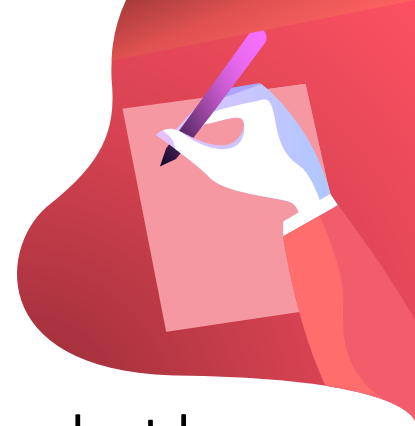


# Comment la crise sanitaire a été vécue par les salarié·es en contrat adulte-relais en Normandie ?

Août 2020

# Méthodologie



Partant du constat partagé et notamment relevé par les délégués du Préfet que pendant le confinement, **plusieurs adultes-relais ont été mobilisés dans des missions adaptées au contexte d'alors**, une enquête a été co-construite par l'Etat et le centre de ressources politique de la ville *Normanvilles* afin de mieux connaître leurs conditions d'exercice pendant et après le confinement.

Cette enquête par auto-questionnaire, traitée par le centre de ressources *Normanvilles*, a démarré le 16 juin et s'est clôturée le 12 juillet. Le questionnaire en ligne alterne questions fermées et questions ouvertes pour une retranscription aussi fidèle que possible des ressentis sur ces périodes.

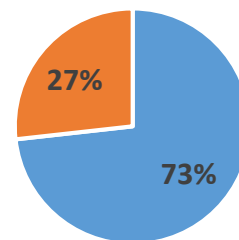
Cette analyse présente l'échantillon du questionnaire, puis traite du vécu des répondants pendant le confinement dans un premier temps, et dans un second temps le retour des répondants sur la situation depuis le déconfinement (11 mai).

# Un profil des répondants proche de l'ensemble des salarié·es adultes-relais

71 personnes ont répondu, **soit 41% des adultes-relais de la région.**

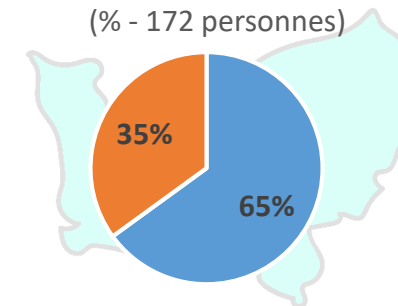
L'échantillon est proche de l'ensemble des salarié·es en contrat adulte-relais de la région d'une part selon la répartition de type d'employeur (association ou collectivité) et d'autre part mais dans une moindre mesure selon la répartition géographique.

La répartition des répondants selon la structure employeuse (% - 71 répondants)



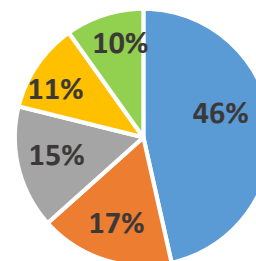
■ Association ■ Collectivité territoriale

La répartition de tous les adultes-relais normands par la structure employeuse (% - 172 personnes)



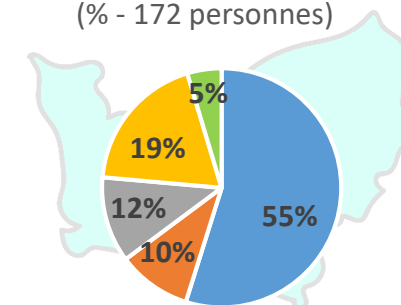
■ Association ■ Collectivité territoriale

La répartition des répondants selon le département d'intervention (% - 71 répondants)



■ Seine-Maritime ■ Orne ■ Calvados ■ Eure ■ Manche

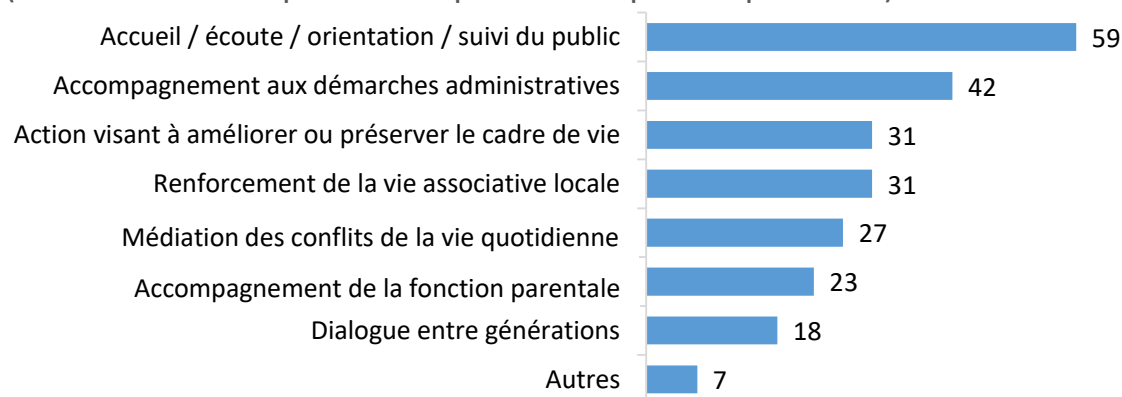
La répartition de tous les adultes-relais normands selon le département d'intervention (% - 172 personnes)



■ Seine-Maritime ■ Orne ■ Calvados ■ Eure ■ Manche

## Les principales missions habituellement exercées par les répondants

(en effectif – 71 répondants - plusieurs réponses possibles)



# Des missions adaptées au contexte du confinement sanitaire

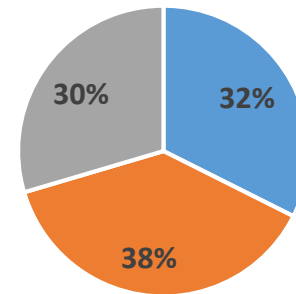
Pendant le confinement

**Plus des 2/3 des répondants ont continué leurs activités pendant le confinement, mais en adaptant leurs missions habituelles** en agissant notamment sur :

- Le maintien du lien avec les familles
- La communication sur les actions de la structure employeuse
- L'aide aux publics vulnérables (précaires, personnes âgées)
- Le soutien moral
- L'aide à la confection et à la distribution de masques
- L'aide aux démarches administratives
- La médiation jeunes/institutions
- Le soutien scolaire

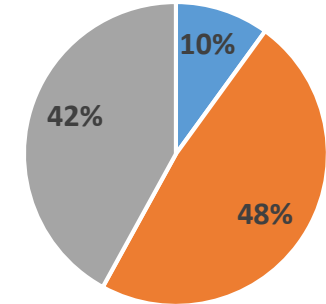
**La période a aussi été mise à profit pour avancer dans l'administratif de la structure** (élaborer le programme d'activité, compte rendu financier, réponse à des appels à projets...).

Avez-vous pu poursuivre vos activités pendant la période de confinement ? (% - 71 répondants)



■ Oui à temps plein ■ Oui à temps partiel ■ Non

Si vous avez poursuivi vos activités, avez-vous eu des missions différentes pendant le confinement ? (% - 50 répondants)



■ Oui totalement ■ Oui en partie ■ Non

# Un lien régulier maintenu à distance avec le public pendant le confinement

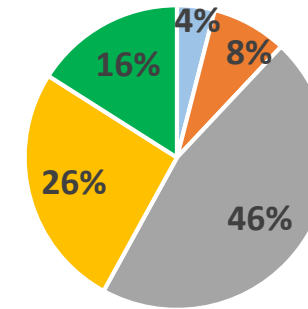
Pendant le confinement

48 répondants, soit **96% des adultes-relais ayant poursuivi une activité ont gardé un lien avec le public pendant le confinement**, et pour 88% d'entre eux, ce lien a été continu (lien quotidien, fréquent ou régulier). Seulement 4% n'ont pas été en lien avec le public, signe d'une **forte mobilisation des adultes-relais auprès des habitants pendant le confinement**.

Ce lien a été maintenu majoritairement par téléphone (85%). Les mails, la visioconférence, le face à face et les réseaux sociaux ont été utilisés dans une moindre mesure (respectivement 44%, 23%, 23% également et 17%). **Ce lien a donc été principalement à distance pendant le confinement**.

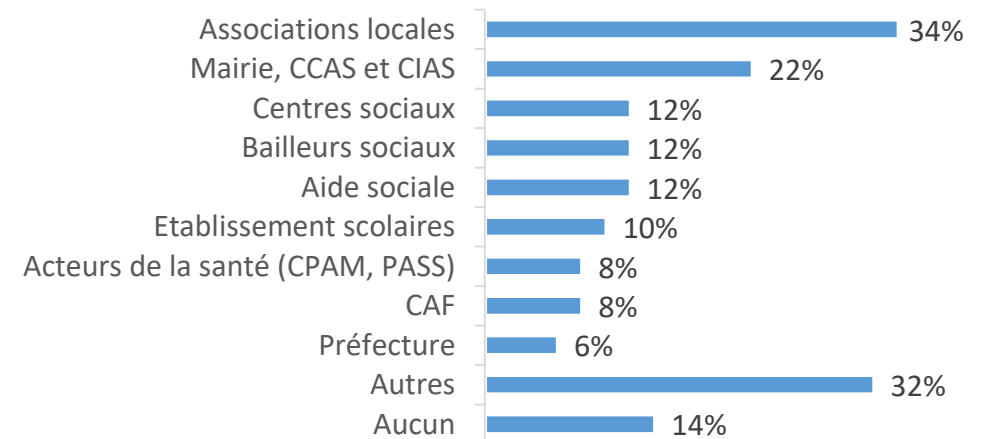
Pour les adultes-relais ayant maintenu une activité, **les premiers partenaires pendant le confinement ont été les associations locales (34%) et les mairies, CCAS et CIAS (22%)**. A noter que 14% déclarent n'avoir pas travaillé avec d'autres partenaires. La catégorie « autres » regroupe des partenaires très divers mais peu cités, comme GDF, EDF, des supermarchés, le service des impôts, le conseil citoyen...

Quelle a été la fréquence du lien entretenu avec le public ? (% - 50 répondants)



■ Pas de lien ■ Liens rares ■ Liens réguliers ■ Liens fréquents ■ Liens quotidiens

Quels ont été vos principaux partenaires pendant le confinement ? (% - 50 répondants - plusieurs réponses possibles)



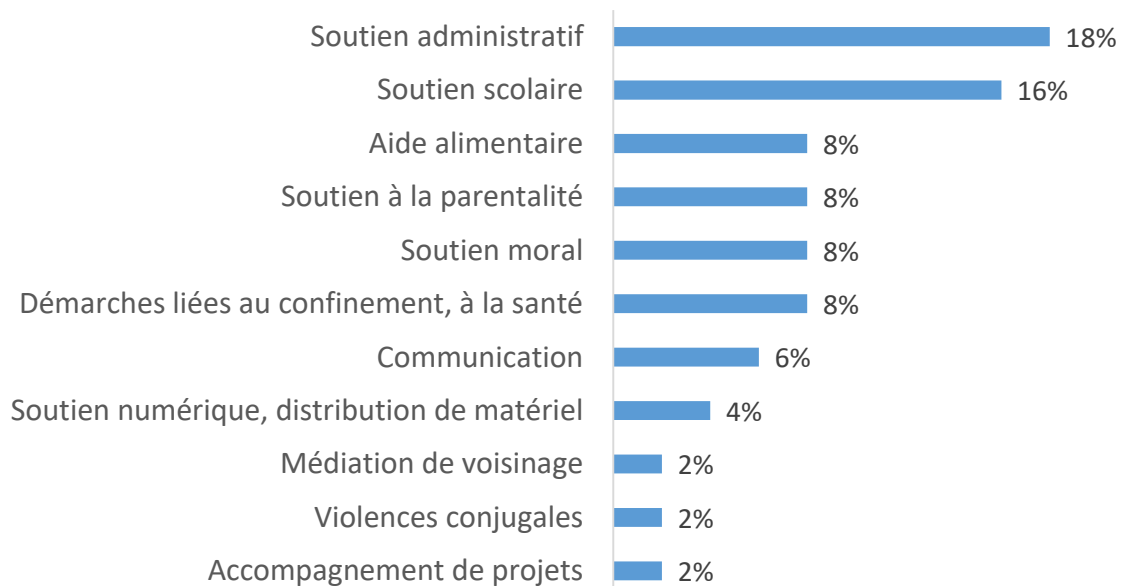
# Des interventions tout public, pour des difficultés diverses

Pendant le confinement

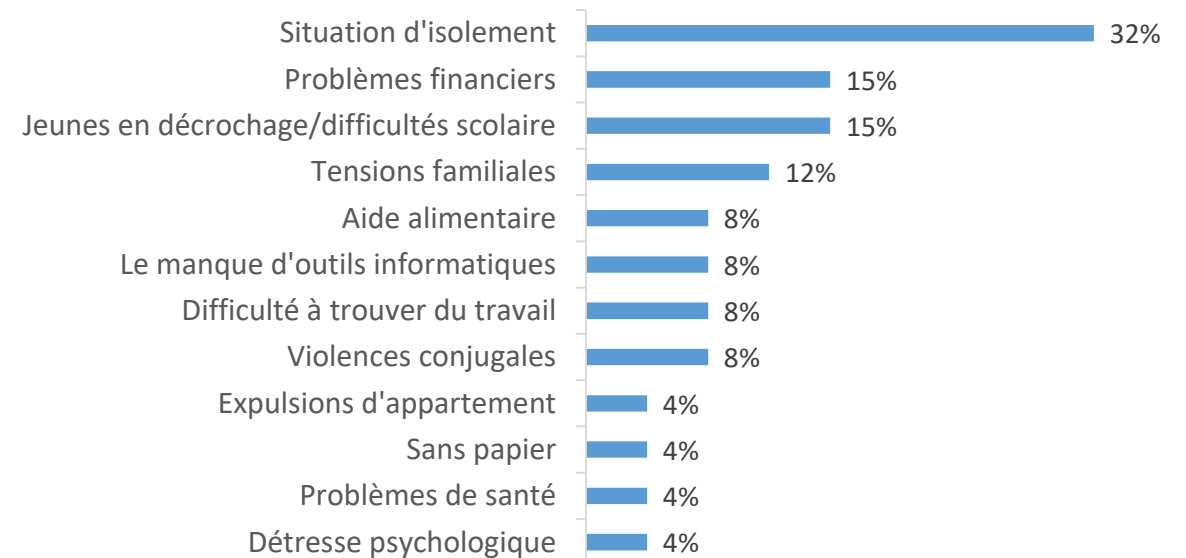
Il y a eu peu de suivis de publics exclusifs, 47% des répondants ayant maintenu un lien extérieur déclarent avoir réalisé des accueils/suivis tout public. Les demandes traitées ont principalement porté sur le soutien administratif (factures, recherche d'emploi, allocations...) et scolaire.

La moitié de ceux ayant maintenu un lien extérieur ont détecté des situations individuelles difficiles. Ces situations relèvent à 43% d'une précarisation inquiétante (perte d'emploi, problèmes financiers, de logement, aide alimentaire...), 32% d'un isolement (dont 19% chez les femmes) et 20% de tensions et violences familiales.

Quelles demandes du public avez-vous traité pendant le confinement ?  
(% - 41 répondants - plusieurs réponses possibles)



Quels types de situations individuelles difficiles avez-vous détectées ?  
(% - 26 répondants - plusieurs réponses possibles)



# Des adultes-relais dans l'ensemble accompagnés par leur hiérarchie pendant le confinement

Pendant le confinement

**86% des répondants qui ont continué leurs activités pendant le confinement ont estimé avoir bénéficié d'un accompagnement de leur hiérarchie** durant cette période.

Cet accompagnement s'est notamment traduit par :



**L'adaptation de l'organisation des salariés** (télétravail, horaires adaptés)

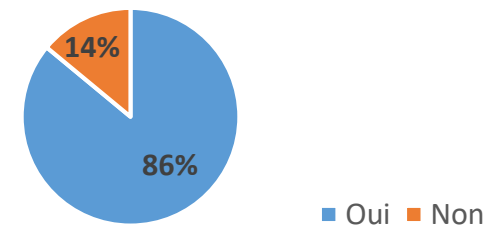


**Davantage de points internes et de soutiens à distance** (mail, visioconférence, téléphone)

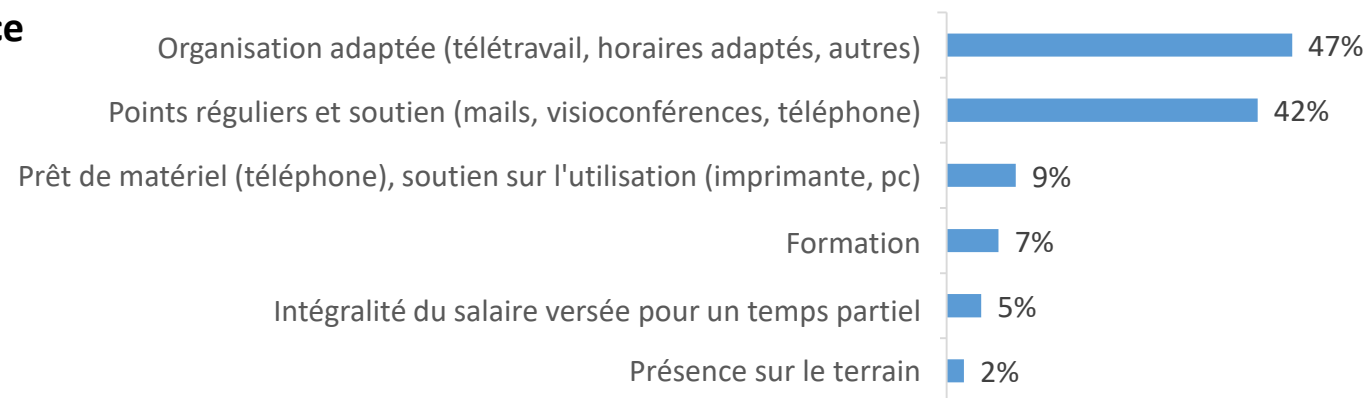


Et dans une moindre mesure **le prêt de matériel** (téléphone) ou davantage d'accompagnement à l'utilisation des **outils numériques** (imprimantes, ordinateurs)

Avez-vous été accompagné-e par votre employeur durant cette période ? (% - 49 répondants)



Si vous avez été accompagné-e par votre employeur durant cette période, de quelle manière l'avez vous été ? (% - 43 répondants - plusieurs réponses possibles)



# La reprise d'activités depuis la fin du confinement

Après le confinement

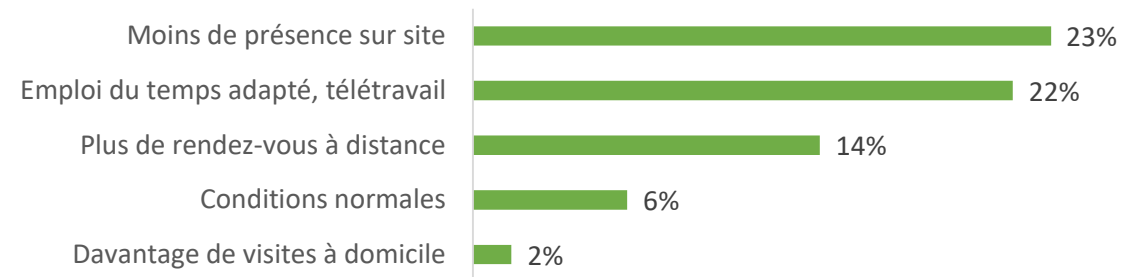
**92% des répondants ont repris une activité continue à la fin du confinement**, que ce soit à temps partiel (34%) ou à temps plein (58%), dans **des conditions plus éloignées du terrain** (moins de présentiel et plus de télétravail, davantage de rendez-vous à distance).

**Seulement 29% des répondants ayant repris une activité ont identifié une hausse sensible des demandes**, une hausse qui porte notamment sur :

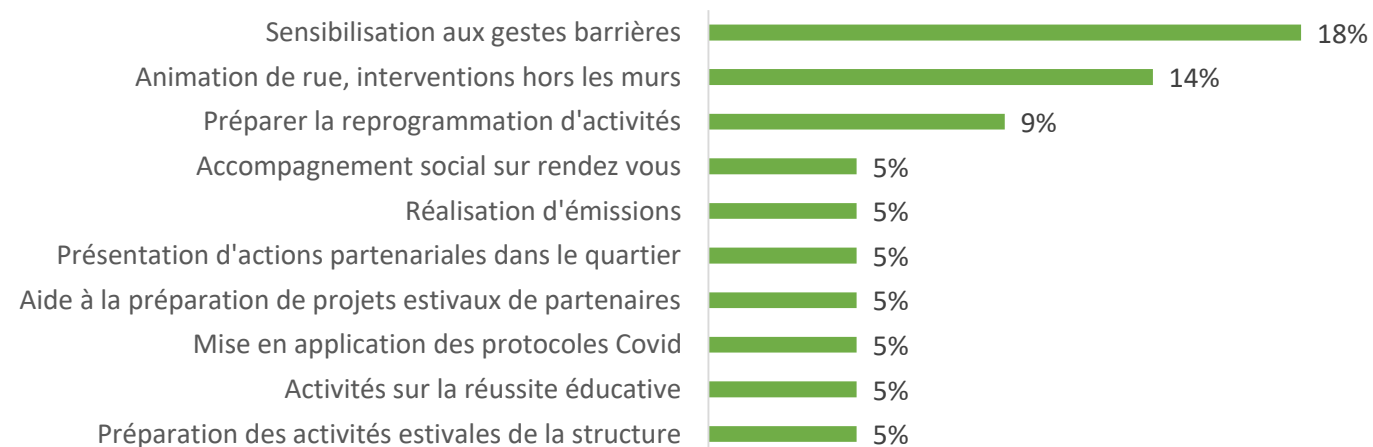
- L'aide administrative et le soutien scolaire
- Le soutien moral, rassurer sur les perspectives
- Le soutien à l'usage au numérique, à la mise en relation avec des professionnels de la santé

A cette hausse de demandes, se sont ajoutées de nouvelles missions. **97% des répondants ayant repris une activité exercent des missions différentes de celles d'avant le confinement**. Parmi ces nouvelles missions reviennent le plus fréquemment la sensibilisation aux gestes barrières, les interventions hors les murs et la préparation de la reprogrammation d'activités annulées car nécessitant des conditions d'accueil revues.

Quelles sont les conditions de la reprise d'activité ?  
(% - 65 répondants - plusieurs réponses possibles)



Quelles sont vos nouvelles missions depuis la fin du confinement ?  
(% - 65 répondants - plusieurs réponses possibles)





# Des impacts professionnels nouveaux, exigeant davantage de moyens d'accompagnement

Après le confinement

**58% des répondants ayant repris une activité estiment que cette expérience a fait évoluer leurs pratiques professionnelles sur :**



## L'organisation interne :

- Le développement du télétravail
- Une organisation interne plus souple



## L'emploi du temps :

- Le report d'activités (contraintes sanitaires, partenaires absents)
- Le temps pris par le respect des normes sanitaires (désinfections, mise à disposition de gel)



## Une augmentation des demandes du public



## La visibilité de l'adulte-relais et/ou de la structure

- Le développement des outils de communication des structures (réseaux sociaux, visioconférences)
- Une meilleure identification des adultes-relais par les partenaires



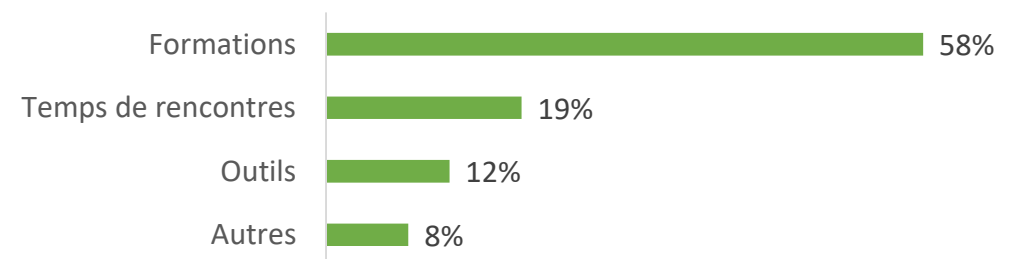
## Une frontière entre la vie personnelle et professionnelle plus floue

**37% des répondants, qu'ils aient repris leur activité ou non, ont des attentes nouvelles d'accompagnement dans leurs pratiques professionnelles** liées à l'expérience de la période récente. Parmi ces attentes on retrouve principalement :

- **Des formations** au télétravail, à la médiation numérique, au soutien moral, à l'animation, au travail partenarial (montage d'actions communes, orientations)
- Des **temps de rencontres** avec d'autres adultes-relais
- Des **outils** sur la médiation, le suivi du public
- **Davantage de moyens humains et/ou d'autonomie**

Quelles sont vos attentes liées à l'expérience du confinement en matière d'accompagnement professionnel ?

(% - 71 répondants - plusieurs réponses possibles)



# En conclusion, une période de forte mobilisation aux perspectives incertaines

Des répondants ont témoigné de **changements positifs** : une souplesse gagnée dans l'organisation interne des équipes, de nouvelles pratiques professionnelles intéressantes et **la fierté d'avoir été utile pendant le confinement**.

En effet, **les adultes-relais ont été très mobilisés pendant et après le confinement**, pour faire face à une hausse des difficultés vécues par les habitants, nécessitant plus d'accompagnements : soutien au numérique, à la scolarité, à la parentalité, aux démarches de santé...

Mais globalement, les répondants témoignent d'une période éprouvante. La hausse des demandes, l'exposition à des situations difficiles et parfois un vécu personnel compliqué par la crise (précarité financière, exigüité des lieux de vie) ont contribué à un ressenti négatif de la crise sanitaire. S'y ajoutent le manque de visibilité sur l'évolution de la situation sanitaire et le manque de réponses de certains partenaires, qui **rendent difficile la prédiction des perspectives des acteurs de la médiation sociale à court et à moyen terme**.



Normanvilles, centre ressources politique de la ville de Normandie  
Porté par l'association ORS-CREAI Normandie  
3 place de l'Europe  
14 200 Hérouville-Saint-Clair

Tél. : 02 31 75 15 20  
Site internet : [www.normanvilles.org](http://www.normanvilles.org)

Nous adressons nos plus vifs remerciements aux participants de cette enquête.