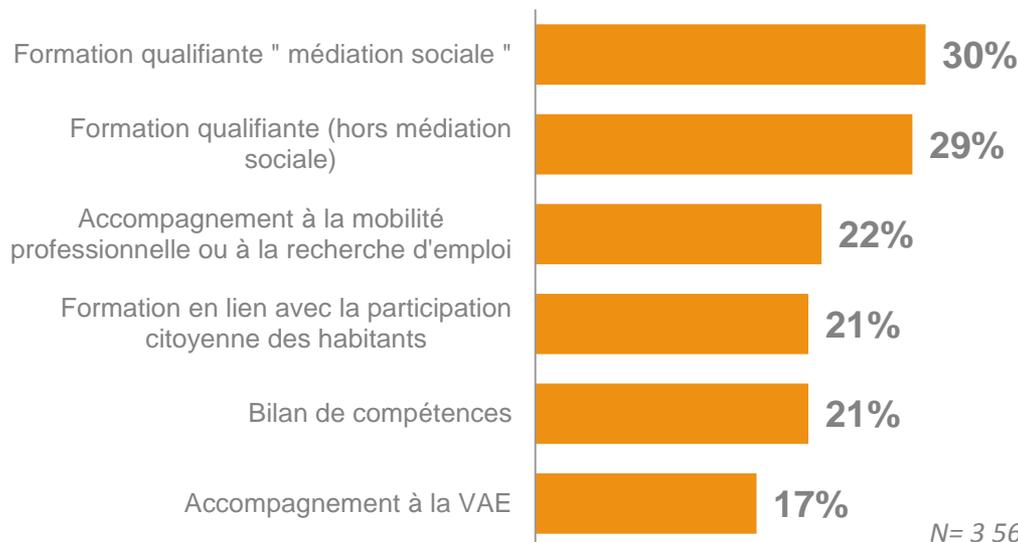


PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

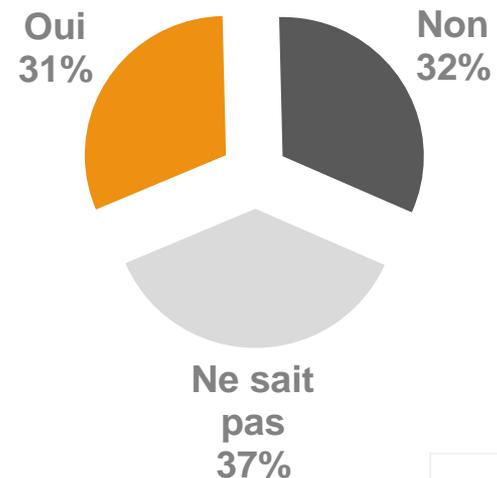
Type d'accompagnement dont a bénéficié l'adulte-relais depuis sa prise de poste

- **72%** des adultes-relais ont bénéficié d'au moins un accompagnement.
- **30%** des adultes-relais ont suivi une formation qualifiante dans le domaine de la médiation sociale ou dans un autre domaine.
- L'accompagnement à la Validation des Acquis de l'Expérience (VAE) est un peu plus délaissé chaque année (**23%** en 2010, **19%** en 2012 et **17%** en 2014).

Depuis sa prise de poste en tant qu'adulte-relais, cette personne a-t-elle bénéficié des accompagnements suivants ?



Ces accompagnements s'inscrivent-ils dans le cadre du plan régional proposé par votre DRJSCS ?

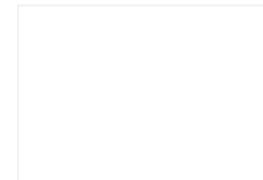


N = 2 682

PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

Type d'accompagnement selon le profil de l'adulte-relais

- L'accompagnement à l'emploi des adultes-relais reste un objectif affirmé du dispositif, il est ainsi intéressant de regarder le type d'accompagnement dont a bénéficié l'adulte-relais selon différentes caractéristiques.
- La relation entre le type d'accompagnement et le sexe de l'adulte-relais est faible. Néanmoins les femmes sont légèrement plus accompagnées que les hommes (**73%** contre 71%).
- La relation entre domaine d'intervention et type d'accompagnement semble peu significative. En détails, les adultes-relais des domaines de la prévention et médiation dans les transports et de la participation citoyenne des habitants sont légèrement plus accompagnés. Les premiers sont **31%** à bénéficier d'accompagnement à la mobilité professionnelle (contre 22% en moyenne), **46%** à suivre une formation qualifiante sur la médiation sociale (30% en moyenne) et **30%** à être accompagné dans le domaine de la participation citoyenne (21% en moyenne). Les seconds sont **34%** à suivre une formation qualifiante hors médiation sociale (29% en moyenne) et **37%** à être accompagnés dans le domaine de la participation citoyenne.



PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

Type d'accompagnement selon le niveau de qualification

- Les adultes-relais ayant un niveau I (bac +5) bénéficient moins d'accompagnement que les autres, particulièrement pour l'accès à un bilan de compétences et d'accompagnement à la VAE et à la mobilité professionnelle. Il faut toutefois relativiser ce résultat au vu du faible nombre d'adultes-relais dans cette catégorie.

	Sans qualification (niveau VI et V bis)	BEP/CAP (niveau V)	Bac ou équivalence (niveau IV)	Bac +2 (BTS/DUT) (niveau III)	Bac +3 (niveau II)	Bac + 5 (niveau I)	Ensemble
<i>Nombre d'adultes-relais</i>	504	617	1 099	580	537	257	3 594
Accompagnement à la VAE	18%	18%	18%	17%	15%	11%	17%
Bilan de compétences	28%	26%	20%	18%	16%	14%	21%
Accompagnement à la mobilité professionnelle ou à la recherche d'emploi	27%	23%	21%	19%	21%	15%	22%
Formation qualifiante hors médiation sociale	26%	25%	28%	33%	38%	28%	29%
Formation qualifiante sur la médiation sociale	31%	31%	32%	29%	26%	25%	30%
Participation citoyenne	22%	21%	21%	19%	23%	24%	21%
Aucun accompagnement	26%	28%	26%	29%	27%	36%	28%

PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

Type d'accompagnement selon l'âge

- **31%** des adultes-relais de moins de 40 ans ne bénéficient d'aucun accompagnement, et **26%** pour les plus de 40 ans. Cette différence traduit le fait que les adultes-relais de moins de 40 ans bénéficient moins d'accompagnement à la VAE ou de bilan de compétences.

	Moins de 30 ans	30 à 39 ans	40 à 49 ans	50 à 59 ans	60 ans et plus	Ensemble
<i>Nombre d'adultes-relais</i>	16	1 368	1 225	800	185	3 594
Accompagnement à la VAE	6%	12%	20%	19%	18%	17%
Bilan de compétences	13%	17%	22%	25%	18%	21%
Accompagnement à la mobilité professionnelle ou à la recherche d'emploi	13%	21%	24%	21%	12%	22%
Formation qualifiante hors médiation sociale	25%	30%	31%	28%	21%	29%
Formation qualifiante sur la médiation sociale	25%	27%	30%	34%	31%	30%
Participation citoyenne	13%	19%	22%	23%	27%	21%
Aucun accompagnement	44%	31%	25%	26%	30%	28%

PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

Type d'accompagnement selon l'ancienneté de l'adulte-relais

- Plus l'adulte-relais est ancien dans la structure, plus il est accompagné (**86%** lorsqu'il est dans l'organisme depuis 8 ans ou plus contre seulement **57%** pour ceux qui ont commencé en 2014).

	Moins d'un an	1 à 2 ans	2 à 3 ans	3 à 4 ans	4 à 7 ans	8 ans ou plus	Ensemble
<i>Nombre d'adultes-relais</i>	868	614	662	463	515	472	3 594
Accompagnement à la VAE	7%	10%	18%	17%	22%	36%	17%
Bilan de compétences	11%	17%	21%	19%	28%	36%	21%
Accompagnement à la mobilité professionnelle ou à la recherche d'emploi	17%	20%	27%	21%	21%	24%	22%
Formation qualifiante hors médiation sociale	21%	25%	30%	31%	36%	40%	29%
Formation qualifiante sur la médiation sociale	21%	33%	32%	28%	33%	38%	30%
Participation citoyenne	21%	21%	23%	21%	18%	26%	21%
Aucun accompagnement	43%	30%	23%	24%	21%	14%	28%

PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

Zoom sur le domaine de la participation citoyenne des habitants

- **36%** des adultes-relais dont le domaine d'intervention principal ou secondaire est la participation citoyenne des habitants n'avaient pas d'expérience en la matière antérieure à leur recrutement et n'ont pas reçu de formation en lien avec la participation des habitants depuis le début de leur contrat.
- Assez paradoxalement, les adultes-relais en charge de l'animation du conseil citoyen sont ceux avec le moins d'expérience antérieure à leur recrutement (**35% d'expérimentés** contre **48%** pour adultes-relais exerçant d'autre(s) rôle(s) au niveau de la participation) et ce sont aussi les moins formés durant leur contrat (**45%** ont suivi une formation contre **50%**).

		L'adulte-relais en charge de la participation a-t-il reçu une formation en lien avec la participation des habitants?		
		Oui	Non	Total
<i>N=523 répondants à ces questions</i>				
L'adulte-relais a-t-il une expérience de la participation des habitants préalable à son recrutement?	Oui	24%	20%	44%
	Non	20%	36%	56%
	Total	44%	56%	100%

PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

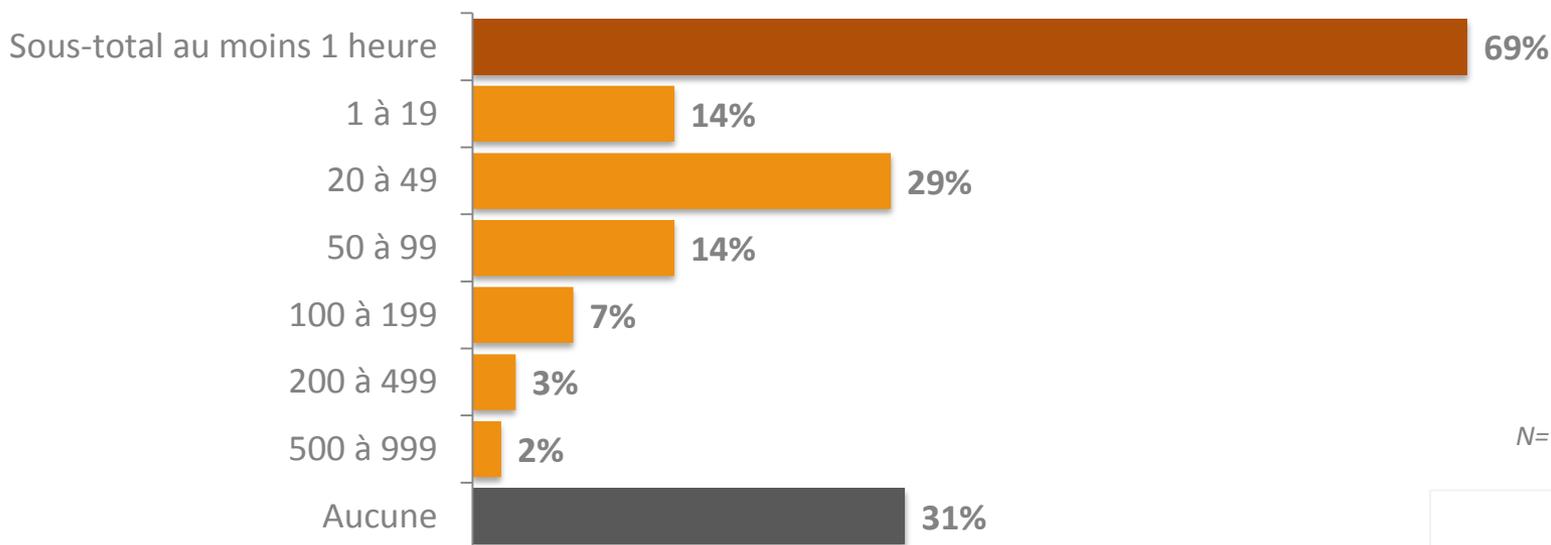
Nombre d'heures de formation suivies par l'adulte-relais en 2014

- **69%** des adultes-relais ont eu au moins une heure de formation au cours de l'année 2014.
- En moyenne, un adulte-relais a suivi **51 heures** de formation, la médiane à **21 heures** indique une forte disparité des heures de formation reçues par chaque adulte-relais.

Combien d'heures de formation cet adulte-relais a-t-il suivi au cours de l'année 2014 :

Moyenne : 51 heures

Médiane: 21 heures



PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS



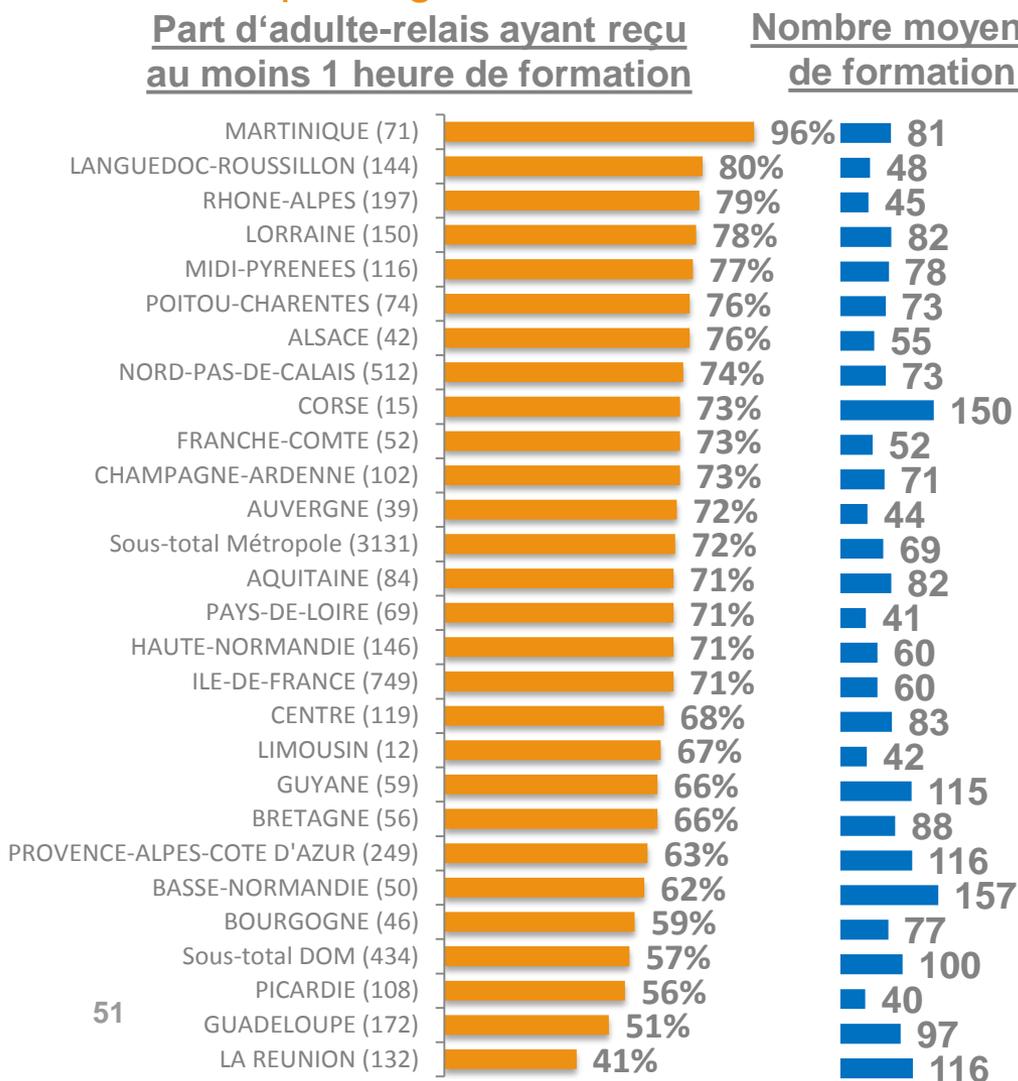
Commissariat
général
à l'égalité
des territoires

Nombre d'heures de formation suivies par l'adulte-relais en 2014 par domaine d'intervention

	Ensemble	Prévention et médiation dans les espaces publics et/ou privés	Prévention et médiation dans les transports	Médiation dans le champ scolaire	Médiation liée au lien social et à la vie de quartier	Médiation pour l'accès aux droits et aux services	Participation citoyenne des habitants
<i>Nombre d'adultes-relais</i>	3 566	446	75	505	1 462	952	125
Sous-total Au moins 1 heure	70%	70%	76%	68%	70%	70%	68%
1 à 19	14%	17%	25%	13%	14%	13%	18%
20 à 49	29%	26%	29%	31%	29%	30%	29%
50 à 99	14%	13%	16%	13%	15%	14%	11%
100 à 199	7%	9%	1%	5%	7%	8%	5%
200 à 499	3%	4%	3%	4%	3%	3%	4%
500 à 999	2%	1%	1%	1%	2%	2%	2%
Aucune	30%	30%	24%	32%	30%	30%	32%
Moyenne (« 0 » exclus)	72	70	61	72	74	74	65
Médiane (« 0 » exclus)	35	35	32	35	35	36	30

PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

Nombre d'heures de formation suivies par l'adulte-relais en 2014 par région



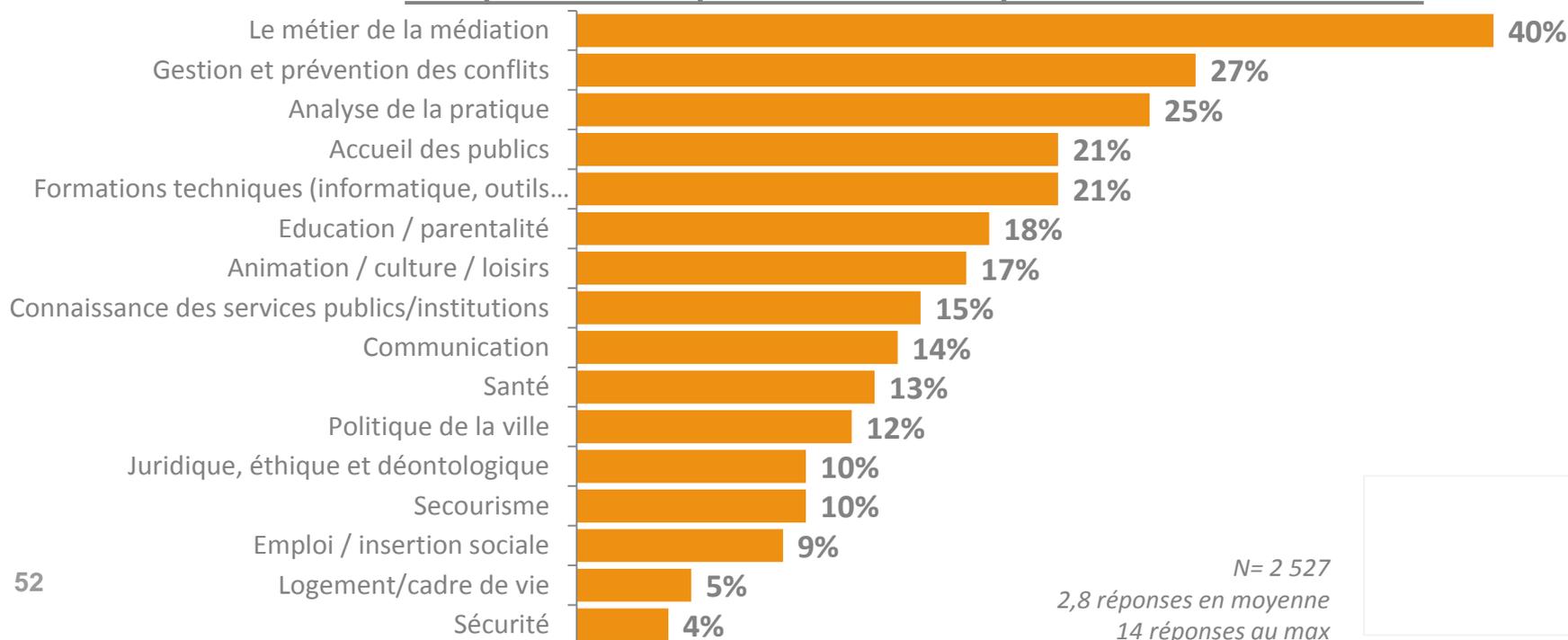
- Les adultes-relais sont plus formés en métropole (72%) que dans les DOM (57%) en revanche au niveau du nombre moyen d'heures de formation cette tendance s'inverse (69 heures en moyenne en métropole contre 100 heures dans les DOM). Il est à noter que la Martinique, bien qu'étant un DOM est le territoire formant le plus les adultes-relais: 96% des adultes-relais de Martinique ont suivi une formation en 2014.
- Territoires avec un taux élevé de formation mais un nombre moyen d'heures de formation faible: Languedoc-Roussillon, Rhône-Alpes, Auvergne et Pays de la Loire.
- Territoires avec un taux faible de formation mais un nombre moyen d'heures de formation élevé: la Réunion, Guadeloupe, Basse-Normandie, Provence-Alpes-Côte d'Azur et Guyane.

PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

Thèmes des formations suivies par les adultes-relais en 2014

- La formation la plus plébiscitée porte sur le métier de la médiation, elle a été suivie par **40%** des adultes-relais qui se sont formés en 2014. Suivent ensuite les formations sur la gestion et la prévention des conflits (**27%**), sur l'analyse de la pratique (**25%**), sur l'accueil des publics et les formations techniques (**21%**).
- Si la formation sur « le métier de la médiation » est largement plébiscitée en 2014 ce n'était pas le cas en 2012, où seuls 3% des adultes-relais avaient suivi une formation sur le thème de la « Médiation » (40% en 2012).

Sur quels thèmes parmi les suivants portaient ces formations ?

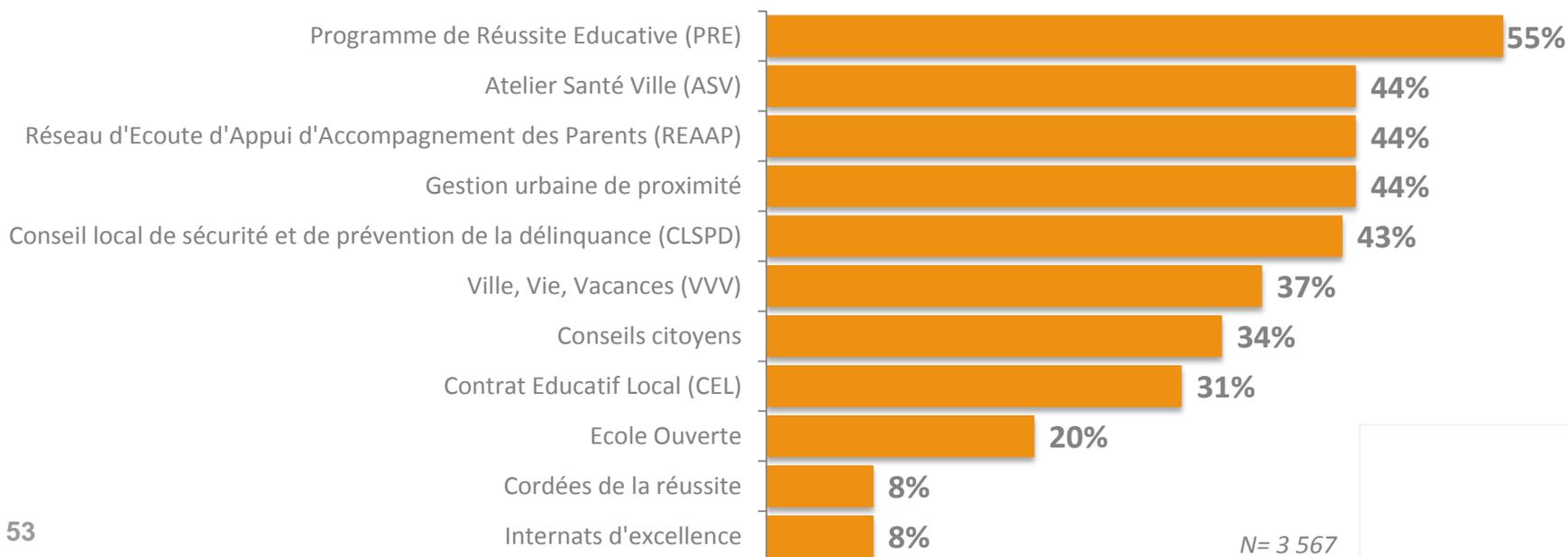


PROFIL, FORMATION ET CONTEXTE DE TRAVAIL DE L'ADULTE-RELAIS

Contact de l'adulte-relais avec les dispositifs locaux

- **10%** des adultes-relais n'ont été en contact avec aucun des dispositifs ci-dessous.
- **55%** des adultes-relais ont été amenés à collaborer avec les Programmes de Réussite Educatives (PRE), et **plus de 4 sur 10** avec les Ateliers Santé Ville (ASV), les Réseaux d'Ecoute d'Appui d'Accompagnement des Parents (REAAPP), les Gestions Urbaines de proximité (GUP) ou les Conseils Locaux de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD).

Dans ses interventions, l'adulte-relais a-t-il été en contact en 2014 avec les dispositifs suivants ?



PROFIL DES ORGANISMES EMPLOYEURS

Page 55



Page 57

05

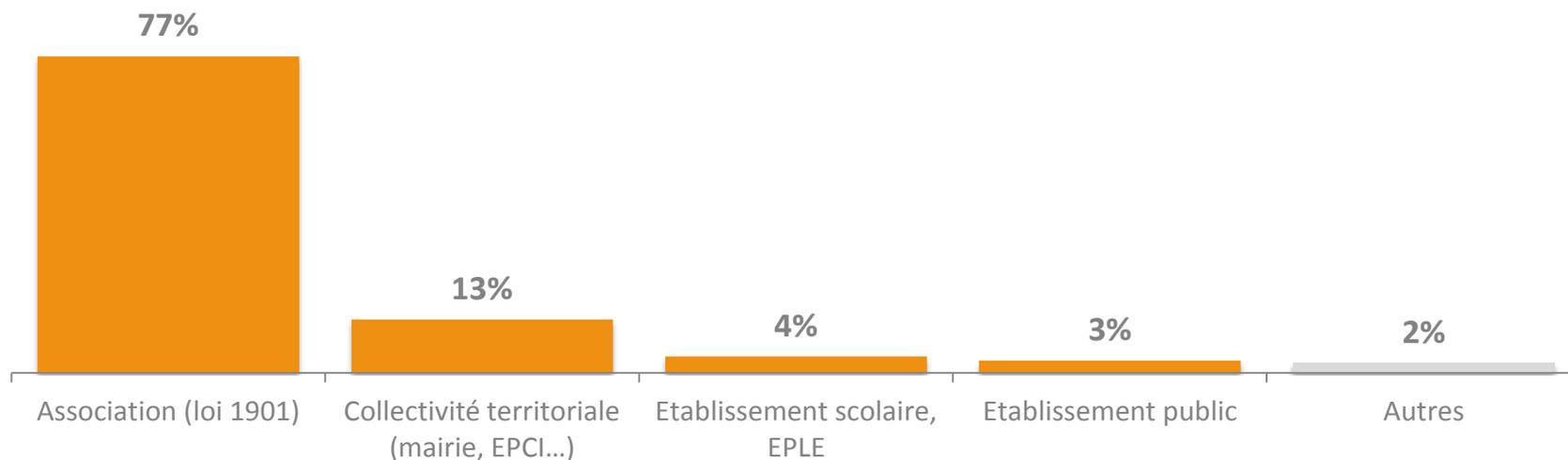
PARTIE

PROFIL DES ORGANISMES EMPLOYEURS

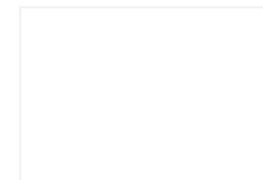
Type d'organisme employeur de l'adulte-relais

- **77%** des structures employant des adultes-relais sont des associations, cette part étant relativement stable (**75%** des structures étaient des associations en 2013), et **13%** sont des collectivités territoriales (mairie, EPCI...).

De quel type de structure relève votre organisme?



N=1 950

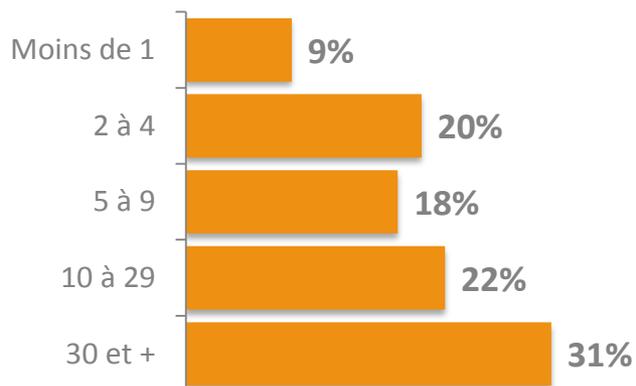


PROFIL DES ORGANISMES EMPLOYEURS

Effectifs de l'organisme employeur

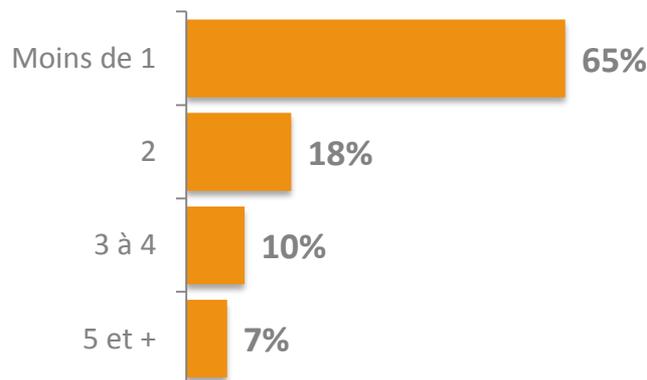
- Les organismes employeurs d'adulte-relais sont principalement des structures de taille modeste:
 - 47% des organismes employeurs d'adultes-relais comptent moins de 10 salariés. Le nombre moyen de salariés d'une structure est de **92** (la médiane est plus faible: **11 salariés**). Près des deux tiers n'ont aucun ou qu'un adulte-relais salarié au 31/12/2014, et 35% en ont plus de 2).
 - 70% de ces structures ont au moins un bénévole et 50% en ont au moins 10. En moyenne, **25** personnes travaillent bénévolement au sein d'un organisme employeur.

Effectif salarié(s) à ce jour
(y compris les adultes-relais)



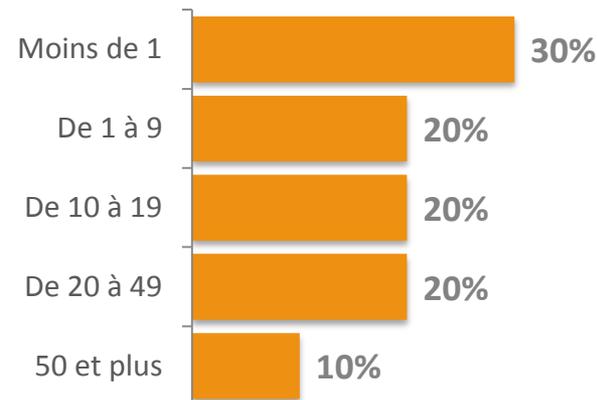
Moyenne : 92
Médiane: 11
Somme: 178 509

Effectif salarié(s)
adultes-relais au 31/12/2014



Moyenne : 2
Médiane: 1

Effectif bénévole(s)



Moyenne : 25
Médiane: 9
Somme: 48 104

PROFIL DES ORGANISMES EMPLOYEURS

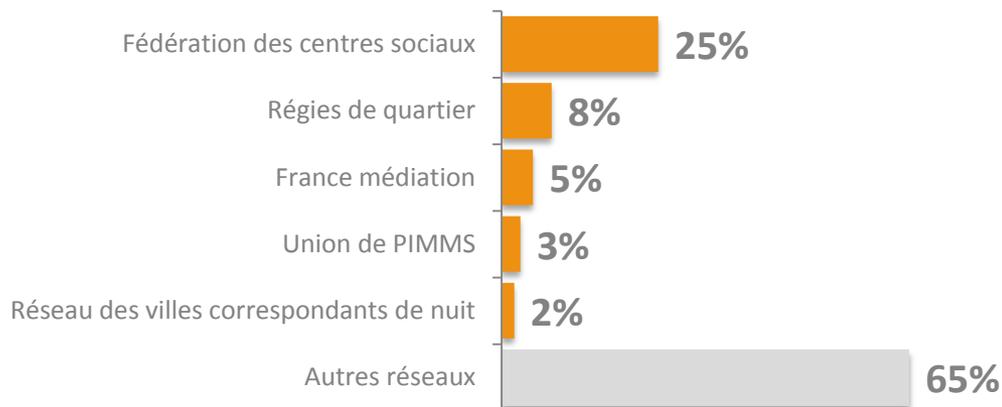
Appartenance à un réseau et type de réseau

- **48%** des structures employant des adultes-relais appartiennent à un réseau et parmi elles, 25% sont membres de la fédération des centres sociaux.
- De nombreux « autres réseaux » sont cités, notamment la Fédération nationale des associations d'accueil et de réinsertion sociale (FNARS), la ligue de l'enseignement, l'Union Nationale des Centres Communaux et Intercommunaux d'Action Sociale (UNCCIAS), la Fédération Française des Médailleurs de la Jeunesse, des Sports et de l'Engagement Associatif (FFJMS); le Réseaux d'Ecoute, d'Appui et d'Accompagnement des Parents (REAAP), ...

Votre organisme adhère-t-il à un réseau (hors association d'élus)?



De quel réseau s'agit-il?



N= 918
1,1 réponse en moyenne
3 réponses au max