

# DÉVELOPPER LE TRAVAIL PAIR

DANS LE CHAMP DE LA VEILLE  
SOCIALE, DE L'HÉBERGEMENT  
ET DU LOGEMENT



Photographie © JulienJaulin



Depuis sa création la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement (Dihal) a soutenu le développement de la parole citoyenne, donnant aux personnes concernées un rôle d'acteurs dans les politiques publiques du secteur de l'Accueil, de l'hébergement et de l'insertion (AHI). En parallèle elle promeut le développement de la pair aideance. Dès 2011, elle a soutenu plusieurs projets innovants et, plus récemment, elle a inscrit le développement du travail pair comme l'une des priorités d'action du Plan quinquennal pour le Logement d'abord et la lutte contre le sans-abrisme (2018-2022) : « Développer les pratiques de pair aideance et la reconnaissance des savoirs d'expérience au sein des structures et des équipes d'accompagnement » (mesure 35)

est un des leviers pour « Mieux accompagner les personnes sans domicile – Renforcer et articuler l'accompagnement social vers et dans le logement et proposer des approches pluridisciplinaires et coordonnées ».

La pair aideance est un sujet encore mal connu en France et l'apport de connaissance et d'information est donc une priorité. C'est l'objectif de cette publication qui présente un premier état des lieux mais aussi des pistes de développement et des outils que la Dihal et la Fédération des acteurs de la solidarité ont pu identifier en accompagnant la mise en œuvre de plusieurs projets de recrutement de travailleurs pairs dans le secteur de l'AHI en France.

Son contenu a été élaboré de façon concertée et participative, au sein d'un groupe de travail constitué de divers professionnels parmi lesquels des travailleurs pairs. Cela permet donc de dresser cet état des lieux à partir d'une compréhension partagée du sujet, et ne constitue pas une fin en soi mais un premier pas car beaucoup reste à faire !

Notre objectif commun en tant qu'acteurs institutionnel et associatif, est de voir se développer cette modalité d'accompagnement innovante en complémentarité du travail des autres professionnels. Le travail pair, modalité la plus aboutie de mise en œuvre du concept de pair aideance dans le champ professionnel, est un outil qui a toute sa place dans l'évolution du travail social. Cette pratique transformatrice nous paraît d'ailleurs essentielle dans la mise en œuvre du Plan Logement d'abord qui vise un véritable changement de modèle pour le secteur de l'hébergement et de l'accès au logement, en proposant d'orienter rapidement et durablement les personnes sans domicile depuis la rue ou l'hébergement vers le logement moyennant un accompagnement adapté, modulable et pluridisciplinaire. Le plan réaffirme la volonté de l'Etat de mener une politique qui se fonde sur les besoins de la personne tels qu'elle les exprime et d'adapter les dispositifs à ces besoins plutôt que l'inverse, plaçant la valeur de la parole et du choix de la personne accueillie et accompagnée au premier plan. Autant de défis auxquels les travailleurs pairs pourront apporter une approche nouvelle et complémentaire aux équipes de professionnels du travail social.

Faisant suite à cette publication, deux objectifs dont les modalités d'action sont inscrites dans le Plan Logement d'abord seront poursuivis. D'une part soutenir l'emploi de travailleurs pairs dans les structures et les équipes d'accompagnement du secteur de l'AHI, ce document visant à identifier de premiers outils pour cela et d'autre part de sécuriser les conditions d'exercice de ces travailleurs pairs. Cela constituera notre feuille de route pour les années à venir en collaboration étroite avec les ministères concernés et les champs où se développent aussi les pratiques du travail pair comme la santé (dont volet du handicap ou de la santé mentale) ou l'emploi.

**Sylvain MATHIEU**

*Délégué interministériel pour l'hébergement et l'accès au logement*



Alors que le travail pair a déjà fait ses preuves en Amérique du Nord et dans plusieurs pays d'Europe, il reste encore trop peu développé en France. Pourtant, le travail pair repose sur une idée simple : intégrer dans l'accompagnement social et médicosocial des personnes, l'expérience et les savoir-faire d'un intervenant ayant été confronté à des difficultés similaires par le passé, lui permettant ainsi de soutenir au quotidien des personnes confrontées aux mêmes situations. Concrètement, le travail pair se traduit par la rémunération d'une activité d'accompagnement fondée sur des savoirs issus des expériences de vie des personnes. Sa philosophie repose sur l'ambition d'un accompagnement co-construit avec la personne précaire, dans le respect de son projet de vie.

Les expériences de travail pair menées en France dans le réseau de la Fédération des acteurs de la solidarité montrent que ces nouvelles pratiques de l'intervention sociale fondées sur « l'aller vers » permettent de mieux diagnostiquer les problèmes des personnes à la rue, dans l'hébergement ou le logement, et mobilisent parfois des solutions innovantes, issues des expériences vécues, pour aider au retour à l'autonomie. Ses multiples déclinaisons, de la réduction des risques liés à l'usage de drogues au rétablissement des personnes souffrant de troubles psychiques suggèrent que le travail pair favorise également l'accompagnement pluridisciplinaire et le croisement des savoirs pour répondre à toutes les problématiques des personnes. En cela, il est un levier essentiel pour mettre en œuvre le Logement d'abord qui permet l'accès direct et le maintien dans le logement des personnes sans domicile fixe en sortant des parcours « en escalier », trop souvent imposé aux plus précaires.

Mais le développement du travail pair passe par un changement culturel du travail social. Il pose les enjeux de la coordination des intervenants sociaux, qu'ils soient professionnels, bénévoles, pairs aidants... Cette publication est donc un support de formation destiné aux travailleurs sociaux mais aussi à tous ceux qui interviennent auprès des plus fragiles.

La Fédération s'est fortement impliquée - au côté de la Dihal - dans la rédaction de ce document qui se veut un outil d'aide à la mise en œuvre de ces pratiques innovantes, illustré par des témoignages de professionnels, de pairs aidants, ou de personnes accompagnées. Cette publication vise aussi à capitaliser et à essaimer les expérimentations réussies pour donner envie aux associations de monter de nouveaux programmes.

Enfin, si le travail pair ne doit pas se substituer à l'intervention des professionnels, il doit se doter d'un statut à part entière. Nous espérons que ce document contribuera à la reconnaissance de ces « nouveaux métiers » et qu'il incitera les pouvoirs publics à doter les établissements et services concernés des moyens nécessaires au déploiement du travail pair dans l'ensemble du territoire.

**Florent GUEGUEN**

*Directeur de la Fédération des acteurs de la solidarité*



# sommaire

<b>06</b>	<b>introduction</b>
<b>10</b>	<b>pair aidance &amp; travail pair</b>
<b>14</b>	<b>mobilisation du savoir d'expérience vécue</b>
<b>22</b>	<b>la plus-value du travail pair</b>
<b>28</b>	<b>la formation pour les pairs, par les pairs, sur le travail pair</b>
<b>36</b>	<b>le statut des travailleurs pairs</b>
<b>38</b>	<b>le recrutement</b>
<b>46</b>	<b>accompagnement auprès des milieux d'embauche</b>
<b>48</b>	<b>pratiques du travail pair</b>
<b>62</b>	<b>monographies</b>
<b>70</b>	<b>annexes</b>
<b>76</b>	<b>contributeurs &amp; bibliographie</b>

# 01



# introduction

Médiateurs de santé pairs, pairs aidants, travailleurs pairs, pairs émulateurs, experts du vécu, médiateurs pairs, pairs praticiens... autant d'appellations qui renvoient à des pratiques et des statuts différents, ayant pour dénominateur commun de se fonder sur les savoirs d'expérience.

La mobilisation du **savoir d'expérience** pour soutenir ses pairs est assez répandue et ancienne, qu'elle soit formalisée (comme au sein de groupes d'entraide par exemple) ou non.

Historiquement, en France, la pair aideance s'est d'abord développée dans le champ de la **santé mentale**. Le premier exemple connu d'un patient guéri ayant partagé son expérience au bénéfice d'autres patients serait français : Jean-Baptiste Pussin, « gouverneur des fous » de l'hôpital Bicêtre au XVIII<sup>ème</sup> siècle. Atteint de la tuberculose, il aurait été certifié « incurable » à Bicêtre puis se serait impliqué dans la vie de l'hôpital et aurait été promu à différents postes jusqu'à devenir « gouverneur des fous ». Au-delà de son statut d'ancien malade, il aurait surtout recruté une partie de son personnel parmi les malades guéris ou convalescents.

Au niveau **international**, des groupes de soutien et d'entraide se sont développés avec les associations de malades dans les années 1930, sur le modèle des Alcooliques Anonymes, dans des pays ayant une tradition de *self-care* (ensemble des soins non dispensés par les professionnels de santé) et de *self-health* (style de vie adopté pour préserver la santé). Les premières pratiques d'intégration de pairs aidants salariés ont ainsi été initiées aux Etats-Unis, avec le financement par l'Association Nationale des Directeurs de Programmes d'États pour la Santé Mentale d'un programme d'embauche de travailleurs pairs aidants en 1989.

En France, l'épidémie de Sida remet en cause la relation patient-soignant et des associations d'auto-soutien se créent dans les années 1980. Dans le contexte de **lutte contre le VIH/Sida et de la lutte contre la toxicomanie**, des associations emploient des patients en tant qu'animateurs de prévention, mais sans nécessairement qu'ils fassent part de leur propre expérience. La Fédération Nationale des Patients en Psychiatrie est créée en 1992, conduisant à une représentation directe des usagers en psychiatrie. La loi du 11 février 2005 permet la création de groupes d'entraide mutuelle (GEM). Cependant, le concept de pair aidant a du mal à émerger. Dans le domaine de la santé mentale, les premières tentatives de promotion de pairs aidants salariés sont récentes, avec l'équipe MARSS à Marseille en 2007 (intégration de travailleurs pairs en 2005), puis les expérimentations du programme Un Chez Soi d'Abord (2011) et du Programme Médiateurs de Santé Pairs (2012), accueillant tous deux des travailleurs pairs et articulés à des programmes de recherche rigoureux.

Des initiatives se sont développées dans d'autres pays. Citons par exemple les « **experts du vécu** » en **Belgique**. Dans ce pays, le "Rapport général sur la pauvreté" de 1995 s'est conclu par la nécessité d'une politique de plus grande inclusion des plus précaires dans les processus décisionnels les concernant. Le Conseil des ministres a donc décidé en 2004 de recruter des experts du vécu dans différents services publics fédéraux. Deux personnes ont été recrutées en novembre 2004, puis 16 autres en 2005 au sein de neuf services différents.

La pair aideance se déploie aujourd'hui dans divers champs d'action, notamment du médico-social : réduction des risques, milieu prostitutionnel, handicap, santé mentale, ou encore secteur de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion (AHI). Des expériences internationales dans des contextes politiques, sociaux, réglementaires et culturels différents, permettent de constater la pluralité des formes de pair aideance.

Parmi les diverses pratiques relevant de la pair aideance, cette publication s'intéressera à sa forme salariée que l'on appellera ici le **travail pair**. Cette

publication a vocation, en s'appuyant sur des **expériences françaises**, à apporter des éléments de définition, des éclairages, à dresser un état des lieux des pratiques existantes et à ouvrir des pistes de réflexion pour permettre le développement du travail pair.

Elle se concentre sur les expériences existantes dans **le champ de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion**. En effet, sa rédaction a été dirigée par la Dihal et la Fédération des acteurs de la solidarité, fortes de leur expertise dans le champ de l'hébergement et de l'accès au logement, et de leurs réseaux : la publication a été co-construite avec un groupe de travail composé de nombreux acteurs particulièrement mobilisés sur la question de la pair aidance, en particulier des travailleurs pairs.

Le développement de la reconnaissance des savoirs d'expérience et des pratiques de pair aidance figure parmi les axes du plan quinquennal Logement d'abord, dont l'ambition est de mieux accompagner les personnes sans domicile. Le travail pair est ainsi considéré comme un véritable outil du Logement d'abord.

Le travail pair soulève régulièrement des questionnements auxquels cette publication cherchera à répondre. Le recrutement des personnes dont la pratique se fonde sur leurs savoirs expérientiels participe à étoffer les approches pluridisciplinaires qui se sont développées depuis de nombreuses années, et s'inscrit dans une dynamique de réflexion constante sur l'adaptation des formes d'accompagnement centrées sur le respect des droits des personnes et la reconnaissance de leur pouvoir d'agir. La reconnaissance de l'expertise issue du vécu et la place donnée aux personnes grâce à la pair aidance et le travail pair permettent de réinterroger les relations entre personnes accompagnées et professionnels, en remettant la personne au cœur de l'intervention sociale, et en favorisant de ce fait un meilleur recours aux droits et services.



# 02

---

## pair aideance & travail pair

---

### ÉLÉMENTS DE DÉFINITION

---

Cette publication a vocation à dresser un état des lieux, ouvrir des perspectives et proposer des outils afin de favoriser le développement des pratiques de travail pair.

Il convient donc de **définir** pour commencer ce qu'on entend par "travail pair". Dans le champ de l'accueil, de l'hébergement et l'insertion, de multiples modes d'intervention, procédant de pratiques distinctes de pair aideance se développent en effet sous des dénominations très diverses.

La **pair aideance** regroupe un ensemble de pratiques qui procède de formes d'accompagnement ou encore d'entraide et de soutien, par lesquelles une personne s'appuie sur son savoir expérientiel vécu, c'est-à-dire le savoir qu'elle a retiré de sa propre expérience d'une situation vécue, habituellement considérée comme difficile et/ou stigmatisante ou négative (exemple : expérience de vie à la rue, précarité, conduite addictive, troubles psychiatriques...), pour aider d'autres personnes vivant des parcours similaires, des situations comparables.

Si la pair aideance suppose une expérience de vie habituellement stigmatisée, elle n'est pas réductible à cette seule expérience qui, en soi, ne constitue pas un savoir. La démarche de pair aideance s'appuie ainsi sur la transformation de l'expérience en savoir expérientiel (cf. fiche 2 Pair aideance et mobilisation du savoir expérientiel), c'est-à-dire en connaissances et compétences construites à partir d'un vécu, permettant d'accompagner comme de soutenir des personnes confrontées à des réalités semblables.

Le **travail pair** se définit comme une forme de pair aideance dans laquelle l'intervention fondée sur le savoir expérientiel est **rémunérée**. Aujourd'hui, on identifie des travailleurs pairs dans différents secteurs d'intervention, tant dans le champ sanitaire (médiateur de santé pair notamment) que dans le champ social (travailleur pair, expert du vécu en Belgique, intervenant social pair...).

**Si la pair aideance apparaît comme une pratique répandue, le travail pair se présente quant à lui comme une innovation dans le champ de l'accompagnement.**

## Du vécu au travail pair, un processus

Le travail pair se fonde sur le retournement du stigmate (vécu à la rue, addictions...). Des « accidents de la vie » tels que la perte d'un logement ou d'un emploi, une période de vie à la rue, un isolement profond, sont autant d'expériences qui peuvent constituer le creuset d'apprentissages. Selon les personnes, l'élaboration de ces apprentissages, savoirs, ressources nouvelles liées à l'expérience, ne va pas de soi.

Les intervenants sociaux pairs engagés aujourd'hui sont pour la plupart d'entre eux passés par un processus plus ou moins conscient de transformation de l'expérience en savoir. Au fil de leur parcours, ils ont su développer des habiletés particulières face à certaines situations. Les intervenants sociaux pairs ont également cultivé tout à la fois distance et proximité avec ces situations, ce qui leur permet ensuite d'intervenir auprès de leurs pairs. Le savoir expérientiel recouvre en outre une multitude d'expériences souvent connexes les unes aux autres, liées aux conséquences d'une situation originelle difficile : perte d'emploi, pauvreté, logement précaire. Ces trajectoires de vie leur permettent d'acquérir et de combiner différents savoirs que les travailleurs pairs peuvent réinvestir professionnellement.

Il n'est pas rare que des personnes souhaitant devenir travailleuses paires jouent au préalable un rôle d'aidant bénévole plus ou moins formalisé au sein de leur communauté. Au sein de **groupes d'entraide mutuelle**, par exemple, elles ont pour certaines d'entre elles pu se familiariser avec une démarche et des pratiques relevant de la pair aidance. Cette expérience bénévole initiale peut donc s'inscrire dans un processus de professionnalisation et permettre aux pairs aidants de se projeter dans une trajectoire de futur intervenant social.

L'expérience de la participation dans les instances de gouvernance, ou dans les collectifs d'habitants, a parfois permis à certaines personnes de souhaiter se professionnaliser comme travailleur pair.

La participation a pour but d'améliorer les conditions de vie et le fonctionnement de la société et des institutions. Elle contribue à la **citoyenneté**, à l'**insertion** et à l'**émancipation** des personnes et permet de développer le pouvoir d'agir<sup>1</sup>. Ainsi, participer permet aux personnes de :

- > se sentir et redevenir citoyen par la restauration du pouvoir d'agir ;
- > contribuer au changement pour faire évoluer la société ;
- > acquérir de nouvelles compétences et valoriser son expérience ;
- > être écouté et entendu d'égal à égal ;
- > conscientiser la situation vécue par les personnes.

---

<sup>1</sup> Rapport du Haut conseil au travail social, sur la participation des personnes accompagnées aux instances de gouvernance et à la formation des travailleurs sociaux

S'investir dans des instances de participation peut donc amener certaines personnes à devenir ensuite travailleur pair en mobilisant un savoir expérientiel. Pour autant, la participation ne se confond pas avec la pair aidance. Car si la participation organise la représentation des personnes dans les espaces institutionnels où se prennent les décisions qui les concernent (élaboration et suivi des politiques publiques, structures et dispositifs d'accueil ou d'accompagnement), la pair aidance constitue une **modalité d'intervention** auprès des personnes : il ne s'agit plus de représenter, de porter la voix des personnes concernées, mais de contribuer directement à leur accompagnement.

Le travail pair permet ainsi de repenser les enjeux de pouvoir dans le cadre institutionnel. Il introduit un fonctionnement ascendant (dit *bottom-up*) dans des structures à tradition verticale (dite *top-down*).

# 03



## **mobilisation du savoir d'expérience vécue**

La mobilisation de l'expérience ne va pas de soi. Elle suppose un cheminement, la construction et la mise en œuvre de compétences spécifiques. L'objectif de cette fiche est de présenter le savoir expérientiel, ce qu'il englobe, et la manière dont il est mobilisé pour l'intervention paire.

## Que recouvrent concrètement les savoirs expérientiels ?

Les savoirs expérientiels s'abordent sous des **aspects pratique, technique et théorique**. Ils se définissent à travers 6 dimensions déclinées par Baptiste Godrie<sup>1</sup>, sociologue canadien :

- > Le savoir expérientiel est lié à l'exploration de la souffrance. Lorsque les travailleurs pairs évoquent leur passé, tous font part d'une problématique principale (précarité financière, usage d'alcool par exemple) qui les a menés à vivre des situations de difficulté.
- > Les travailleurs pairs ont connu une trajectoire institutionnelle qui les positionne dans une identité d'« usager des services ».
- > Les travailleurs pairs ont l'expérience du vécu de la domination (Demailly, 2014) : tous ont porté le stigmate de la déviance.
- > L'expérience du vécu recouvre une multitude d'autres expériences, liées aux conséquences de ce même vécu : perte d'emploi, pauvreté, logement précaire. Les travailleurs pairs connaissent les services et les ressources locales : banques alimentaires, points d'eau, centres de soins, d'hébergement...
- > Le vécu dessine à une trajectoire vers le mieux-être. Cela peut être le cas par exemple dans le processus de rétablissement propre à la psychiatrie, ou le retour « à la vie normale ».



### Travailleuse paire en CHU

*Je suis travailleuse paire, j'ai pu accompagner une dame sans papier en lien avec les travailleurs sociaux. Parce que j'ai été 11 ans sans-papiers, je sais ce que c'est et je sais ce qui est difficile. Je sais aussi comment demander une régularisation quand on travaille. Les travailleurs sociaux avaient tout essayé et ne savaient plus comment faire pour accompagner cette femme. Je lui ai expliqué, à cette dame, comment j'avais moi-même été régularisée et je l'ai accompagnée dans ses démarches. Aujourd'hui, elle a eu sa première carte de séjour.*

Les savoirs expérientiels ont par ailleurs une **dimension émotionnelle et empathique**. L'expérience de la souffrance engendre potentiellement des savoir-faire et des savoir-être spécifiques (mise au point de stratégies, gestion du stress, apprivoisement de l'angoisse, travail sur soi, etc.), qui leur permettent de supporter leur condition et de retrouver un certain pouvoir d'agir. Cette dimension du savoir expérientiel est sans doute la plus difficile à cerner, et la plus indicible.

<sup>1</sup> Les références bibliographiques sont à retrouver en fin de publication



## Médiatrice paire en santé

*C'est mon expérience à moi, ça veut pas dire que je sais tout sur tout, mais j'ai vu tellement de femmes, et on parle beaucoup entre nous. Et moi je sais que ça m'est arrivé des centaines de fois de vouloir quitter mon ex-mari, et chaque fois j'avais des amies qui me disaient « t'inquiète, tu vas y retourner dans trois, quatre jours », et je disais « mais non, cette fois-ci c'est la bonne ». Et puis je retournais chez lui, parce que j'avais pas eu ce qu'on appelle entre nous le déclic. Et ce truc là, quand on l'a, on le sent, en fait. Il se passe un truc qui fait que... On peut pas l'expliquer.*

## Une nécessaire complémentarité entre les savoirs d'expérience et les savoirs académiques et techniques pour un accompagnement social au plus près des besoins des personnes

Les savoirs issus du vécu apparaissent **peu objectivables et difficilement mesurables**. Liés à des expériences personnelles, incarnées, ils sont à la fois individuels, subjectifs, évolutifs et divers. (Godrie, 2015, pp 78-79).

Dans un contexte sociétal privilégiant les qualifications (reconnaissance de compétences académiques et/ou techniques attestées par des diplômes, habilitations ou certifications), ils sont d'ordinaire déconsidérés par rapport aux savoirs scientifiques, rationalisables, mesurables. De fait, ils apparaissent plus complexes à valoriser et à rendre intelligibles, et sont souvent « ignorés comme savoirs » (Gardien, 2017, p.122).

Les savoirs expérientiels peuvent « être analysés comme des croyances largement partagées au sein d'un collectif, mais pas comme le résultat d'une expérience rigoureusement menée » (Gardien, 2017, p 122).

Toutefois, l'embauche de travailleurs pairs au sein des équipes sociales et médico-sociales a démontré que « vivre la situation fonde la possibilité de diagnostiquer des problèmes et inventer des solutions, de développer une expertise spécifique » (Gardien, 2017, p 194).



### **Médiatrice paire en santé**

*Un travailleur social de l'équipe est allé au domicile d'une personne. Cette dernière lui explique qu'elle a oublié son médicament et qu'il s'agit d'une pilule jaune. Le travailleur social ne pouvait pas l'aider, ne sachant pas de quoi il s'agissait. Quand tu n'es pas médecin ou que tu n'as pas toi-même pris ces médicaments, tu ne sais pas. Le travailleur social est venu m'en parler. J'ai pu l'aider. Je connais par cœur ces médicaments parce que je les ai pris et je les prends toujours. Je peux parler avec les locataires de leurs traitements, je connais leurs noms, je connais les effets et les conséquences. Je peux leur expliquer, ça les rassure. Et c'est important d'en parler aussi aux collègues, on apprend tous.*

« L'articulation des savoirs techniques, académiques, et expérientiels apporte une valeur ajoutée à l'intervention sociale dès lors que ces savoirs se reconnaissent mutuellement comme légitimes » (Gardien 2017, p 195).



### **Coordinateur "Un Chez-soi d'abord" Paris**

*Nos équipes interviennent auprès des personnes en multi-référence et sont pluridisciplinaires. Elles intègrent des travailleurs pairs. Ce qui permet de rééquilibrer les savoirs entre académiques, techniques et expérientiels. Il n'y a pas un type de savoir qui prévaut par rapport à un autre, mais plutôt une continuité entre eux.*

La **dernière définition du travail social**, co-construite avec les acteurs du travail social et parue le 6 mai 2017 dans le Code de l'action sociale et des familles, insiste sur la **nécessaire complémentarité des savoirs académiques, techniques et issus du vécu** pour augmenter l'efficacité de l'intervention sociale.

« Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement. »

« À cette fin, le travail social regroupe un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire. Il s'appuie sur des principes éthiques et déontologiques, sur des savoirs universitaires en sciences sociales et humaines, sur les savoirs pratiques et théoriques des professionnels du travail social et les savoirs issus de l'expérience des personnes bénéficiant d'un accompagnement social, celles-ci étant associées à la construction des réponses à leurs besoins. Il se fonde sur la relation entre le professionnel du travail social et la personne accompagnée, dans le respect de la dignité de cette dernière. »

« Le travail social s'exerce dans le cadre des principes de solidarité, de justice sociale et prend en considération la diversité des personnes bénéficiant d'un accompagnement social. »

*Article D. 142-1-1 du Code de l'action sociale et des familles*

Dans le domaine de l'intervention sociale, la **complémentarité** des savoirs repose sur la prise en considération des limites des connaissances scientifiques et la volonté de les articuler avec d'autres savoirs plus empiriques, pour intervenir au plus près des besoins des personnes. La pair aideance se développe dans cette perspective.



**Travailleuse paire  
"Un Chez-soi  
d'abord" Paris**

*Chaque professionnel est à sa place. Par exemple, je ne suis pas experte pour faire un dossier APL, c'est le rôle de l'assistante sociale. Par contre moi, je connais la peur qu'ont les personnes d'être hospitalisées, placées en institution, d'être sur-médicamentées. Je connais les dispositifs, les effets, les conséquences et les réticences des personnes. Je le sais parce que j'ai eu les mêmes. Je peux en parler aux locataires. J'en parle aussi à l'équipe et on apprend, on s'enrichit les uns les autres. Chacun avec sa spécificité.*

## « Tout vécu n'est pas savoir »

### la mobilisation des savoirs d'expérience vécue

Mobiliser son expérience du vécu pour accompagner des pairs suppose à la fois des savoir-faire et des savoir-être acquis au cours d'un parcours de vie et une prise de recul par rapport à cette expérience.

“ [Le] savoir expérientiel n'est pas une pure et simple compilation des situations de vie passées. Ce concept souligne d'emblée la distance, un travail de digestion des expériences. Il est fait de leçons tirées de la répétition de certaines situations qui permettent d'établir des règles d'action (savoir quoi faire ou comment se conduire dans tel ou tel cas).”

Godrie, 2016, p 37

Ainsi, intervenir comme travailleur pair demande des compétences spécifiques telles que :

- > du recul par rapport à son expérience : réflexivité, esprit critique
- > des qualités relationnelles : observation, écoute...
- > d'éviter de projeter son propre parcours sur les autres. Si les intervenants sociaux pairs puisent dans leur propre expérience, ils ne la présentent pas comme la seule pertinente. (Godrie, 2016, pp 78-79)



#### Travailleuse paire "Un Chez-soi d'abord" Paris

*Je dis aux personnes que je suis abstinente, mais je ne l'applique pas aux locataires. Je pratique la réduction des risques. On ne peut pas forcer quelqu'un à arrêter de consommer. C'est un déclic de la personne. Ça a été le cas pour moi, j'ai pris de la drogue pendant 30 ans. Malgré les cures de désintoxication, je n'ai pas arrêté. J'ai arrêté quand je l'ai décidé, quand j'ai eu le déclic. Je n'impose pas, je pratique la réduction des risques parce que c'est ce dont a besoin le public. J'ai été une fois à la demande d'une locataire avec elle en désintox. Je propose des choses possibles, et en fonction des demandes des personnes. Ils s'en saisissent parfois, et d'autres fois non.*

- > Des facultés de communication des savoirs et de la pédagogie
- > La capacité de mettre en perspective son savoir expérientiel

“ Le savoir expérientiel est élaboré à partir d'informations issues de l'expérience personnelle de tel ou tel phénomène, processus, situation, etc. Il est éventuellement enrichi par la réflexion sur les témoignages des pairs, le raisonnement, l'appropriation d'autres types de contenus. Un savoir expérientiel a rarement pour seule source l'expérience de l'individu. Sa production nécessite en effet de nombreuses acquisitions antérieures, lesquelles participent à la construction de significations. ”

Gardien, 2017, p.106



**Travailleuse paire**  
**"Un Chez-soi**  
**d'abord" Paris**

*Je tire mes théories de l'environnement. J'essaie d'accrocher des éléments communs entre moi et la personne que j'accompagne. Je me dis qu'avec mon expérience, je l'analyse d'une certaine manière, mais j'ajoute dans ce que je transmets aux personnes les expériences que m'ont transmis les autres, ce que je vis avec les autres. Je choisis et je pioche des choses dans mon environnement et je les transmets aux personnes.*

Ainsi, bien que le savoir d'expérience soit individuel et propre à celui qui le développe, il a aussi une portée et un intérêt collectif. En outre, lorsque le travailleur pair partage son vécu avec les personnes qu'il accompagne, celui-ci se trouve enrichi des expériences mises en commun avec les personnes accompagnées. Ce va-et-vient et cette mutualisation font du savoir d'expérience une co-construction. (Godrie, 2016, p37)

## **Des savoirs d'expérience vécue qui favorisent l'évolution des pratiques d'accompagnement**

Les savoirs apportés par les travailleurs pairs au sein des équipes et leurs méthodologies d'intervention viennent **réinterroger les pratiques d'accompagnement** et font évoluer les projets d'établissement au plus près des besoins des personnes accompagnées.

Les savoirs d'expérience s'élaborent dans un positionnement critique face aux institutions, aux pratiques d'accompagnement, aux dispositifs. Ils remettent parfois profondément en question les pratiques traditionnelles d'intervention. L'embauche de travailleurs pairs dans une institution peut donc engendrer des tensions, voire des conflits au sein des équipes, tout particulièrement lorsque celles-ci n'ont pas été accompagnées en amont de l'intégration d'un ou de plusieurs travailleurs pairs. (cf. fiche 8 ; L'accompagnement des milieux d'embauche).



**Coordinateur "Un  
Chez-soi d'abord"  
Paris**

*Nos institutions sont violentes. Nous, travailleurs sociaux, nous représentons ces institutions. Les travailleurs pairs ont expérimenté ces institutions, ils émettent des critiques sur celles-ci, qui ne sont pas dirigées vers les travailleurs sociaux. Il faut que nous puissions tous admettre le contexte dans lequel on évolue. À partir de ces critiques et de ce contexte, on peut réfléchir et travailler ensemble pour aller vers de nouvelles propositions. La critique du travailleur pair permet de prendre conscience du système dans lequel on travaille. Ainsi, le travail pair permet de faire évoluer nos organisations. Il remet aussi du politique dans l'intervention sociale grâce à son regard critique sur les politiques publiques et les dispositifs associés.*

**( ... )**

*Les travailleurs pairs permettent de montrer que rien n'est inéluctable. Les personnes accompagnées sont prises en charge dans un système mais il existe d'autres alternatives, d'autres pistes d'action, d'autres opportunités qu'ont expérimentées les travailleurs pairs et qu'ils partagent. Une marge de négociation est possible.*

Avec l'arrivée des pairs dans les équipes, les relations entre accompagnant et accompagné ont tendance à « s'horizontaliser ». La personne accompagnée devient un « partenaire » co-constructeur de son projet d'accompagnement.



**Coordinateur "Un  
Chez-soi d'abord"  
Paris**

*Nous sommes dans une relation de partenariat avec les personnes, alors quand on accompagne, on se rencontre entre partenaires et nous ne faisons pas des réunions de synthèse mais des rencontres partenariales, et là c'est important de mettre tous les partenaires autour de la table.*

# 04



## la plus-value du travail pair

Qu'apporte le fait d'intégrer un travailleur pair au sein d'une équipe d'accompagnement ?

Il est aujourd'hui difficile de répondre de façon catégorique à cette question tant les conditions de travail et les missions confiées aux pairs sont diverses. Cependant, cette diversité d'expérience laisse apparaître différentes dimensions potentielles sur lesquelles la présence d'un pair au sein d'une équipe peut influencer. Si l'on ne peut fournir de réponse unique à cette question, des constantes se dégagent toutefois.

Avant de décliner les différentes dimensions du travail d'équipe impactées par la présence d'un travailleur pair, précisons que pour que cet apport soit effectif, le cadre dans lequel intervient le pair est primordial. En d'autres termes, pour qu'il y ait plus-value ou « réussite » du projet, il importe de poser comme préalable le fait que l'équipe (mais également l'institution qui embauche le pair) reconnaisse les savoirs issus de l'expérience comme **légitimes et utiles** afin qu'une culture commune puisse émerger.

Ainsi, l'observation des expériences de pair aide existantes montre que la mise en place de conditions identifiées conditionne la réussite des projets :

- > Les travailleurs pairs sont considérés comme des salariés à part entière.
- > Les raisons qui conduisent à recruter un pair sont identifiées.
- > Le cadre d'intervention du pair et sa fiche de poste sont clairs pour lui et les autres membres de l'équipe.
- > Afin de satisfaire aux conditions précédentes, il importe d'accompagner les milieux d'embauche le plus en amont possible du processus d'intégration d'un pair, et d'assurer un accompagnement des pairs et des équipes au moment du recrutement et au démarrage des projets.

Lorsque ces conditions sont réunies, l'expérience démontre que l'emploi de travailleurs pairs facilite le travail des équipes dans leur ensemble.

### **Pour les institutions/les structures :**

- > Le travailleur pair amène de la **polyvalence** dans les équipes : il peut intervenir sur des missions très spécifiques comme sur des actions très générales liées à l'accompagnement.

### **L'EXPÉRIENCE DU COLLECTIF DES SDF DE LILLE**

Les deux travailleurs pairs du collectif des SDF de Lille effectuent des missions polyvalentes et complémentaires à celles des autres membres de l'équipe. Ils participent au fonctionnement de l'association au quotidien dans toutes les tâches sans que chacun empiète sur le travail de l'autre. Les missions sont bien définies au préalable et partagées dans le cadre de réunions d'équipe hebdomadaires.

Ainsi, leurs missions sont diversifiées et participent au fonctionnement global du collectif.

En effet, ils effectuent les maraudes et vont à la rencontre des personnes sans-abri auxquelles ils expliquent le fonctionnement de l'association. Ils les invitent ensuite aux permanences dans leurs locaux. Lors de ces permanences, ce sont eux qui donnent les adresses aux personnes pour qu'ils puissent faire leurs démarches administratives. Les personnes accompagnées s'y rendent seules, toutefois, en cas de blocage, et en dernier recours, les travailleurs pairs se rendent sur place.

**“ On a plus de poids parce qu'on sait comment faire ”**

En lien avec les travailleurs sociaux, ils accompagnent les personnes à la recherche de logement. Une fois les personnes relogées, l'accompagnement dans le logement est une mission plus particulière des travailleurs sociaux (exemple : en cas d'impayés de loyer). Mais les travailleurs pairs font le lien avec les propriétaires.

“ On fait tout comme les travailleurs sociaux, mais ce sont eux qui gèrent les dossiers, on ne partage pas, chacun a son domaine, mais on a à peu près les mêmes fonctions ”

Les travailleurs pairs participent également au fonctionnement administratif du collectif en répondant aux appels à projets pour faire des sorties par exemple.

*Pour en savoir plus sur le Collectif des SDF de Lille : voir les contacts en fin de document*

### La présence du travailleur pair :

- > permet de mieux répondre aux besoins des publics
- > est un **vecteur de transformation** des structures elles-mêmes
- > apporte une **expérience complémentaire** à celle des travailleurs sociaux et des autres professionnels
  - favorise la **pluridisciplinarité** dans les équipes
  - implique le **renouvellement des pratiques** des équipes
  - peut être source d'**innovation** (développement de nouveaux services par exemple) parce qu'elle pousse à une remise en question permanente au sein des structures.

### L'EXPÉRIENCE DE LA PLATEFORME DE DÉVELOPPEMENT DU TRAVAIL PAIR EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

Parmi les initiatives en matière de pair aidance qui se déploient en région Auvergne-Rhône-Alpes, différents exemples de développements issus de l'apport des pairs sont identifiables. Parmi ceux-ci, citons l'exemple des médiateurs en santé pairs (MSP), recrutés au sein de la Direction de la santé publique et environnementale de la ville de Grenoble, qui interviennent au sein de différents quartiers prioritaires politique de la ville, avec une mission de réduction des inégalités sociales de santé. Au démarrage du projet, leur répertoire d'actions était en cours de création et les MSP ont proposé de faire du porte-à-porte pour aller à la rencontre des personnes et les informer de leurs droits. Cette initiative a notamment permis d'entrer en contact avec des personnes peu visibles dans l'espace public et d'identifier de nouveaux besoins.

Autre exemple, qui celui-ci concerne le service « Totem, De la rue au logement », service « logement d'abord » de l'agglomération grenobloise, ayant fait le choix d'intégrer un travailleur pair dès sa création en 2012. Après quelques mois d'activité, la travailleuse paire du service, spécialiste en réduction des risques liés à l'usage de drogues (RdR) propose de mettre en place une « maraude RdR ». Partant du constat d'un manque important d'action de RdR dans la rue, elle lance ce projet avec le soutien des responsables du service. Cependant, la mise en place d'une maraude RdR dans un service « logement d'abord », consistant à permettre à des personnes à la rue d'accéder directement à un logement, pouvait sembler accessoire et a suscité un certain nombre de questions. Après plusieurs années d'expériences, cette maraude a permis au service de gagner en visibilité auprès des personnes à la rue, et c'est en grande partie grâce à cette action de RdR que fonctionne le bouche-à-oreille sur ce service fondé sur le droit au logement.

## Pour les institutions/les structures :

- > permet d'améliorer le projet de la structure via le développement de la **participation** :
  - Permet le développement de la participation et d'une gouvernance partagée qui fonctionne et qui augmente véritablement le pouvoir de décision des personnes.
  - Participe à la **reconnaissance des compétences** des personnes accueillies et accompagnées.

### LA PLURIDISCIPLINARITÉ AU SEIN DES ÉQUIPES EXPÉRIENCE DU CENTRE D'HÉBERGEMENT D'URGENCE MOUZAIA DE LA FONDATION ARMÉE DU SALUT

L'équipe de cinq pairs aidants propose un travail en binôme avec les travailleurs sociaux ou d'autres professionnels de l'intervention sociale (exemple : psychologue, infirmière...). En effet, les personnes ayant connu la rue ont un problème de confiance avec les institutions. Le centre d'hébergement et parfois les travailleurs sociaux sont vus comme représentants de l'institution. Un besoin d'intermédiaire se fait ressentir, ce que représente le travail pair. Les travailleurs pairs expliquent qu'ils travaillent en binôme avec un intervenant social et ce, jusqu'au bout du dossier pour lequel ils ont été sollicités.

**“ C'est la personne accompagnée qui crée ce binôme ”**

Le choix du binôme n'est nullement imposé, il se construit à la demande des personnes accompagnées ou des intervenants sociaux. Il se fait également en fonction des spécificités des travailleurs pairs (demande d'asile, droit, régularisation, santé...) et du contact qui s'est créé entre les travailleurs pairs et les personnes accompagnées.

*Pour en savoir plus sur le projet de la Fondation de l'Armée du Salut :  
voir les contacts en fin de document*

## Pour les travailleurs pairs, cette expérience professionnelle permet :

- > de valoriser et de mobiliser une expérience habituellement stigmatisante ou négative ;
- > d'aider au **rétablissement personnel** ;
- > de trouver ou de retrouver une activité professionnelle ;
- > un apprentissage ou une réappropriation d'un cadre professionnel.



**Médiateur de  
santé pair au CEIS**

*Quand j'étais accompagné, j'ai reçu de l'aide de mes pairs, des travailleurs sociaux. Aujourd'hui, je ne suis plus accompagné et j'ai envie de donner à mon tour. C'est à la fois une dynamique de rétablissement et d'engagement. Je me dis « pourquoi pas moi ».*

## Pour les publics :

- > permet un effet d'**identification** entre la personne accompagnée et le travailleur pair. Ce dernier ayant un vécu proche de celui des personnes qu'il accompagne, cela permet d'apporter de l'espoir à la personne accompagnée.



*Porter le message du rétablissement, faire émerger les forces, les envies du locataire.*

### Travailleuse paire "Un Chez-soi d'abord" Paris

- > en matière de communication, le travailleur pair maîtrise le **bilinguisme** au sens où il dispose des codes, des institutions et des personnes accompagnées. Cela permet un meilleur accès des personnes accompagnées à l'ensemble des droits et services auxquels elles peuvent avoir recours.



*Le travailleur pair, par son vécu, comprend ce que vit le locataire, parle la même langue que lui. Pour l'avoir lui-même vécu, le travailleur pair parle le langage du système psychiatrique, institutionnel. Ainsi, le travailleur pair fait le lien entre ces deux langages.*

### Travailleuse paire "Un Chez-soi d'abord" Paris

- > de ce fait notamment, le travail pair permet de **lutter contre le non-recours** ;
- > s'organise en complémentarité avec l'action des travailleurs sociaux et des autres professionnels ;
- > apporte de la **proximité**. L'emploi de travailleurs pair modifie les rapports sociaux et la distance aux publics dans les pratiques traditionnelles du travail social ;
- > augmente la **disponibilité** des équipes pour les publics ;
- > le travailleur pair permet une approche facilitée sur les comportements et pratiques des personnes accueillies et accompagnées, mais aussi une évaluation plus rapide des besoins et des risques ;
- > facilite la **régulation** en cas de conflit entre personnes accompagnées et entre personnes accompagnées et équipes ;
- > soutient le **développement de l'autonomie** de décision des personnes accompagnées. En effet, par sa complémentarité avec les acteurs sociaux, le travailleur pair permet une offre sociale variée pour les personnes accompagnées.

## **Pour les équipes qui intègrent des travailleurs pairs, les travailleurs pairs permettent :**

- > le questionnement, le **décloisonnement** et la remise en question des pratiques d'accompagnement et des méthodes d'intervention ;
- > de travailler en complémentarité, avec d'autres compétences, dans le cadre d'une approche globale ;
- > le développement de davantage d'« **aller vers** ».

Intégrer des travailleurs pairs dans les équipes sociales facilite l'**évolution des représentations**. L'intégration d'un travailleur pair fait à la fois évoluer le regard des équipes sur le collègue lui-même mais également sur les personnes accompagnées.

# 05



## la formation

POUR LES PAIRS,  
PAR LES PAIRS,  
SUR LE TRAVAIL PAIR

La formation des travailleurs pairs est une question récurrente pour les travailleurs pairs, les équipes et les employeurs.

Toutefois proposer une formation sur une expérience vécue soulève des questions auxquelles cette fiche apporte des éléments de réponse.

Comme souligné précédemment, l'intervention sociale se construit à partir d'une combinaison de savoirs théoriques, académiques et expérientiels mobilisés pour accompagner des personnes qui en ont besoin. (Article D. 142-1 du Code de l'action sociale et des familles). Le travail pair est au croisement de ces savoirs. On considère généralement que la formation, initiale et continue, est la condition *sine qua non* pour exercer une pratique professionnelle. La formation des travailleurs pairs est d'ailleurs une question récurrente pour les employeurs et les équipes. Pour autant, la question de la formation des travailleurs pairs ne saurait être traitée de la même façon que celle d'autres catégories de professionnels. Eu égard à leur origine empirique, personnelle, les savoirs expérientiels que mobilisent les travailleurs pairs pour intervenir sont en constante évolution, se réactualisant sans cesse.

Il peut donc sembler paradoxal d'évoquer la formation des travailleurs pairs.

Les positions des travailleurs pairs eux-mêmes, et plus largement des équipes au sujet de cette formation sont contrastées, diverses et en constante évolution.

Sont présentées ici quelques expériences de formations mises en place dans le champ social, ainsi qu'une formation reconnue dans le domaine médico-social.

## Des positionnements hétérogènes sur la formation

Au cours de l'élaboration de cette publication, ont été interrogés des travailleurs pairs et des équipes sur leur positionnement concernant la formation en elle-même et leurs besoins éventuels en formation. Il en ressort des points de vues divergents. Un élément commun subsiste toutefois : il est crucial de **partir des besoins des travailleurs pairs** et de travailler avec eux sur la formation, de **co-construire avec eux une formation** adaptée à leur réalité.

Étant donné que l'intervention sociale paire se base sur l'expérience vécue des professionnels, la formation **n'est pas une condition à l'exercice des missions**.



*On peut être un travailleur pair efficace sans formation, tout dépend de ce qu'on a vécu.*

### Travailleuse paire "Un Chez-soi d'abord" Paris

Toutefois, certains travailleurs pairs font part de besoins identifiés en matière de formation pour exercer pleinement leurs fonctions. Ceux-ci peuvent relever des méthodologies d'intervention (positionnement dans une équipe pluridisciplinaire), des besoins techniques (utilisation de l'outil informatique, maîtrise des écrits professionnels...).

Ces besoins peuvent concerner immédiatement les savoirs d'expérience (comment ils sont mobilisés, comment on communique son expérience...), liés à une pratique spécifique de terrain (connaître le système de santé, le droit des étrangers...). Si ces besoins existent, ils diffèrent d'un projet d'établissement à l'autre.



**Travailleur pair  
ayant suivi  
une formation,  
CHU Mouzaïa,  
Fondation Armée  
du Salut**

*La formation que nous avons reçue a été bien pensée, on en apprenait chaque fois un peu plus, et au quotidien on se rend compte qu'on en avait besoin. Je pense que pour travailler il faut, au minimum, avoir cette formation, parce qu'on rentre en connexion avec des manières de faire différentes, chaque travailleur pair intervient différemment, et ne se donne pas les mêmes limites.*

*Quand on dit formation, j'entends formatage. Avec la formation que j'ai reçue, j'ai été agréablement surpris de voir que les professeurs étaient contre le formatage, dans leur façon de faire. On a cassé les codes et ça s'est bien passé. Pour construire la formation, on est partis de nos besoins. Nous avons construit la formation avec les formateurs. Chaque journée de formation était placée sous le signe de l'échange (méthodologie, contenu). Le cadre de la formation était prédéfini mais en fonction des besoins, elle pouvait évoluer et c'est nous qui orientons la finalité de la formation.*



**Équipe du projet  
pair aideance,  
CHU Mouzaïa,  
Fondation Armée  
du Salut**

*Par retour d'expérience et grâce à ce que nous avons pu observer avec les pairs aidants, la formation apporte un socle de connaissances théoriques et une légitimité professionnelle qui n'est pas négligeable en vue de leur intégration au sein des équipes sociales. Pour des personnes en situation de grande précarité, le retour à l'université est un cap à franchir, une expérience de plus vers une réinsertion socioprofessionnelle sur le long terme et le rétablissement de l'estime de soi. Le fait de valoriser au sein des cursus universitaires un savoir expérientiel, dont la formation se fonde sur une interaction constante, renverse la relation inégale « enseignants/enseignés », « aidants/aidés », tout comme le fait le travail pair au sein du secteur social.*

*D'un point de vue plus pratique, les thèmes abordés lors de la formation apportent des connaissances institutionnelles essentielles (politiques sociales, droits des usagers) pour comprendre les mécanismes du secteur social et des connaissances plus personnelles pour construire leurs postures en tant que professionnels (médiation et communication non violente, éthique et engagement).*

*C'est pourquoi, selon notre vision du travail pair en tant que nouvel acteur émergent et essentiel du travail social, nous soutenons une formation complète et adaptée à l'instauration du statut de pair aidant.*



**Coordinateur, "Un  
Chez-soi d'abord"  
Lille**

*Dans notre dispositif, les besoins sont fondés sur une partie de théorie concernant l'organisation des soins, de la justice, du système social, des éléments de formation sur les toxicomanies, la prostitution, la réduction des risques, et pourquoi pas des thématiques plus particulières comme la parentalité...*

*Mais l'essentiel est de travailler la pratique de médiation et le partage d'une expérience personnelle pour qu'elle puisse être un support. Donc, donner des outils de communication, écoute active, gestion de l'agressivité...*

*Ces besoins sont issus de mon regard de coordinateur, de discussions avec les médiateurs de l'équipe, des professionnels et aussi des locataires des appartements de coordination thérapeutique Un Chez-soi d'abord. Il faut sûrement élargir ce constat et creuser les attentes des personnes concernées.*

*Des apports sur l'environnement médico-social, son organisation et son fonctionnement, mais surtout :*

- *Se connaître, connaître son histoire et être serein avec.*
- *Avoir identifié les forces qui m'ont permis d'en arriver là, et le déclic à partir duquel je me suis mis en route vers le rétablissement.*
- *Capacité à appréhender et comprendre une situation en équipe pluri-disciplinaire.*
- *Identifier sa place dans l'intervention et être force de proposition au regard de l'outil qu'est mon expérience.*
- *Savoir se raconter, diffuser son expérience. Utiliser la force du témoignage.*
- *Connaître la philosophie du rétablissement et en avoir expérimenté certains outils.*

*À affiner avec des modules pratiques d'écriture, de plaidoyers, de témoignages ...*

**( ... )**

*La formation permet de valoriser une profession et des professionnels.*

Enfin, la formation professionnalise, permet de compléter et d'enrichir les pratiques et méthodes des travailleurs pairs dans l'intervention sociale au quotidien ; elle permet aussi de penser à une future orientation professionnelle :



**Travailleur pair  
CEIIS**

*Certains travailleurs pairs souhaitent se professionnaliser pour connaître le secteur ou même aller sur d'autres pôles.*

## Quelques formations existantes pour les travailleurs pairs

### FORMATION CONTINUE

Sont identifiées ici trois exemples de formation continue mises en place dans le champ de l'AHl. Il s'agit de pratiques pouvant inspirer les employeurs potentiels pour construire avec les travailleurs pairs des formations continues.

#### Les formations

- > IRTS Neuilly-Montrouge avec Les Enfants du Canal
- > IRTS Neuilly-Montrouge avec les travailleurs pairs du CHU Mouzaïa de la Fondation de l'Armée du Salut (novembre 2016-juin 2017)
- > IRTS Montrouge-Neuilly sur Marne avec l'Armée du Salut, le CHU Mouzaïa, le Palais de la Femme, le CHRS de Belfort

*Ces formations font l'objet d'une présentation détaillée en annexe de ce document.*

### FORMATION INITIALE

La formation initiale n'existe pas encore dans le champ de l'AHl. Est présentée ici une formation existante de médiateur de santé pair : la licence professionnelle sciences sanitaire et sociale mention médiateur de santé pair à Paris XIII-Bobigny avec le CCOMS (Centre Collaborateur de l'Organisation Mondiale de la Santé pour la recherche et la formation en santé mentale). Cette formation universitaire, intégrée dans une licence déjà existante est en lien avec le référentiel des médiateurs de santé pair. Elle remplace le diplôme universitaire précédemment mis en place à Paris VIII dans le cadre de l'expérimentation mise en place par le CCOMS en 2012-2014.

Une seule session a lieu, de septembre 2017 à juin 2019.

Les partenaires de cette formation sont 7 ARS (Agences régionales de santé), 30 établissements hospitaliers et structures médico-sociales. L'objectif est de mettre en place un processus d'universitarisation de la formation et de créer des postes pérennes de médiateurs de santé pairs, soit 35 postes pour les années 2017-2019. L'objectif est de faciliter la montée en compétences des médiateurs en santé, ainsi que la reconnaissance du statut des médiateurs de santé pairs

**Durée de la formation** : sur 3 ans, avec une entrée en formation la deuxième année sur dossier avec des prérequis (niveau de formation bac + 2).

**Evaluation des candidats et validation** : formation reconnue par le secteur sanitaire et social, inclusion professionnelle des candidats et intégration en niveau III sur les conventions collectives.

## DES DISPOSITIONS INTERNES AUX STRUCTURES QUI PARTICIPENT DE LA FORMATION POUR ET PAR LES TRAVAILLEURS PAIRS

Les structures embauchant des travailleurs pairs mettent en place des actions qui participent à la formation pour et par les travailleurs pairs. En voici quelques exemples :

- des échanges de pratiques entre travailleurs pairs au sein d'une structure ;
- des échanges de pratiques entre travailleurs pairs inter-structures ;



**Travailleur pair  
stagiaire  
"Un Chez-soi  
d'abord" Paris**

*Ce qui m'aiderait, ce sont des cours où on peut voir la mise en œuvre du savoir expérientiel, le regard des autres, leur façon de travailler.*



**Coordinateur  
"Un Chez-soi  
d'abord" Paris**

*La communauté de pairs participe de la formation.*

- des binômes entre un travailleur social et un travailleur pair ;



**Coordinateur  
"Un Chez-soi  
d'abord" Paris**

*Un binôme fil rouge expert du vécu/professionnels (éducateur spécialisé, infirmière diplômée d'Etat, psychologue...).*

- des recherches sur le travail pair entre plusieurs professionnels d'une même structure.



### Travailleur pair CEIS

*Il nous paraît important de créer non pas des espaces d'entre soi mais au contraire de créer des espaces avec de l'interdisciplinarité pour favoriser la rencontre entre les travailleurs sociaux, psychologues, médecins, voire des chercheurs et travailleurs pairs. Au CEIS, on est dans un essai de co-construction.*

*Les médiateurs de santé pairs présents sur la structure ont fait part de leur besoin d'échanger sur leurs pratiques au sujet de ce qu'ils vivaient dans leur accompagnement au quotidien et de leur légitimité auprès des professionnels. Ainsi, depuis 2013, il existe des séances mensuelles d'analyse de la pratique avec les travailleurs pairs et leur référent. Ces réunions d'analyse de la pratique ont été couplées avec une recherche - action en interne sur les médiateurs de santé pair. Par ailleurs, ces réunions ont permis de questionner l'existence d'un référent unique qui accompagnerait le travailleur pair. Actuellement, la présence d'un référent unique a été abandonnée au profit de ce collectif de travailleurs pairs / travailleurs sociaux qui permet de soutenir les pairs dans leurs pratiques quotidiennes, de se forger une identité professionnelle commune avec une sensibilité différente de celle des autres professionnels.*

### **Vers une validation des acquis de l'expérience vécue ?**

En France, il existe des modalités de validation des acquis de l'expérience : l'expérience professionnelle de terrain est reconnue depuis 1984 avec la validation des acquis, puis 1992 avec la VAP 85 (validation des études, expériences professionnelles ou acquis personnels en vue de l'accès aux différents niveaux de l'enseignement supérieur). Ces reconnaissances sont regroupées depuis 2002 dans la VAE (Validation des Acquis de l'Expérience) qui permet de déboucher sur un Diplôme d'Etat ou un Diplôme Universitaire.

Pour le moment, l'expérience du vécu ne fait pas l'objet d'une possibilité de VAE qui pourrait permettre une reconnaissance du travail pair.



## Quelles recommandations sur la formation?

À partir de cet état des lieux, la Dihal et la Fédération des acteurs de la solidarité recommandent :

1. La formation pour les travailleurs pairs est un outil, une plus-value pour l'activité, mais elle ne doit pas être une condition d'entrée en poste.
2. Quand formation il y a, l'important est de partir des besoins identifiés par les travailleurs pairs eux-mêmes et de les associer à l'élaboration des contenus de formation.
3. Ces outils permettent de parler de professionnalisation ou de qualification plutôt que de formation, et ainsi de respecter « l'essence » du travail pair : le savoir expérientiel.
4. Il apparaît également nécessaire d'intégrer le travail pair à la formation des travailleurs sociaux et autres professionnels ainsi que de mobiliser les travailleurs pairs pour co-construire ces formations. Certains IRTS ont notamment développé des projets en ce sens comme c'est le cas à l'IRTS des Hauts-de-France ou à l'IRTS Neuilly Montrouge.

# 06



## **le statut des travailleurs pairs**

Aujourd'hui, les travailleurs pairs qui exercent dans le champ de l'accueil, de l'hébergement et de l'insertion sont employés selon des modalités diverses.

Leurs statuts sont variés : types de contrat (insertion, CDD, CDI), temps de travail (majoritairement du temps partiel), inscription dans la convention collective, fonction indiquée sur les contrats des travailleurs pairs, définitions des missions des travailleurs pairs, rémunération... Cette publication est l'occasion de dresser un état des lieux des conditions d'emploi des travailleurs pairs. La connaissance des différents modèles qui cohabitent aujourd'hui est en effet nécessaire pour mieux comprendre les conditions actuelles d'exercice des travailleurs pairs, mais aussi les pistes pour le développement et la reconnaissance de leur pratique.

Au sein des structures que nous avons inventoriées, il apparaît que les travailleurs pairs sont à parts égales embauchés soit en CDI, soit en contrats aidés (CUI-CAE/PIC). Les temps de travail évoluent entre 35h (3 structures), 20h (3 structures), 20.5h et 32h.

Dans ce champ de l'action sociale, l'innovation que constitue le travail pair engendre une difficulté pour les structures accueillant cette pratique : l'intégration des travailleurs pairs dans les conventions collectives ne va pas de soi. Encore non reconnu dans les conventions collectives relatives au champ social et médico-social (CCN51 et CCN 66), le travail pair est requalifié par les employeurs, les travailleurs pairs devenant tour à tour « travailleur social non diplômé », « auxiliaire de vie », « intervenant social et familial », « éducateur spécialisé non diplômé », « adjoint d'agent administratif ».

Les intitulés des contrats de travail prennent ainsi rarement en compte la spécificité de l'intervention sociale paire.

Aujourd'hui, la plupart des travailleurs pairs expriment un **désir de clarification de leur statut, de sécurisation et de reconnaissance** de leur travail. L'enjeu est d'octroyer une place à part entière au travail pair, notamment via la dénomination des contrats de travail, qui doivent être adaptés aux missions et aux projets du travailleur pair (insertion, contrat de droit commun, bénévolat...).



### Travailleuse paire "Un Chez-soi d'abord Paris

*Le plus difficile, c'est le manque de reconnaissance du statut de travailleur pair. Je suis rémunérée comme auxiliaire de vie alors que j'ai un master 2 aux Etats-Unis. J'ai accompagné une locataire à l'hôpital, elle était très malade, elle ne pouvait presque pas parler. Quand le médecin a appris que j'étais un pair aidant, il m'a regardé avec des énormes yeux. Quand il a appris que j'étais assistante sociale aux Etats-Unis, le médecin a été rassuré.*



À partir de cet état des lieux, la Dihal et la Fédération des acteurs de la solidarité **recommandent** :

1. De reconnaître le travailleur pair comme un intervenant social.
2. De définir et formaliser les missions du travailleur pair.
3. D'avoir des intitulés de poste (contrat, fiche de poste...) des travailleurs pairs qui correspondent à leurs activités réelles (exemples : médiateur pair, travailleur pair, intervenant social pair...).
4. De faire évoluer les conventions collectives du secteur pour une intégration de ces nouveaux professionnels comme intervenants sociaux pairs.
5. De reconnaître la mobilisation des savoirs d'expérience comme une compétence pour l'intervention sociale.

# 07



## le recrutement

Il existe plusieurs méthodologies de recrutement, elles sont liées au fonctionnement du projet d'établissement et d'embauche des travailleurs pairs. Cette fiche met en valeur différentes pratiques existantes.

Elle permet d'apporter des réponses à des questions d'ordre juridique et réglementaire sur la diffusion des offres d'emploi, apporte des exemples de rédaction pour des offres d'emploi, des CV, présente des méthodologies de recrutement. Cette fiche a été réalisée avec l'appui de Élodie Couillard, directrice des ressources humaines adjointe chez les Merveilleux de Fred.

## L'offre d'emploi

### RÉDACTION DE L'OFFRE D'EMPLOI

Un travailleur pair s'appuie sur une expérience personnelle et intime pour accompagner les personnes. L'expérience demandée étant a priori stigmatisante, cela pose des questions pour la rédaction de l'offre d'emploi : peut-on tout écrire ? De quelle manière écrire les compétences et expériences demandées sans faire de discrimination ?

À partir d'un recensement de plusieurs offres d'emploi et formulations existantes, vérifiées par une directrice des ressources humaines, sont présentées ici une offre d'emploi et des formulations types. Ont été regroupés les éléments présents dans différents types de milieu d'embauche : une structure souhaitant employer des travailleurs peut s'en inspirer.

**Intitulé de l'offre** : le nom du métier féminisé et masculinisé avec mention "H/F".  
Exemple: travailleur.euse pair.e H/F médiateur, médiatrice de santé pair.e H/F

**Environnement / champ d'intervention** : Cette partie décrit l'association ou l'administration employeuse, ainsi que le service dans lequel interviendra le travailleur pair.

**Rôle et missions des travailleurs pairs** : cette partie se compose de deux sous parties :

- une présentation du travail pair (voir fiche 2 éléments de définitions). Exemple de rédaction :

*Un.e travailleur.euse pair.e est une personne qui a vécu une situation difficile et a priori stigmatisante. Dans notre champ d'action, cette expérience est liée à l'exclusion sociale (il est conseillé d'ajouter une spécificité par rapport au champ d'intervention, par exemple : expérience de l'addiction, expérience de la vie à la rue). Après avoir pris du recul par rapport à son expérience vécue, il,elle est capable de la mobiliser pour effectuer un rôle d'accompagnement auprès de personnes vivant cette situation.*

- Les missions : il est important d'être précis sur cette partie, même si le travail pair est parfois informel, il est important de le mentionner. Exemple de rédaction :

*Vos missions seront les suivantes :*

- *Accueil physique des personnes*
- *Orientation des personnes vers les services du territoire*
- *Accompagner les personnes à la rue vers l'accès au logement*
- *Favoriser le maintien dans le logement des personnes accompagnées*
- *Effectuer l'accompagnement physique des personnes hébergées vers les administrations*
- *Effectuer des maraudes*
- *Développer les Conseils de vie sociaux dans le centre d'hébergement*
- *Pratiquer la réduction des risques*
- *Fonctions de représentation pour développer le travail pair sur le territoire...*

**Rattachement hiérarchique : en fonction du contexte d'emploi, mentionner les éléments suivants** (tous ou au choix)

- A quelle autorité hiérarchique est soumis le salarié ?
- Par qui sera-t-il encadré ?
- Quelle est sa place dans l'équipe sociale/médico-sociale ? (exemple : travail en binôme avec des travailleurs sociaux, travail en équipes pluridisciplinaires composées de travailleurs sociaux, soignants, bénévoles...)
- Participation à des communautés de pairs / des groupes d'échanges de pratique...

**Profil du candidat** : en fonction des offres d'emploi et des contextes d'embauche des travailleurs pairs, il est important de faire apparaître les éléments suivants. L'ordre proposé ici est important, il s'agit de commencer par les expériences demandées, puis les savoir-faire et enfin les savoir-être :

- *Avoir une expérience personnelle de l'exclusion sociale (ou de la pauvreté ou de la précarité) (en fonction de la structure ajouter l'expérience demandée : vie à la rue, connaissance de l'exclusion, précarité administrative, troubles psychiques, conduite addictive...).*
- *Savoir prendre du recul par rapport à son expérience.*
- *Capacité à partager cette expérience professionnelle avec les personnes accompagnées et les collègues.*
- *Disposer d'une expérience professionnelle dans le domaine / d'un diplôme : certains employeurs le demandent, toutefois, attention à ne pas être trop restrictif car cela pourrait freiner des candidats ne répondant pas à ces critères. D'autant plus que le travail pair ne se fonde pas sur un diplôme spécifique.*
- *Qualités relationnelles / Avoir un bon relationnel (écoute, disponibilité...)*
- *Autonomie.*
- *Savoir s'adapter à un contexte en évolution / à un travail en équipe pluridisciplinaire.*
- *Capacité d'intégration dans des équipes pluridisciplinaires*
- *Confidentialité.*

**Spécificités liées au poste :**

- Déplacements : nature et fréquence
- Permis exigé ou non
- Formation proposée par l'employeur

**Contrat / convention collective / salaire / avantage**

**Contact**

Envoyer lettre de motivation et CV (choisir et annoncer le mode de candidature)

**Certaines structures proposent de faire des permanences :**

Annoncer l'interlocuteur, le poste et la fonction ainsi que les horaires de permanence

**Calendrier :**

Poste à pourvoir à partir de...

## DIFFUSION DES OFFRES

La majorité des structures qui embauchent des travailleurs pairs diffusent les annonces dans leur réseau de partenaires comprenant des structures d'accompagnement (centres d'hébergement, résidences sociales...), Cap emploi, des CCAS (centres communaux d'action sociale). Certaines structures diffusent également l'annonce sur Pôle emploi.

Des associations comme les Enfants du Canal proposent une définition du travail pair, ainsi qu'une plaquette présentant leur projet, leurs critères de recrutement et ceux de la DIRECCTE.

## Le dépôt des candidatures

Compte tenu du profil des personnes candidates, certaines structures réfléchissent à des **modalités de dépôt des candidatures alternatives** à celles couramment mises en œuvre. D'autres choisissent ainsi de ne pas uniquement recourir à une communication par voie écrite. C'est le cas au Relais Ozanam, par exemple, qui accepte des candidatures orales. Aucun CV formalisé n'est exigé des candidats, la maîtrise de l'écrit n'apparaissant pas comme une compétence incontournable dans l'exercice du travail (la difficulté à lire et à écrire pouvant d'ailleurs constituer en soi un savoir expérientiel dans certaines situations).

Pour le réseau Auvergne-Rhône-Alpes, la rédaction d'une offre d'emploi claire est mise en avant comme un point important. Le travail pair étant rare et peu connu, l'organisme recruteur ajoute généralement à l'annonce un paragraphe expliquant ce qu'est le travail pair. Éloigné des cadres habituels, le recrutement sur CV et lettre de motivation d'un travailleur pair est rarement pertinent.

Les recruteurs se rendent en outre disponibles pour présenter oralement ce qu'est le travail pair et ce qu'implique le poste ouvert au recrutement. Cela peut se faire dans le cadre d'entretiens individuels ou collectifs.

Pour susciter des candidatures, il est possible de laisser les candidats consulter l'offre et trouver le contact à joindre dans des lieux publics (boulangeries, lieux de passage du quartier...), des lieux d'accueil de partenaires qui peuvent être en lien avec le public recherché, ou d'en parler directement et en discuter avec les personnes rencontrées.

Certaines structures choisissent d'adapter la procédure classique de recrutement avec CV et lettre de motivation : le CEIIS demande par exemple aux candidats de produire une lettre de motivation, mais le CV n'est pas obligatoire. Il s'agit surtout d'évaluer le recul pris par le candidat sur son parcours de vie, et la façon dont il entend mobiliser celui-ci pour accompagner les personnes.

## EMPLOYER DES PERSONNES DÉJÀ CONNUES DE LA STRUCTURE ET IMPLIQUÉES DANS SES PROJETS

Une part importante des employeurs recrute des travailleurs pairs parmi les personnes qu'elle connaît, des personnes ayant été impliquées au préalable dans les activités de la structure (bénévolat, personnes accompagnées très investies).



### Travailleuse paire "Un Chez-soi d'abord Paris

*Ce qui m'a aidé pour travailler en tant que travailleuse paire c'est d'avoir été dans des communautés d'entraide et de co-gestion entre personnes accompagnées, un club-house. J'y allais tous les jours de 9h à 17h, ça m'a aidé à prendre un rythme, à me sentir responsable, à être engagée dans un rôle.*

Les personnes recrutées au CEIS, quant à elles, ont d'abord été accompagnées par la structure, puis ont été investies dans des instances de participation, et ont enfin été bénévoles avant de répondre à l'offre d'emploi. Ainsi, les personnes qui se présentent aux entretiens sont bien connues des équipes.

Par ailleurs, sauf exception (dans des associations de taille importante), dans la plupart des structures concernées, les travailleurs pairs ne sont plus hébergés ni accompagnés dans les établissements où ils interviennent.

Il arrive aussi que les travailleurs pairs ne se soient pas défaits d'une addiction par exemple, et qu'ils soient encore pris dans des situations d'où ils tirent leurs compétences spécifiques. Dans ce cas de figure, et bien que cela n'entrave pas les travailleurs pairs interrogés de produire un travail de qualité, ceux-ci expriment le besoin d'une continuité dans leur propre accompagnement médical et/ou social... Plusieurs pistes sont alors possibles pour l'employeur, qui peut aménager des moments pour permettre à la personne de suivre son traitement ou de réaliser certaines démarches administratives (embauche à temps partiel en accord avec le travailleur pair).

## Les modalités de recrutement

Cette partie met en valeur différents processus de recrutement proposés par les employeurs.

### Les principales recommandations :

- Etre le plus transparent possible lors de l'entretien. Le travail pair est une nouvelle méthodologie d'intervention cela peut créer des freins et des difficultés d'intégration dans les équipes. Il est important de le mentionner lors de l'entretien.
- Etre clair sur les contraintes liées au poste (déplacement et horaires décalés).
- Il peut être intéressant d'organiser le processus de recrutement en trois phases : d'abord des entretiens collectifs (présentation de la structure, du métier, des missions), puis un entretien individuel et enfin une immersion.

## ENTRETIEN D'EMBAUCHE

S'il y a lieu, l'entretien d'embauche peut se faire en plusieurs temps, avec le directeur accompagné d'un intervenant social très impliqué dans la démarche d'embauche des pairs (travailleur pair ou travailleur social).

L'objectif n'est pas d'aborder des questions intimes ou personnelles sur le parcours de vie de la personne. La question du parcours de vie est abordée selon le souhait de la personne. Il s'agit plutôt de tester avec le candidat sa capacité de recul par rapport à son expérience, sa volonté de travailler avec des personnes connaissant la même situation et sa capacité à transmettre son savoir.

Le recrutement s'intéresse également aux savoir-être et caractéristiques personnelles des candidats : confiance, parcours antérieur en structure d'hébergement, capacité à s'autogérer, empathie, engagement personnel, entre autres.

### DES JOURNÉES D'IMMERSION AU CHEZ SOI D'ABORD PARIS

Pour le dispositif Un chez soi d'abord à Paris, le recrutement de l'ensemble des salariés, sans distinction, s'opère en trois phases consécutives : une journée d'immersion, un entretien formel, puis un entretien en binôme. Les journées d'immersion permettent au futur travailleur de découvrir le dispositif, de rencontrer les personnes accompagnées et d'appréhender les modalités d'intervention en équipe. Cette journée est organisée pour tous les candidats et permet d'observer comment ceux-ci se positionnent avec les locataires, comment ils réagissent aux situations rencontrées et comment ils s'y adaptent. Ces journées fournissent, pour les candidats, une occasion de confirmer ou non leur choix de travailler dans le dispositif.

*Pour en savoir plus sur le Chez-soi d'abord de Paris : voir la monographie et les contacts en fin de document*

### UN PROCESS DE RECRUTEMENT SPÉCIFIQUE MIS EN PLACE PAR LA PLATEFORME DE DÉVELOPPEMENT DU TRAVAIL EN AUVERGNE-RHÔNE-ALPES

La plateforme d'accompagnement du travail pair en Auvergne-Rhône-Alpes a formalisé le processus de recrutement suivant, qui commence bien avant la diffusion d'une offre d'emploi par un travail en amont auprès des équipes qui accueilleront les travailleurs pairs. En voici les étapes :

#### 1. Travail avec les équipes

Il s'agit d'accompagner les équipes à la définition des besoins et à l'évaluation de la pertinence ou non de recruter un travailleur pair.

- Quel(s) besoin(s) ?
- Quelle(s) mission(s) ?
- Quel(s) savoir(s) d'expérience attendu(s) ?

Ces différents éléments permettent aux structures d'élaborer une fiche de poste et de clarifier les attendus les plus importants concernant l'embauche d'un ou de plusieurs travailleurs pairs... Cette phase d'élaboration collective participe également à un travail préparatoire au sein du milieu d'embauche pour clarifier les missions allouées

au travailleur pair et favoriser la légitimité de son action au sein de l'équipe.

## **2. Les étapes du recrutement**

La diffusion de l'annonce peut se faire, selon les situations, au sein de la structure, par le réseau des partenaires et/ou par le bouche à oreille.

### **- Un temps d'information collective**

Une fois que les personnes ont fait acte de candidature, un temps d'information collective est organisé avec les futurs postulants. Ce temps vise à présenter le travail pair et ses différentes formes, les attendus du poste ouvert au recrutement, les conditions d'embauche, mais aussi le caractère particulier de l'entretien de recrutement qui va nécessairement s'intéresser à des éléments du parcours de vie du candidat.

Cette information collective est importante à plusieurs titres. L'expérience du recrutement est une première pour certains candidats, et il s'agit de souligner l'importance du cadre bienveillant dans lequel l'entretien d'embauche doit se dérouler.

Il s'agit ensuite de rappeler que l'entretien n'est absolument pas un moment au cours duquel on est censé dévoiler l'ensemble de sa vie ou de son intimité, qu'on a le droit de ne pas évoquer certaines expériences vécues. Le temps d'information collective permet toutefois de préciser que le poste de pair se fonde sur la mobilisation du savoir expérientiel, le vécu des candidats ne saurait être éludé en totalité. Cet échange ne fait pas office de pré-recrutement. Il importe d'ailleurs que la ou les personnes qui animent ce temps ne soient pas présentes dans le jury de recrutement.

### **- L'entretien d'embauche**

Avant d'entrer dans le cœur de l'entretien d'embauche, il est nécessaire de vérifier que le candidat a bien compris en quoi consiste le travail pair. Dans quelle mesure il est en capacité de mobiliser son vécu, de travailler avec un public varié dans une relation d'aide et d'accompagnement.

En fonction du poste, d'autres compétences sont parfois requises (parler une langue étrangère, connaître les institutions dans un champ en particulier). L'entretien permet ainsi de vérifier si le profil de la personne convient.

*Pour en savoir plus sur la plateforme rhône-alpine:  
voir les contacts en fin de document*

## UNE ALTERNANCE DE SESSIONS INDIVIDUELLES ET COLLECTIVES POUR LES ENFANTS DU CANAL

Les Enfants du Canal mettent en place un processus de recrutement par une alternance de sessions collectives et individuelles. Le processus est le suivant :

- Une session collective pour l'ensemble des candidats visant à présenter le projet, le travail pair, ainsi que répondre aux éventuelles questions des personnes. Cette session réunit entre 10 et 15 personnes. Elle est réalisée par la coordinatrice sur le travail pair, en présence de certains travailleurs sociaux et des travailleurs pairs en poste.
- Des entretiens individuels d'une durée d'une heure environ : ils sont effectués par la coordinatrice et un encadrant technique. Les collègues directs ne participent pas à cette phase. Ce temps permet de préciser les attentes liées au poste (que les candidats ne soient plus hébergés, qu'ils aient une expérience des bidonvilles). Les addictions ne constituent pas un frein à l'emploi (pas plus que pour d'autres professionnels). Les profils des personnes recrutées varient en fonction des missions (bidonville, veille sociale...). L'entretien permet également de vérifier la capacité à travailler en équipe avec les travailleurs sociaux et travailleurs pairs.
- Un entretien avec le directeur. Les questions sont fléchées vers le poste. Cette entretien donne lieu à un cadrage écrit des missions.

*Pour en savoir plus sur Les Enfants du Canal :  
voir les contacts en fin de document*

## Recommandations pour la conduite de l'entretien

Il n'existe pas de questions types à poser lors des entretiens. Il est toutefois important de garder en mémoire les recommandations suivantes :

- Laisser à la personne le choix de parler de son expérience personnelle. Les expériences démontrent que lorsqu'il est clairement formulé dans l'annonce que l'intervention se base sur l'expérience vécue de la personne, la personne aborde cette question elle-même lors de l'entretien. Toutefois, c'est à elle de choisir ce qu'elle veut en dire ou non.
- Aborder l'entretien de manière bienveillante.
- Adapter l'entretien au candidat et réfléchir à de nouvelles procédures de recrutement.
- Aborder la question de la mobilisation de l'expérience et de la capacité à communiquer celle-ci.

### Exemple de question :

« Pouvez-vous me parler de votre expérience personnelle qui vous amène à postuler à ce poste ? »

# 08



## **accompagnement auprès des milieux d'embauche**

L'embauche d'un travailleur pair, parce qu'elle induit une transformation importante des équilibres au sein d'une structure, mais aussi parce qu'il s'agit d'un véritable choix en termes de stratégie et de projet associatif, doit être accompagnée auprès des milieux d'embauche (équipes de direction, professionnels de la structure, éventuellement partenaires proches du dispositif...).

### **Suggestion :**

Mise en situation lors des entretiens collectifs et individuels, par exemple : recréer une réunion d'équipe.

En effet, l'arrivée d'un travailleur pair dans une équipe peut être un challenge : le travail pair vient bousculer les cultures professionnelles, interroger les pratiques déjà en place, voire provoquer un changement de culture professionnelle.

L'accompagnement voire la formation des milieux d'embauche a ainsi été identifiée, notamment grâce aux expériences internationales (Québec en particulier), comme l'une des clés de voûte de la mise en œuvre du travail pair dans une équipe. Mettre en place un accompagnement des équipes est ainsi un préalable, notamment en :

1. Rencontrant les équipes afin de leur présenter les formes et enjeux du travail pair,
2. Répondant à leurs interrogations ou inquiétudes,
3. Les accompagnant dans la réorganisation du travail et l'accueil d'un nouveau professionnel.

**Le collectif de développement du travail en Auvergne-Rhône-Alpes**, mobilisé pour le développement du travail pair, a mis en place le cadrage suivant pour l'accompagnement des milieux d'embauche des travailleurs pairs et de leurs équipes. La plateforme ressource mise en place permet un accompagnement pas à pas des équipes, réalisé autour de plusieurs étapes clés :

1. Formation en amont des démarches de recrutement d'un travailleur pair : cette étape permet de sensibiliser les équipes et les former sur les potentialités du travail pair et ce qu'il apporte. On fixe ainsi la définition du travail pair, le périmètre, le champ et les formes de l'intervention du travailleur pair.
2. Accompagnement plus ciblé sur la perspective de recrutement : il permet d'identifier les besoins spécifiques de la structure et de son équipe, et la volonté de cibler l'intérêt du recrutement. Les premiers jalons de la conception de la fiche de poste peuvent démarrer.
3. Lorsque le projet d'embauche est formalisé, la plateforme ressource organise une rencontre avec les équipes afin de leur permettre d'exprimer leurs interrogations et craintes.
4. Fiche de poste et recrutement : les équipes sont impliquées dans la conception puis la diffusion de la fiche de poste. La plateforme anime la réunion d'information collective auprès des candidats, puis briefe le jury de recrutement avant l'entretien.
5. Accompagnement et soutien des équipes et du pair une fois le travailleur pair embauché : la plateforme permet au travailleur pair embauché une immersion auprès d'autres pairs pour construire une identité professionnelle. Elle accompagne régulièrement les équipes des structures. Elle a aidé à la constitution d'une communauté des pairs qui leur permet des échanges de pratiques.

# 09



## pratiques du travail pair

Le travail pair soulève régulièrement des questionnements sur le rôle des travailleurs pairs, leurs méthodologies d'intervention, le positionnement professionnel demandé...

Ces questions sont ici recensées et illustrées par des exemples d'expériences, la description de pratiques concrètes et de ressentis des personnes accompagnées.

**NB : Certaines questions posées sur le travail pair se posent en réalité pour d'autres salariés.**

## Posture du travailleur pair et relation avec la personne accompagnée

### CONSTAT GÉNÉRAL

La proximité dans la relation entre la personne accompagnée et le travailleur pair est singulière, en raison de la similarité de leur situation.



**Travailleur pair  
Collectif des  
SDF de Lille**

*Souvent, le premier contact est pris par le travailleur pair, dans la rue, dans un parc. Puis, les travailleurs sociaux et les travailleurs ont les mêmes missions d'aller-vers, font les maraudes ensemble, rencontrent ensemble les personnes à la rue. Les décisions d'accompagnement sont prises ensemble en équipe. Puis les démarches sont engagées par les travailleurs sociaux.*



**Travailleur pair  
CEIIS**

*Les travailleurs pairs interviennent dans des espaces informels avec les personnes accompagnées (exemple : pause cigarette...). Pour autant, cela ne veut pas dire qu'on est amis avec les personnes. Du fait de nos expériences communes avec les personnes accompagnées, notre entrée en relation avec elles est plus rapide que pour les travailleurs sociaux. Cela bouscule et questionne parfois les travailleurs sociaux et cela remet de la symétrie dans les relations avec les personnes accompagnées.*

*Parler de son expérience ça touche et ça rapproche. La transmission des messages est différente de celle des autres professionnels.*

*Dans notre pratique, on remarque que certaines personnes ont un peu honte de parler de leurs traitements (de leurs effets, de leur composition...) avec des travailleurs sociaux. Mais ils seront plus à l'aise avec un travailleur pair parce qu'il est passé par là et il sait ce que c'est.*



**Travailleur pair  
CEIS**

*Dans les formations initiales, les travailleurs sociaux ont été formés à ne pas parler d'eux dans le cadre professionnel. Pourtant parler de ses épreuves, de ses vulnérabilités permet peut-être dans une situation d'accompagnement social de mettre du lien, mais aussi de permettre à la personne de se rendre compte qu'elle n'est pas toute seule dans sa situation. Quand la personne est disponible pour faire un travail sur elle, le médiateur de santé pair conscientise le moment et l'expérience qu'il va choisir de partager afin que la personne puisse elle-même essayer d'élaborer des perspectives, un espoir...*



**Ancienne  
travailleuse paire**

*L'entrée en relation est plus rapide pour les travailleurs pairs. Ils sont reconnus par les personnes accompagnées comme ayant des expériences communes et la création d'un lien de confiance est alors plus rapide.*



**Personne  
accompagnée**

*Le travailleur pair désacralise le rendez-vous avec le travailleur social, parce qu'un RDV avec un travailleur social peut parfois être violent.*



**Travailleurs pairs  
CHU Mouzaïa  
Fondation Armée  
du Salut**

*Les travailleurs pairs sont plus directs avec la personne et cela peut débloquer la parole et créer plus de proximité.*

*La vision de notre rôle est un peu plus compliquée car on blague avec les personnes mais ça ne veut pas dire qu'on va tout faire avec les résidents.*

## Confidentialité

### CONSTAT GÉNÉRAL

Le partage d'informations doit être questionné en équipe et dans l'intérêt de l'accompagnement de la personne. Cela permet également aux personnes d'identifier les informations utiles à donner, de débloquer les situations.

A partir du moment où les travailleurs pairs sont salariés de la structure, ils sont soumis aux mêmes règles que l'ensemble des salariés concernant le respect de la confidentialité.



**Travailleur pair  
Collectif des  
SDF de Lille**

*Tous les lundis matins nous faisons une réunion d'équipe pour faire le point sur les situations des personnes accompagnées : les discussions sont très ouvertes entre travailleurs sociaux et travailleurs pairs. Les décisions sont prises tous ensemble. Quand il y a des points confidentiels, l'habitude a été prise que les travailleurs pairs n'accèdent pas à ces données. En revanche, si le lien de confiance est établi, la personne donnera les informations nécessaires au travailleur pair. Les démarches sont avant tout suivies par les travailleurs sociaux.*

## La complémentarité des répertoires d'intervention entre travailleurs sociaux, travailleurs pairs, et autres professionnels.

### CONSTAT GÉNÉRAL

Nous l'avons constaté précédemment, de par leur méthodologie d'intervention, les travailleurs pairs apportent un autre regard, complémentaire à celui des travailleurs sociaux. Cela permet ainsi de contribuer à un accompagnement global de la personne.



**Équipe projet CHU  
Mouzaïa Fondation  
Armée du Salut**

*L'expérience ne suffit pas, il faut travailler avec les équipes. Ce qui fait que ça marche, c'est que l'on fait équipe.*

*Les personnes ayant connu la rue ont un problème de confiance avec les institutions. Le centre d'hébergement et les travailleurs sociaux sont vus comme représentants de l'institution. Un besoin d'intermédiaire se fait ressentir et le pair aidant représente cet intermédiaire.*



**Travailleur pair  
CEIIS**

*Ce qui fait la force de l'accompagnement social que l'on propose c'est l'alliance professionnelle entre les travailleurs pairs, les travailleurs sociaux et les personnes accompagnées.*



**Personne  
accompagnée**

*Le médiateur de santé pair est là pour nous faire vivre des exemples de vie. Il ne parle pas de sa vie mais un peu.*



**Travailleur pair  
Collectif des  
SDF de Lille**

*Les missions des travailleurs pairs et des travailleurs sociaux sont les mêmes. Ce qui diffère c'est la méthodologie d'intervention. Les travailleurs pairs et les travailleurs sociaux aident les personnes en leur donnant des conseils pour les démarches administratives. Les travailleurs sociaux conservent les dossiers administratifs avec les données nominatives. De plus, en maraude, le premier contact avec le public à la rue est fait par les travailleurs pairs car l'entrée en relation avec les personnes à la rue se fait plus rapidement pour les travailleurs pairs.*



**Travailleuse paire  
"Un Chez-soi  
d'abord" Paris**

*Nous sommes des intervenants sociaux avec les éducateurs, les psychologues, les psychiatres. Nous travaillons en binôme avec des visites à domicile, au moins une fois par semaine. Chaque intervenant a ses spécialités et cela permet aux personnes accompagnées de piocher où ils veulent.*

## Positionnement du travailleur pair dans l'équipe

### CONSTAT GÉNÉRAL

La question de l'intégration des travailleurs pairs dans les équipes se pose de manière centrale. Ainsi, l'important est d'associer l'ensemble des équipes à l'accueil des travailleurs pairs.



**Travailleur pair  
CHU Mouzaïa  
Fondation Armée  
du Salut**

*Nous travaillons en binôme avec les travailleurs sociaux. Le choix du binôme n'est nullement imposé, il se construit à la demande des personnes accompagnées ou des travailleurs sociaux. Il se produit également en fonction des spécialités des travailleurs pairs (demande d'asile, droit, régularisation, santé...) et du contact qui s'est créé entre le travailleur pair et les personnes accompagnées. On travaille ensemble avec le travailleur social, jusqu'au bout du dossier pour lequel on a été sollicité.*



**Travailleur pair  
CEIIS**

*Depuis 2014, nous avons mis en place des réunions d'analyse de pratiques mensuelles avec les médiateurs et les travailleurs sociaux. Les médiateurs de santé pairs sont également impliqués dans les réunions hebdomadaires de synthèse rassemblant l'ensemble de l'équipe de la structure.*

## Le travailleur pair ne risque-t-il pas de devenir un travailleur social comme les autres ?



**Travailleur pair  
Collectif des SDF  
de Lille**

*Nous pensons que chacun doit rester à sa place tout en étant complémentaire. Former des binômes, cela permet aux travailleurs pairs de ne pas devenir des travailleurs sociaux.*



**Travailleur pair  
CEIS**

*Pour nous, là où c'est problématique et où les pairs perdent leur identité c'est quand on leur demande d'être travailleur social. Il peut y avoir une méconnaissance du rôle et de la plus-value du pair. Quand le travailleur pair n'est pas accompagné ou qu'il n'y a pas d'autres travailleurs pairs avec lui c'est compliqué, il n'a pas de repère. Tu fais du mimétisme avec les travailleurs sociaux. Du coup tu as l'impression de trahir la fonction pour laquelle tu as été embauché.*

*Les séances d'analyse des pratiques permettent d'échanger sur la spécificité de l'intervention sociale pair en équipe pluridisciplinaire.*



**Ancienne  
travailleuse paire**

*Ma rupture de vie fait ma spécificité de pair aideance. Même si on essaie de rentrer dans l'équipe, il y a toujours un ressenti qui fait qu'on est plus sensible à ce que les personnes vivent parce qu'on l'a vécu nous-mêmes.*

*Tu pars de ton vécu, ensuite tu ajoutes des éléments professionnels et techniques qui s'ajoutent à ton savoir d'expérience et qui viennent en complémentarité par rapport à ton vécu, qui font une richesse de poste.*

# 2a

## Les travailleurs pairs, des travailleurs sociaux à bas coût ?



### Recommandations

Les contrats proposés aux travailleurs pairs doivent se faire en accord avec un projet de structure, et dans ce cas une attention est portée au suivi du contrat (formation quand il y a lieu, accord et lien avec les rémunérations des autres salariés). Chaque structure qui embauche un travailleur pair le fait en garantissant un niveau de salaire cohérent, permettant la reconnaissance du savoir expérimentiel.

Rappelons également que le travailleur pair est un intervenant social avec un répertoire d'action spécifique. Les travailleurs pairs ne sauraient se substituer à des travailleurs sociaux : les approches et méthodes des uns et des autres sont complémentaires.

Enfin, eu égard à leur parcours de vie, les travailleurs pairs sont particulièrement exposés à la précarité. Les recruteurs se doivent donc d'accorder une attention soutenue à la condition faite aux travailleurs pairs, les contrats précaires les maintenant dans une certaine vulnérabilité.



**Travailleur pair  
Collectif des  
SDF de Lille**

*Ce n'est pas une volonté de projet mais plutôt les limites financières de l'association.*

## Les travailleurs pairs ne risquent-ils pas de prendre la place des travailleurs sociaux ?



### Recommandations

Pour embaucher des travailleurs pairs dans de bonnes conditions, il est important d'avoir une réflexion sur les besoins de la structure et ceux des personnes accompagnées. Lorsque ce travail préalable n'est pas fait, les missions des travailleurs pairs ne sont pas claires, l'impact sur le travail en équipe est négatif, le positionnement des travailleurs pairs et l'accompagnement des personnes s'en trouve fragilisé (exemples de situations dans lesquelles les travailleurs pairs sont uniquement agents d'accueil).

Le travail pair permet aux structures et aux équipes d'interroger leur projet et modalités d'action. Parce qu'elle questionne et parfois déstabilise, l'embauche de travailleurs pairs fait surgir des interrogations plus générales des équipes concernant le sens de leurs missions et leurs modes d'action. Or c'est là tout l'intérêt du travail pair que de permettre un questionnement des pratiques, pour améliorer la réponse donnée aux besoins des personnes en les replaçant au cœur de l'intervention. Ces changements doivent être néanmoins accompagnés (cf. fiche 8), pour que chaque professionnel trouve sa place dans ce nouveau projet.



**Coordinateur "Un  
Chez-soi d'abord"  
Paris**

*Je ne m'imagine plus travailler sans travailleurs pairs. Je n'imagine plus un accompagnement de qualité des locataires sans l'apport des travailleurs pairs.*

## Combien de temps reste-on travailleur pair ?

### CONSTAT GÉNÉRAL

Cette question ne fait pas l'unanimité.

Si elle se pose pour les travailleurs pairs, elle peut d'ailleurs légitimement se poser pour d'autres métiers de l'intervention sociale. Il nous apparaît important de laisser aux travailleurs pairs la possibilité de choisir combien de temps ils souhaitent rester dans le métier. Il appartient ensuite à l'employeur d'accompagner ses salariés vers une évolution professionnelle quel que soit leur poste (formation, entretiens annuels...).



**Travailleur pair  
Collectif des  
SDF de Lille**

*C'est aux travailleurs pairs de décider pour combien de temps ils veulent l'être.*



**Travailleur pair  
CEIS**

*Il faut évoluer parce que le monde évolue, mon expérience évolue et au bout d'un moment elle est dépassée.*



**Ancienne  
travailleuse paire**

*J'interviens avec ma sensibilité et peu importe que je sois sortie de la rue depuis 10 ou 15 ans, si je garde cette sensibilité je peux rester travailleuse paire. Pour moi ma vulnérabilité fait partie de ma compétence.*

## Le travailleur pair doit-il nécessairement être sorti de sa situation (rue, addiction...) ?



**Travailleur pair  
Collectif des  
SDF de Lille**

*Nous pensons que le travailleur pair doit être sorti de la rue ou de la structure qui l'accompagnait. S'il s'agit d'addiction, nous ne pensons pas qu'il doit être sorti de la situation.*



**Travailleur pair  
CEIS**

*A l'intérieur des établissements du CEIS, il y a deux pratiques différentes.*

*L'équipe du CSAPA estime qu'il est important de sortir des murs et de s'émanciper. C'est pourquoi, lorsqu'une personne accompagnée est embauchée en tant que médiateur de santé pair, la structure arrête tout accompagnement social (accès aux droits, accompagnement dans le logement) et médical (psychologue, médecin). La personne doit donc trouver des relais vers d'autres partenaires pour la poursuite de son accompagnement social et médical.*

*Dans la structure de Figeac, quand la personne accompagnée devient médiatrice de santé pair, le médecin, le psychologue et le travailleur social poursuivent leur accompagnement. Chacun fait la part des choses entre ce qui relève du personnel et du professionnel.*

## Faut-il créer des collectifs de travailleurs pairs ?



### Plateforme pour la promotion et le développement du travail pair en Auvergne-Rhône-Alpes

Dès la création du projet de plateforme pour la promotion et le développement du travail pair, la constitution d'un groupe réunissant l'ensemble des pairs employés par les membres du projet avait été formulée. S'inspirant de l'exemple du Conseil des pairs au Québec, l'ambition de ce groupe était de constituer une « communauté de pratique ». Cela signifie qu'au-delà de la diversité des savoirs d'expérience mobilisés, des différents champs d'intervention ou encore de la variété des institutions ou associations porteuses des contrats, nous formulons l'hypothèse qu'une instance regroupant les différents pairs pouvait représenter un espace d'échanges, de soutien, de co-formation et de création. Il s'agit ainsi de proposer un lieu au sein duquel les pairs pouvaient se réunir et échanger sur leurs pratiques, mais également sur leur intégration au sein des équipes, ou encore sur des enjeux dépassant les situations individuelles et portant plus largement sur la place des pairs dans le champ du social ou du sanitaire. Il s'agissait également d'éviter que certains pairs se retrouvent dans des situations d'isolement professionnel.

Après deux ans d'existence au rythme d'une rencontre tous les deux mois en moyenne, ce groupe s'est largement étoffé au fil du temps et a réuni (à l'échelle de l'agglomération grenobloise pour l'instant) jusqu'à une douzaine de pairs issus de différents services, associations ou dispositifs du sanitaire et du social. Au sein de ce groupe, se retrouvent désormais réunis des pairs en poste depuis plusieurs années et d'autres qui viennent à peine d'être recrutés. Cette communauté de pratique assure aujourd'hui pleinement son rôle d'espace de soutien lors d'éventuelles difficultés rencontrées par les pairs. Elle permet aussi de croiser les pratiques et de voir comment les uns et les autres interviennent auprès des personnes concernées et au sein de leurs équipes. Au cours des dernières années, les pairs ont également entamé un important travail sur la question de la formation (pour les pairs, mais également par les pairs) en lien avec l'Université Grenoble Alpes et avec l'Institut de formation en travail social d'Échirolles. Le projet de création d'une association des pairs est également en cours.



# 10



## **monographies**

Ces monographies ont pour objectif de permettre aux lecteurs de situer le développement du travail pair dans trois projets associatifs bien différents : dans le cadre du dispositif Un chez soi d'abord à Paris, dans le cadre du chantier d'insertion des Enfants du Canal à Paris, et enfin dans le cadre du projet d'Espace communautaire de l'Association pour le Logement des Sans Abri à Mulhouse. Le contenu de ces monographies reflète les retours d'expérience des deux porteurs de projet.

## Un chez-soi d'abord, Aurore - Paris

### HISTORIQUE ET CONTEXTE DU PROJET

Les Appartements de Coordination Thérapeutique Un Chez-Soi d'Abord se réfèrent à un modèle développé par le Dr Sam J. Tsemberis, au sein du dispositif *Pathways to Housing* à New York, au début des années 1990<sup>1</sup>. Il s'adresse à des personnes à la rue et souffrant de troubles psychiques et s'appuie sur deux changements majeurs de paradigmes.

Le **logement d'abord** : c'est un droit fondamental et il est le préalable à toutes démarches. Prenant le contre-pied des propositions d'hébergements « en escaliers », il doit donc s'appliquer comme tel et être distinct des propositions d'accompagnements médico-sociaux.

L'accompagnement orienté vers le **rétablissement en santé mentale**, à l'origine porté par des groupes d'auto-support d'usagers de la psychiatrie (« peer support ») défendant la nécessité de l'implication des personnes dans l'ensemble des accompagnements et services les concernant dans le respect de leurs choix de vie. Il s'appuie sur leurs forces, lutte contre la stigmatisation, soutient le développement de leur pouvoir d'agir (« Empowerment ») et vise l'inclusion sociale et citoyenne. Ce modèle s'exporte ensuite au Québec et dans divers pays européens et il s'inscrit en France dans la suite des propositions du rapport sur "La Santé des Personnes Sans Chez Soi", remis en novembre 2009 au ministère de la Santé par les docteurs Vincent Girard, Pascale Estecahandy et Pierre Chauvin qui stipule qu'« une des plus grandes erreurs des politiques de lutte contre les exclusions est de faire peser une sorte d'injonction paradoxale sur les épaules des personnes sans domicile. Celles-ci sont considérées comme un public "captif", qu'il faut à tout prix protéger et assister, sans jamais croire que ces personnes peuvent et doivent être des citoyens comme les autres, ni leur donner l'opportunité de faire valoir leurs compétences et développer leur autonomie. Dans le même temps, leur sont souvent opposées, de façon plus ou moins explicite, des exigences préalables à leur prise en charge (et notamment à leur accès à un logement pérenne) : une bonne observance thérapeutique, un sevrage, etc. Ces exigences ne sont pas dénuées de jugement moral dans le sens où elles visent toujours l'"autre", le "différent". Elles participent activement à mettre à distance la personne sans domicile qui demande de l'aide et qui doit, sans cesse et toujours, "montrer patte blanche". Or il ne s'agit pas seulement d'un mécanisme symbolique mobilisé par les aidants (soignants ou travailleurs sociaux) dans leurs interactions avec les personnes sans domicile, mais également – de façon systémique – d'un mécanisme discriminatoire qui alimente l'exclusion, dès lors que ce sont ceux qui en ont le plus besoin qui sont le plus tenus à l'écart d'un logement pérenne.

A partir de 2011, et en 2012 pour Paris, sur chacun des sites expérimentaux, des personnes volontaires sont recrutées et incluses dans la recherche selon trois critères : être sans abri, souffrir de troubles psychiques sévères (schizophrénies ou troubles bipolaires) et avoir des besoins élevés en termes d'accompagnement (personnes vivant avec des addictions, souffrant de pathologies somatiques chroniques, ayant connu des incarcérations, confrontées à des hospitalisations fréquentes).

<sup>1</sup> Tsemberis, S.J. "Housing First: The Pathways Model to End Homelessness for People with Mental Illness and Addiction", Minneapolis: Hazelden, 2010.

## **PRÉSENTATION DU PROJET, DU DISPOSITIF OU DE LA STRUCTURE**

Le programme expérimental parisien démarre son activité en juillet 2012 après publication au Journal Officiel du décret ministériel du 02 mai 2012. Il est financé par l'ARS pour le fonctionnement de l'équipe médico-sociale dédiée à l'accompagnement (crédits ONDAM) et par la DRIHL (BOP 177) pour l'aspect gestion locative du dispositif.

Il est porté sur le volet sanitaire par l'Établissement Public de Santé Maison-Blanche, avec l'appui du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT Paris Psychiatrie et Neurosciences depuis le 1er juillet 2016), et sur le volet social par un Groupement Momentané d'Entreprises, le GME « Un Chez-Soi d'Abord Paris », constitué de l'association Charonne, l'Association des Cités du Secours Catholique, l'Œuvre Falret, le Centre d'Action Sociale de la Ville de Paris (CASVP) et de l'association Aurore, mandataire du GME. L'équipe est constituée de salariés mis à disposition par l'EPS Maison-Blanche et les membres du GME. Elle est donc pluridisciplinaire et interinstitutionnelle.

Le décret 2016-1940 du 28 décembre 2016 relatif aux dispositifs d'appartements de coordination thérapeutique « Un chez-soi d'abord » pérennise le dispositif expérimental au 1er janvier 2017 et lui octroie une autorisation provisoire de fonctionnement.

Depuis juin 2018, la structure juridique porteuse de l'établissement est le Groupement de Coopération Sociale et Médico-Sociale (GCSMS) Un Chez-Soi d'Abord Paris dont les membres fondateurs sont les institutions porteuses du projet expérimental.

## **POURQUOI AVOIR FAIT LE CHOIX D'EMBAUCHER UN/DES TRAVAILLEURS PAIRS ? QUELS SONT LES OBJECTIFS DE LA MISSION DU PAIR ?**

L'accompagnement est orienté par le rétablissement en santé mentale et implique donc la reconnaissance du savoir expérientiel des personnes concernées. Cette plus-value du savoir expérientiel se traduit par la présence de travailleurs pairs au sein de l'équipe médico-sociale (cf Décret 2016-1940).

Les travailleurs pairs participent au socle commun d'accompagnement centré sur l'ensemble des aspects du quotidien nécessaire au maintien dans le logement des locataires. Ils interviennent plus spécifiquement sur les facteurs concourant au processus de rétablissement des personnes. Ils incarnent l'espoir d'une évolution et des projets possibles, malgré les troubles. Les travailleurs pairs occupent ainsi une position de médiation entre les personnes accompagnées et les professionnels.

## **COMMENT L'EMBAUCHE D'UN/DES TRAVAILLEURS EST-ELLE FINANCÉE ?**

Les postes de travailleurs pairs sont pris en compte dans le budget du dispositif au même titre que les autres fonctions. Toutefois le statut des travailleurs pairs n'est pas reconnu dans les conventions collectives des employeurs du dispositif et le contrat proposé ne correspond pas aux attentes et à la réalité du travail demandé sur les terrains d'intervention.

## **QUELLES SONT LES MISSIONS DU/DES TRAVAILLEURS PAIRS ? QUELLE COMPLÉMENTARITÉ AVEC LES MISSIONS DES AUTRES PROFESSIONNELS ?**

Comme les autres professionnels, les travailleurs pairs rencontrent les locataires dans leur environnement (domicile, quartier, milieux d'errance, institutions...). Ces rencontres s'effectuent en binôme, souvent constitués de professionnels de fonctions différentes afin de profiter d'angles multiples d'analyse des situations au profit des personnes rencontrées et d'un enrichissement mutuel des professionnels.

Les travailleurs pairs se centrent un peu plus spécifiquement sur les processus de rétablissement à partir d'outils et de leur propre expérience de vie. Ce savoir expérientiel s'incarne de façon différente selon les travailleurs pairs et s'appuie sur des vécus singuliers en lien avec ceux des personnes accompagnées.

La présence des travailleurs pairs fait bouger les lignes relationnelles de l'ensemble des professionnels du fait de leur lecture particulière des situations, sur la nécessaire proximité qu'implique l'accompagnement des processus de rétablissement, leurs singularités, leurs cheminements ne passant pas forcément par les institutions, etc.

Ils ont une fonction identificatoire, permettant d'interroger les représentations négatives liées aux troubles psychiques, à la précarité, aux usagers de drogues... et incarnant une source d'espoir pour les locataires et contrebalançant les effets délétères des pronostics négatifs liés aux maladies mentales encore très présents chez les professionnels.

## **QUELLE PRÉPARATION DES ÉQUIPES AU RECRUTEMENT DU/DES TRAVAILLEURS PAIRS ?**

Le programme expérimental s'est monté en défendant la pertinence du savoir expérientiel, et l'accueil de travailleurs pairs relevait de l'évidence pour les professionnels engagés dans ce dispositif.

## **MODALITÉS D'INTÉGRATION DES TRAVAILLEURS PAIRS DANS LES ÉQUIPES ET ÉVOLUTIONS**

Les modalités mises en place pour le recrutement des travailleurs pairs se sont généralisées à l'ensemble des recrutements toutes fonctions confondues. Ainsi, une journée d'immersion au sein de l'équipe est proposée avant un entretien plus formel afin que chacun puisse faire connaissance in situ dans le quotidien du fonctionnement de la structure.

## **ESPACES DE SUPERVISION / COMMUNAUTÉ DE PRATIQUES / ESPACES DE PAROLES SUR LES PRATIQUES (EXISTENCE, ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT)**

Les travailleurs pairs bénéficient des mêmes espaces que les autres professionnels, mini-réunions quotidiennes, réunions de service hebdomadaires, supervisions, formations individuelles et d'équipe, rencontres inter-sites entre dispositifs Un chez-soi d'abord, participations à des rencontres partenariales, des présentations du dispositif en colloque, etc.

## **QU'EST-CE QUE LA PRÉSENCE DES PAIRS CHANGE AU QUOTIDIEN ?**

Souvent, la façon de parler des locataires et le jargon utilisé par l'ensemble des professionnels. La prise en compte des forces et des compétences des locataires. La prise de recul par rapport aux moments de crises à prendre dans la continuité d'un parcours de rétablissement singulier et non linéaire.

## **QUELLES SONT LES ÉVENTUELLES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ?**

Le manque de formation et de statut ne permettant pas la reconnaissance du travail effectué au quotidien, produisant des effets négatifs au niveau professionnel et personnel, et l'absence de projection de carrière dans un métier non reconnu.

Les représentations de certains professionnels ne reconnaissant pas la plus-value du savoir expérientiel comme complémentaire de leurs propres savoirs ou celles associant quasi systématiquement les travailleurs pairs à des personnels fragiles ("à accompagner donc").

# Association d'Aide au Logement des Sans-abri - Mulhouse

## PRÉSENTATION DU PROJET DU DISPOSITIF OU DE LA STRUCTURE

L'Association d'Aide au Logement des Sans Abri (ALSA) à Mulhouse intervient auprès de personnes en situation de marginalité. Elle se définit comme une association ayant "un très bas seuil d'admission et un haut seuil de tolérance", et guide son action autour du principe de "non-abandon". S'adressant à des personnes en situation de grande marginalité, ayant vécu des ruptures longues et fréquentes, présentant pour la plupart des addictions à divers produits, des problématiques psychiatriques, et parfois sous main de justice, l'ALSA a créé un espace communautaire permettant le développement de la participation des résidents à la vie collective, autour d'activités centrées sur la vie quotidienne. Ainsi, 28 personnes bénéficient de cette structure ; elles résident dans trois immeubles gérés par l'ALSA dans le cadre d'un dispositif d'ALT avec accompagnement, dans le quartier du Marché Couvert de Mulhouse.

En 2016, l'ALSA a bénéficié d'un financement dans le cadre de l'appel à projets "Innovation sociale dans le champ de l'hébergement et de l'accès au logement" piloté par la Dihal : une enveloppe de 150 000€ sur 2 ans a permis à l'association l'embauche d'un travailleur pair pour co-animer l'espace communautaire avec d'autres professionnels.

## POURQUOI AVOIR FAIT LE CHOIX D'EMBAUCHER UN/DES TRAVAILLEURS PAIRS ? QUELS SONT LES OBJECTIFS DE LA MISSION DU PAIR ?

### Cohérence avec le contexte local et l'analyse des besoins

Ces personnes bénéficient déjà d'un accompagnement par l'ALSA, avec un ratio d'un travailleur social pour 20 logements. Les moyens existants ne permettent pas d'assurer un accompagnement de proximité, au quotidien, dont, en accord avec les analyses de la Fondation Abbé Pierre « L'accès à l'habitat des personnes sdf en situation de grande précarité » in « Les Cahiers du Logement », février 2013, nous pensons qu'ils leur permettront de réinvestir collectivement leur vie quotidienne.

### Offre d'hébergement et/ou de logement proposée

Un espace communautaire aménagé dans la cour d'un immeuble appartenant à l'association, ouvert 5 jours sur 7, proposant accueil et « stammtisch », repas préparé et pris en commun, accès à une buanderie, et des actions collectives selon les demandes.

### Modalités d'accompagnement des personnes proposées

Accompagnement à la vie quotidienne, avec l'encadrement du 1.4 ETP déjà existant, plus 2 ETP, un moniteur-éducateur et un travailleur pair référents de l'espace.

## **COMMENT L'EMBAUCHE D'UN/DES TRAVAILLEURS EST-ELLE FINANCÉE ?**

Financement par la Dihal suite à l'appel à projet pendant 2 ans. Aujourd'hui l'association finance sur fonds propres et recherche toujours un financement pérenne...

**Coût du projet** (joindre à ce document le budget prévisionnel du projet) :

- 154 094 € pour une année
- 308 188 € pour la période de deux ans projetée

**Modalités de financement :**

- **Crédits demandés à la Dihal** : 150 000 €
- **Cofinancements**
  - DDCSPP 68 accompagnement ALT existant
  - La Fondation Abbé Pierre a attribué une subvention de 40 000 € pour la partie immobilière.
  - Prise en charge par les usagers des repas et actions collectives.
  - Sont sollicités :
    - Ville de Mulhouse,
    - Fondation Vinci, Fondation de France pour l'équipement
    - Les donateurs de l'association

## **QUELLES SONT LES MISSIONS DU/DES TRAVAILLEURS PAIRS ? QUELLE COMPLÉMENTARITÉ AVEC LES MISSIONS DES AUTRES PROFESSIONNELS ?**

Accueil de personnes isolées en grande précarité hébergées par l'association, animation et gestion d'un espace d'accueil collectif, accompagnement physique dans certaines démarches si besoin.

Les missions du binôme moniteur éducateur sont les mêmes. La complémentarité se situe dans la manière d'aborder les personnes à partir d'un vécu similaire. D'autre part, le travailleur pair est présent à temps plein sur l'espace d'accueil, son binôme est organisé en deux mi-temps de moniteurs éducateurs qui alternent leur présence une semaine sur deux. Ainsi, il est amené à faire le lien et représente pour les usagers un point d'ancrage, une référence forte.

## **QUELLE PRÉPARATION DES ÉQUIPES AU RECRUTEMENT DU/DES TRAVAILLEURS PAIRS ?**

La réponse à l'appel à projets Dihal a été élaborée avec les équipes de terrain qui intervenaient auprès du public dans le cadre de l'accompagnement en ALT et avec l'équipe des maisons relais, forte d'une expérience de gestion d'espace d'accueil collectifs. Ainsi, les professionnels, par leur participation active au montage et à la réflexion autour du projet, ont intégré l'idée et surtout le sens de ce type de recrutement assez « naturellement »

## **MODALITÉS D'INTÉGRATION DES PAIRS DANS LES ÉQUIPES ET ÉVOLUTIONS**

En amont de l'embauche avait été posée la possibilité d'un accompagnement particulier par un psychologue référent qui pourrait être amené à soutenir le travailleur pair en cas de besoin. Outre cette proposition, aucune modalité particulière n'a été mise en œuvre pour son intégration. La construction, la mise en route et le développement de l'espace d'accueil a été géré par l'équipe dédiée et nouvellement constituée. Recruté en CDI, s'étant vu confier des missions identiques aux autres professionnels, le travailleur pair ne s'est pas retrouvé dans une configuration rendant son intégration à l'équipe difficile ; le psychologue de la structure n'a ainsi jamais été sollicité. Le travailleur pair a pris une réelle place de référent du lieu, identifié comme tel par les usagers.

## **ESPACES DE SUPERVISION / COMMUNAUTÉ DE PRATIQUES / ESPACES DE PAROLES SUR LES PRATIQUES (EXISTENCE, ORGANISATION ET FONCTIONNEMENT)**

Intégration dans l'équipe maison-relais, au même titre que les autres travailleurs sociaux : supervision mensuelle avec l'équipe, formations thématiques collectives avec l'équipe.

## **QU'EST-CE QUE LA PRÉSENCE DES TRAVAILLEURS PAIRS CHANGE AU QUOTIDIEN ?**

Les travailleurs sociaux indiquent que la présence des travailleurs pairs influe fortement sur leurs pratiques et qu'elle a remodelé certaines représentations par rapport aux publics et à leurs modes de vie. Au quotidien, eu égard à leur expérience, leur posture, leur implication forte et leur sens de l'observation particulier, les travailleurs pairs contribuent à désamorcer des conflits. Souvent, ils sont également porteurs d'une analyse fine, car familière des réalités des usagers et de leurs besoins. Ils invitent ainsi les travailleurs sociaux à plus de souplesse ou plus de réactivité dans leurs interventions, et sont susceptibles d'alerter sur des situations qu'ils peuvent analyser comme des mises en danger potentielles.

## **QUELLES SONT LES ÉVENTUELLES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ?**

Parfois une forme de sur-investissement du travailleur pair dans les missions confiées. Cette question se travaille régulièrement en réunion d'équipe, en groupe d'analyse de la pratique et elle peut tout autant concerner d'autres professionnels...

11



**annexes**

**ANNEXE 1**  
**PRÉSENTATION DE LA FORMATION DE L'IRTS NEUILLY-MONTROUGE**  
**AVEC LES ENFANTS DU CANAL**  
DEPUIS 2017

**Objectifs de la formation**

Faire émerger des compétences chez les participants pour accéder à un plus haut degré de professionnalisation.

**Contenu**

Un axe législation / Travail sur la question de la distance pour aider les pairs dans leurs interventions sociales. / PS1

**Formateurs**

La première année, un appel d'offre a été lancé par l'association et le Fonds local emploi solidarité (FLES) a été retenu. Pour permettre la sélection des réponses à cet appel d'offre, les travailleurs sociaux et la direction ont été consultés et le choix du prestataire a été fait d'un commun accord.

Pour la mise en place de la formation, une réunion a eu lieu entre les enfants du canal (la coordinatrice), le FLES, l'IRTS Neuilly Montrouge et les travailleurs pairs. A ce moment-là, les contenus de formation ont été construits avec les travailleurs pairs.

**Destinataires de la formation**

Un groupe de 10 salariés composé des travailleurs pairs de l'association et d'un encadrant technique roumanophone.

**Construction des besoins de formation**

Le programme de formation a été construit par l'IRTS de Montrouge. Le FLES en lien avec l'IRTS a, au préalable, demandé aux travailleurs pairs de d'identifier leurs besoins et les formateurs ont été invités par l'association à se rendre sur le terrain pour mieux connaître le travail des pairs et leurs besoins.

**Durée de la formation**

La formation a lieu 3 mois après l'embauche. Elle dure 6h/semaine pour une durée totale de 48h.

**Modalités de formation**

Il s'agit de tenir compte des spécificités, potentialités et obstacles auxquels sont confrontés le public. Pour les travailleurs pairs, la formation est trop étalée dans le temps et sa durée en continue est trop importante.

**Évaluation des candidats et validation**

Les participants à la formation ont été évalués sur leur assiduité et leur investissement dans la démarche de formation. Aucun travail écrit ne leur a été demandé. Une attestation de réussite leur a été remise à l'issue de la formation.

**Évaluation**

En fin de formation, une évaluation individuelle et collective a été mise en place sur la qualité globale de la formation, la pertinence des modules, la qualité et la clarté des enseignements, la pertinence des documents et supports, la qualité de l'accueil, la capacité de l'adaptation de l'équipe pédagogique aux personnes formées.

### **Évolutions pressenties**

Pour l'année suivante, la formation sera élaborée avec les travailleurs pairs, en mettant en place des temps de co-construction pas à pas avec une réflexion sur les besoins des salariés tous les mercredis matin. De nouveaux besoins ont été recensés tels que 150h de français pour les écrits professionnels et la vie quotidienne à justifier par un niveau DILF DELF et une formation de 21h par personne en informatique (mail, actualisation des dossiers RSA).

### **ALAIN BONNAMI**

*Responsable de formation à l'IRTS Montrouge-Neuilly sur Marne,  
Responsable pédagogique de la formation des pairs aidants.*

Ouvrage à paraître Automne 2018 aux Editions ESF, collection Actions Sociales, « Pair aidance et travail social. Nouveaux enjeux, nouvelle approche de l'intervention sociale. »

**ANNEXE 2**  
**PRÉSENTATION DES FORMATIONS**  
**DE L'IRTS MONTROUGE-NEUILLY SUR MARNE AVEC LES ENFANTS DU CANAL,**  
**LE CHANTIER D'INSERTION (UNE SESSION DE FORMATION EN 2016-2017,**  
**UNE AUTRE EN 2017, UNE EN COURS EN 2018 ET UNE AUTRE QUI DÉMARRERA EN 2019)**

**ET DE L'IRTS MONTROUGE-NEUILLY SUR MARNE AVEC L'ARMÉE DU SALUT, LE CHU**  
**MOUZAÏA, LE PALAIS DE LA FEMME, LE CHRS DE BELFORT**  
**(UNE SESSION DE FORMATION EN 2016-2017 ET UNE AUTRE QUI DÉMARRERA EN 2018-**  
**2019 DANS LE CADRE D'UN CHANTIER D'INSERTION)**

### **Objectif général de la formation**

L'objectif général de la formation est de qualifier des pairs aidants, travailleurs pairs, afin que ces derniers puissent maîtriser l'environnement institutionnel et notamment les dispositifs du secteur AHI dans lesquels ils vont agir, intervenir en soutien auprès des équipes de travailleurs sociaux, intégrer progressivement ces équipes sociale, procéder à l'accompagnement des publics et établir des liens entre les équipes et les publics concernés. Du fait de leurs connaissances et savoirs expérientiels et d'usage des questions liées aux processus d'exclusion, ils deviennent des acteurs essentiels contribuant aux modalités d'intervention socio-éducatifs auprès de ce public.

### **Modules et contenus de la formation/qualification**

5 à 7 modules de formation adaptables selon les besoins des structures et services et des travailleurs pairs :

- 1. L'environnement institutionnel**, repères en termes de politiques sociales, cadres réglementaires et dispositifs de lutte contre la pauvreté. Connaissance et partage des processus d'exclusion et de désaffiliation des personnes concernées. Ce module s'appuiera sur les grands principes et les lois majeures concernant la lutte contre l'exclusion et la lutte contre la pauvreté et sur les dispositifs institutionnels qui participent de cette lutte. Néanmoins, le postulat est que les pairs ont plus ou moins été confrontés aux politiques publiques en matière d'insertion et qu'ils ont mis en place aussi des stratégies de résistance. Ils se sont confrontés au cadre institutionnel des politiques publiques, ils l'ont éprouvé. Parce que nous nous adressons à un public concerné par le thème de l'exclusion, présenter notre propre analyse critique de l'application des politiques publiques peut être une porte d'entrée pertinente. Chacun peut en dire quelque chose de son expérience de son analyse. De part leurs vécus et expérience de l'exclusion, les pairs aidants sont à même de suggérer en formation, un regard critique, et de par leurs fonctions une participation active vis-à-vis des usagers en cohérence avec l'évolution du cadre réglementaire.
- 2. La relation comme support au travail d'accompagnement**, l'accompagnement des personnes en situation de précarité ou de rupture (hébergement, travail, santé, lien social...) est complexe et nécessite un certain nombre de connaissances. L'objectif est de permettre aux travailleurs pairs d'identifier les bases de la relation d'aide, d'appréhender et d'échanger sur les différents postulats de la relation d'aide, l'empathie, l'écoute attentive...L'objectif principal serait donc de permettre aux travailleurs pairs d'enrichir leurs savoirs d'usage ou savoirs expérientiels par des savoirs plus formalisés.

- 3. Le positionnement professionnel.** Posture, distance et proximité. L'objectif est d'appréhender ce qui se joue dans la relation d'aide à partir d'une fonction et d'une place de travailleur pair. Repérer les mécanismes affectifs et émotionnels présents dans la relation d'aide et d'accompagnement, identifier comment cette relation peut être traversée par des mécanismes psychiques de trop grande adhésion ou de rejet, d'identification ou d'indifférence. Echanger sur des expériences singulières, où les notions de distance et de proximité sont centrales. Les travailleurs pairs pourront revenir sur les expériences mobilisées pour en dégager une compréhension des enjeux de la relation d'aide. Il s'agira de soutenir l'intelligibilité des récits par des notions professionnelles telles que : la distance bienveillante, élaboration collective et recherche de sens, complexité des situations, circonstances d'empêchement et pouvoir d'agir, ajustement de la posture professionnelle, cadre de référence, fonction tierce...
- 4. La logique de projet dans le travail d'accompagnement.** L'objectif est de permettre aux travailleurs pairs d'acquérir des éléments concernant la démarche de projet d'accompagnement personnalisé comme fil conducteur de l'accompagnement social. Il s'agit également d'acquérir une méthodologie des différentes étapes d'un projet individualisé et d'en saisir les articulations au projet institutionnel,
- 5. Le travail d'équipe pluri-professionnel.** Médiation et communication. L'objectif de ce module est de permettre aux travailleurs pairs d'acquérir des éléments de connaissance et de partages d'expériences du travail en équipe au sein des structures et services. Mais il s'agit également de saisir la place singulière des travailleurs pairs au sein des équipes, entre médiation et communication. Les notions de cohésion et de cohérence, de conflictualité, mais aussi de dynamique de groupe ou encore des processus de communication, sont à l'œuvre dans ce module,
- 6. Santé Physique et Psychique.** L'objectif de ce module repose sur la prise en compte des relations entre précarité, santé physique et psychique et de montrer qu'il existe des interdépendances entre ses deux réalités. Transmettre des éléments de connaissance relatifs à la santé physique et psychique ; transmettre des éléments ayant trait à l'appareil ou vie psychique ; évaluer les interdépendances entre les deux domaines ; réfléchir à la façon dont on peut être exposé aux souffrances physiques et/ou psychiques
- 7. Responsabilité et éthique** (éthique, valeurs et engagements, citoyenneté). L'objectif pédagogique repose sur le postulat qu'il n'y a pas un modèle du monde plus vrai qu'un autre, mais que certains sont plus aidants que d'autres et que lorsqu'une personne ne dispose pas de ressources dont elle aurait besoin, elle possède les capacités de la acquérir. Acquérir des connaissances sur l'éthique (De quoi parle-t-on ?) et considérer la différence existante entre l'éthique et la morale. Il est nécessaire de clarifier ces deux termes ; mener une réflexion partagée relatif au travail avec l'individu dans le cadre de son contexte social et considérée inséré dans une situation sociale et observer attentivement les systèmes de relations sociales (nature des relations) en référence avec les travaux de Grégory BATESON. Approcher les différents niveaux de logiques et différents niveaux de la pensée. (Grégory BATESON et Jürgen RUESCH « Communication et Société) ; à partir de situations d'expériences, mener une réflexion partagée. L'objectif est de permettre à chacun d'apporter son témoignage (dans le respect du volontariat) et de l'étayer avec les connaissances théoriques présentées.

## **Formateurs et intervenants**

La première année, un appel d'offre a été lancé par l'association et le Fonds local emploi solidarité (FLES) a été retenu. Pour permettre, les sélections des réponses à cet

appel d'offre les travailleurs sociaux et la direction ont été consultés et le choix du prestataire a été fait ensemble.

Pour la mise en place de la formation une réunion a eu lieu entre les enfants du canal (la coordinatrice), le FLES et l'IRTS Neuilly Montrouge et les travailleurs pairs. A ce moment-là, les besoins en formation ont été construits avec les travailleurs pairs. Depuis ces besoins se sont ajustés et adaptés, selon le principe de l'évaluation continue, le retour des travailleurs pairs et des formateurs.

### **Destinataires de la formation**

Des groupes de 10 à 15 salariés composés des travailleurs pairs de l'association Enfants du Canal (et d'un encadrant technique roumanophone au besoin) et de l'Armée du Salut.

### **Construction des modules au regard des besoins de formation**

Le programme de formation a été construit par l'IRTS de Montrouge Neuilly sur Marne, sous la responsabilité pédagogique d'Alain Bonnami et de Luis Morales respectivement Responsable de formation à l'IRTS. Le FLES en lien avec l'IRTS a, au préalable, demandé aux travailleurs pairs de remonter leurs besoins et les formateurs ont été invités par l'association à se rendre sur le terrain pour mieux connaître le travail des pairs et leurs besoins.

### **Durée de la formation**

La formation comprend 5 modules de formation auxquels, auxquels selon les besoins et les priorités des structures, on peut rajouter un ou deux modules, Santé et Ethique. 48 heures de formation par stagiaire travailleur pair, 6 heures X 8 séances

### **Modalités de formation**

Il s'agit de tenir compte des spécificités, potentialité et obstacles auxquels sont confrontés le public. La formation repose sur un dispositif de co-formation entre les formateurs et les travailleurs pairs et qui s'appuie largement sur l'expérience de vie de ces derniers. La formation se réfère aux méthodes actives, s'appuie sur les savoirs expérientiels des travailleurs pairs.

### **Évaluation des candidats et validation**

Les participants à la formation ont été évalués sur leurs assiduités et investissements dans la démarche de formation. Aucun travail écrit n'a été demandé. Une attestation de réussite a été remise à l'issue de la formation.

### **Évaluation**

En fin de formation, une évaluation individuelle et collective est mise en place sur : la qualité globale de la formation, la pertinence des modules, la qualité et la clarté des enseignements, la pertinence des documents et supports, la qualité de l'accueil capacité de l'adaptation de l'équipe pédagogique aux travailleurs pairs.

### **Évolutions pressenties**

Pour l'année suivante, il sera renforcé la création de la formation sera créée avec les travailleurs pairs, en mettant en place des temps de co-construction pas à pas avec une réflexion sur les besoins des salariés tous les mercredis matin. De nouveaux besoins ont été recensés tels que 150h de français pour les écrits professionnels et la vie quotidienne à justifier par un niveau DILF DELF et une formation de 21h par personne en informatique (ex : mail, actualisation des dossiers RSA).

12  
—

**contributeurs  
& bibliographie**

## Contributeurs

### ASSOCIATION POUR LE LOGEMENT DES SANS-ABRI (ALSA)

[alsa68.org](http://alsa68.org)

**Claudine LAGHA,**  
*Cheffe de service*

### CEIIS

[ceiis.fr](http://ceiis.fr)

**Nicolas CHOTTIN,**  
*Éducateur et médiateur de santé pair*

### COLLECTIF DES SDF DE LILLE

[facebook.com/Collectif-Des-SDF-de-Lille-1496686693978213/](https://facebook.com/Collectif-Des-SDF-de-Lille-1496686693978213/)

**Dominique CALONNE,**  
*Vice-président*

### LES ENFANTS DU CANAL

[lesenfantsducanal.fr](http://lesenfantsducanal.fr)

### FONDATION ARMÉE DU SALUT

[armeedusalut.fr](http://armeedusalut.fr)

**Isaure DE GAULEJAC,**  
*Cheffe de projet*

### RELAIS OZANAM

[relaisozanam.org](http://relaisozanam.org)

**Laëtitia SCHWEITZER & Sylvain PIANESE,**  
*Chargés de développement du travail pair, plateforme Auvergne-Rhône-Alpes*

### UN CHEZ-SOI D'ABORD LILLE (ABEJ SOLIDARITÉ)

<http://www.abej-solidarite.fr/abej/fr/12115-act-un-chez-soi-dabord.html>

**Olivier VILT,**  
*Cadre socio-éducatif*

### UN CHEZ-SOI D'ABORD PARIS (AURORE)

<https://www.aurore.asso.fr/pole-insertion/un-chez-soi-dabord-a-paris>

**Bruno TORREGROSSA,**  
*Coordinateur*

**Elodie COUILLARD,**  
*Directrice adjointe des ressources humaines chez les Merveilleux de Fred*

**Baptiste GODRIE,**  
*Professeur associé, Département de sociologie, Université de Montréal, Chercheur au Centre de recherche de Montréal sur les inégalités sociales et les discriminations (CREMIS)*

**Carole LE FLOCH,**  
*Représentante des personnes accompagnées au Haut conseil au travail social et ancienne travailleuse paire à la Fondation de l'armée du salut, chargée de la coordination du Conseil régional des personnes accompagnées*

**Julien LÉVY,**  
*Doctorant Laboratoire PACTE, Université Grenoble Alpes, Observatoire des non-recours aux droits et services (ODENORE)*

**Bernadette SILLAU,**  
*Administratrice de la Fédération des acteurs de la solidarité de 2013 à 2018*

La rédaction de cette publication a été coordonnée par :

**Delphine BIGOT,**  
*Chargée de mission "participation des personnes accompagnées et intervention sociale"*

**Léa LOUBIER,**  
*Cheffe de projet "hébergement et accès au logement" à la Dihal*

## Pour aller plus loin



### Référentiel médiateur de santé pair :

[https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2017-10/la\\_mediation\\_en\\_sante\\_pour\\_les\\_personnes\\_eloignees\\_des\\_systemes\\_de\\_preve....pdf](https://www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/2017-10/la_mediation_en_sante_pour_les_personnes_eloignees_des_systemes_de_preve....pdf)

### Bibliographie :

DEMAILLY, L. : "Le dispositif des médiateurs de santé pairs en santé mentale : une innovation controversée" Rapport final de la recherche évaluative qualitative sur le programme expérimental 2012-2014

DEMAILLY, L. : « Les médiateurs pairs en santé mentale », La nouvelle revue du travail, 2014, (En ligne : <https://journals.openedition.org/nrt/1952> )

GARDIEN, E. L'accompagnement et le soutien par les pairs, Presses universitaires de Grenoble, novembre 2017, 216 p.

GODRIE, B. "L'autre côté de la clôture. Quand le monde de la santé mentale et de la rue rencontre celui de la recherche." Santé mentale au Québec 401 (2015): 67-80. DOI : 10.7202/1032383ar

GODRIE, B. "Professionnalisation des intervenants pairs, de quoi parle-t-on au fait ?", version synthétique de Godrie, B. "experts et profanes : une frontière bouleversée par la professionnalisation des pairs-aidants" dans L. DEMAILLY et N. GARNOUSSI (dir.) aller mieux approches sociologiques, Lille, Presses du Septentrion, 2016, pp367-372.

GODRIE, B., Vivre n'est pas (toujours) savoir – Richesse et complexité du savoir expérientiel, volume 24 • numéro 3 • Printemps 2016 • le partenaire, pp 35-38





**adresse**

76 rue du Faubourg-Saint-Denis

**tél.**

01 48 01 82 00

**e-mail**

[contact@federationsolidarite.org](mailto:contact@federationsolidarite.org)

**web**

[federationsolidarite.org](http://federationsolidarite.org)



**adresse**

Arche Sud - 92 055 La Défense cedex

**tél.**

01 40 81 33 60

**e-mail**

[contact.dihal@dihal.gouv.fr](mailto:contact.dihal@dihal.gouv.fr)

**web**

[dihal.gouv.fr](http://dihal.gouv.fr)