Travail Pair Santé Mentale et Lutte contre les Exclusions

Une enquête et des outils réalisés par la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France

Fédération des acteurs de la solidarité ÎLE DE FRANCE

avec le soutien de la Fondation de France

Novembre 2023

Sommaire

Introduction 4
Synthèse du travail d'enquête 6
Outils 13
Pair-aidance, travail pair et rétablissement : éléments de définition et outils 14
Comment recruter un.e travailleur.se pair.e ? 19
La place dans l'équipe et l'articulation des missions entre travailleur.se.s pair.e.s et non pair.e.s 24
Formation des travailleur.se.s pair.e.s et accompagnement à l'évolution professionnelle 29
Confidentialité, secret professionnel et travail pair 42
Monographies 46
Le projet RePairs de l'Association ARCAT 47
La PHI CHU Marais - Groupe SOS 53
Le programme 58
" Se rétablir dans son logement " du Groupe SOS 58
Un Chez Soi d'Abord 75 - 92 - 93 65
La Halte Humanitaire 73
de la Fondation de l'Armée Du Salut 73
Les Enfants du Canal 80
Bibliographie 86
Annexes 89
Remerciements 90

Introduction

En 2021, la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France a mené des travaux autour de la question « Santé Mentale et Précarité ». Cette thématique est particulièrement importante pour les acteur.ice.s du réseau. En effet, l'enquête SAMENTA menée par le Samusocial de Paris en 2009 a montré que parmi les personnes sans logement personnel en Ile-de-France, un tiers étaient sujettes à des troubles psychiatriques sévères. Ces troubles étaient plus importants que dans la population générale et plus particulièrement encore concernant les troubles psychotiques, dont la prévalence était 10 fois plus élevée.

Les travaux menés en 2021 ont permis de valoriser les pratiques des adhérent.e.s de la Fédération autour de la santé mentale et de faire émerger les besoins sur ce sujet. Le développement du travail pair a été mis en lumière comme un levier pertinent pour favoriser le renforcement du pouvoir d'agir des personnes dans leur parcours de santé. C'est dans cette optique que la Fédération Ile-de-France a lancé en octobre 2022, avec le soutien de la Fondation de France, le projet « Travail Pair, Santé Mentale et Lutte contre les Exclusions ».

Le travail pair est illustré par l'action de professionnel.le.s s'appuyant sur une expérience de vie rencontrée par les personnes accompagnées. Ces interventions ont fait leurs preuves en Amérique du Nord et dans d'autres pays européens comme la Belgique mais sont encore peu développées en France. Le développement du travail pair est intimement lié à la notion de rétablissement, qui transforme l'approche des difficultés rencontrées par les personnes accompagnées et s'attache à favoriser l'autonomisation et le développement du pouvoir d'agir. L'approche rétablissement peut être appliquée au champ de la santé mentale mais également aux autres difficultés rencontrées par les personnes et permet de favoriser un bien-être dans les différents champs de la vie.

Dans le cadre du projet « Travail Pair, Santé Mentale et Lutte contre les Exclusions », la Fédération s'est intéressée aux pratiques du travail pair dans différentes structures de son réseau. Elle s'est attachée à décrire la réalité multiforme du travail pair dans le secteur de la lutte contre les exclusions par le biais de plus de 50 entretiens menés dans huit structures et qui ont donné lieu à la publication dans ce document de six monographies.

Le développement du travail pair dans les structures du champ de la lutte contre les exclusions interroge nos pratiques et la notion de juste proximité professionnelle. A ce titre, il parait important d'accompagner ces changements dans les établissements et de garantir que le développement du travail pair ne se substitue pas à une autre pratique professionnelle mais intervienne en complémentarité. Cela nécessite également que des moyens soient dédiés au développement du travail pair.

Pour accompagner les équipes dans ces changements, la Fédération des acteurs de la solidarité et la DIHAL ont publié en 2018 un guide « Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement ». La Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France publie aujourd'hui des outils complémentaires à ceux proposés dans ce guide, qui abordent les questions telles que le recrutement, la formation ou l'intégration dans les équipes des travailleur.se.s pair.e.s.

Le travail pair représente un nouveau métier. A cet égard, se développent des réflexions concernant la reconnaissance de ce métier, tant en termes de statut que de rémunération, et les spécificités de l'intervention des travailleur.se.s pair.e.s. La Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France s'engage dans ces réflexions.

Nous espérons que les outils publiés dans ce document feront naître une réflexion nouvelle dans vos structures, que pourra accompagner la Fédération.

Bruno Morel, Président de la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France"

Synthèse du travail d'enquête

Décrire la réalité multiforme du travail pair dans le secteur de la lutte contre les exclusions

La pair-aidance s'appuie sur le savoir expérientiel vécu d'une personne, « 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 […] pour aider d'autres personnes vivant avec des parcours similaires, des situations comparables. »[1] Le travail pair est une forme de pair-aidance rémunérée et c'est sur cette forme que nous basons notre enquête. Dans ce cadre, huit structures ont été rencontrées et nous avons cherché à décrire les pratiques de chacune d'entre elles concernant le travail pair. Pour ce faire, plus de 50 entretiens avec des professionnel.le.s pair.e.s et non pair.e.s ainsi qu'avec des personnes accueillies et/ou accompagnées ont été menés. Les structures sont les suivantes :

Le projet RePairs d'ARCAT ;
La PHI CHU Marais – Groupe SOS ;
Le programme « Se rétablir sans son logement » du Groupe SOS ;
Un chez soi d'abord 75 (UCSD 75) ;
Un chez soir d'abord 92 (UCSD 92) ;
Un chez soi d'abord 93 (UCSD 93) ;
La Halte Humanitaire de la Fondation de l'Armée Du Salut (FADS) ;
Les Enfants du Canal.

Contextualisation du projet

Le travail pair dans les champs de la santé mentale et de l'addictologie, une inspiration pour le secteur de la lutte contre les exclusions

La pair-aidance et le travail pair sont développés de longue date dans le secteur de la santé mentale et dans celui de l'addictologie. La pair-aidance dans ces secteurs est d'abord apparue de manière bénévole avant de prendre, concomitamment avec le développement de la pair-aidance bénévole, une forme salariée.

Au niveau international, la pair-aidance se développe avec les associations de malades à partir des années 1930 sur le modèle des Alcooliques Anonymes. Dans les années 1980 se développent, dans le contexte de la lutte contre le VIH, des groupes d'auto-supports sur un principe de pair-aidance. En 1989 aux Etats-Unis nait un premier programme de pair-aidant.e.s salarié.e.s dans le secteur de la santé mentale. Depuis lors, la pair-aidance salariée s'est développée dans plusieurs pays et notamment en Belgique ou au Canada où elle est répandue à la fois dans le champ sanitaire et médico-social mais également dans le champ social.

En France, dans le secteur de la santé mentale et de la psychiatrie, la pair-aidance bénévole est institutionnalisée au sein des Groupes d'Entraide Mutuelle (GEM) créés en 2005. La même année est embauché.e à Marseille la première personne travailleuse paire en psychiatrie dans cet hôpital, le travail pair sera ensuite développé et valorisé dans le cadre du projet MARSS[2] avec des pair.e.s aidant.e.s ayant un vécu de rue, de troubles psychiques et/ou d'addictions.

[1] Guide « Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement », Fédération des acteurs de la solidarité et DIHAL,
[2] Mouvement et Action pour le Rétablissement Sanitaire et Social

En 2011 est expérimenté le programme « Un Chez Soi d'Abord » qui permet à des personnes vivant avec des troubles psychiques et sans domicile personnel d'accéder à un logement et un accompagnement basé sur le rétablissement. Au sein des structures « Un Chez Soi d'Abord », qui ont maintenant le statut d'Appartement de Coordination Thérapeutique » (ACT), sont embauché.e.s des travailleur.se.s pair.e.s vivant avec des troubles psychiques.

En 2012 est également lancé le programme de médiateur.rice.s santé pair.e.s porté par le Centre collaborateur de l'OMS pour la recherche et la formation en santé mentale (CCOMS) qui a pour objectif de permettre le recrutement de médiateur.rice.s santé pair.e.s dans les structures de soins du secteur de la psychiatrie.

Dans le secteur de l'addictologie et de la réduction des risques, la pair-aidance se développe à partir des années 1930 avec des groupes de soutien. Dans les années 1980, elle prend toute sa place au sein de groupes d'auto-support et de réduction des risques par et pour les personnes usagères de drogues. Les communautés thérapeutiques qui apparaissent à cette période en sont un exemple.
Le principe de réduction des risques s'appuie beaucoup sur la pair-aidance, sur l'échange de bonnes pratiques entre consommateurs, sur l'analyse des produits, etc. Cela explique que dans le champ de l'addictologie et de la réduction des risques le travail pair est développé depuis de nombreuses années.

Dans le champ de la lutte contre les exclusions, le travail pair est moins développé que dans les secteurs de l'addictologie et de la réduction des risques ou de la santé mentale. En Belgique, dès 2004, des « experts du vécu » ont été recrutés dans des services publics fédéraux dans le champ de la lutte contre la pauvreté. En France, en 2018, dans le cadre du plan Logement d'Abord 2018-2022, les grands principes énoncés sur lesquels se base l'approche logement d'abord sont notamment « faire confiance aux personnes, s'appuyer sur leurs compétences et valoriser leurs savoirs d'expérience en développant les pratiques de pair-aidance. ». En 2018, la Fédération des acteurs de la solidarité et la DIHAL publient un guide « Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement » ce qui marque un intérêt fort des pouvoirs publics pour le développement du travail pair dans le champ de la lutte contre les exclusions.

Le projet « Travail Pair, Santé Mentale et Lutte contre les Exclusions », porté par la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France avec le soutien de la Fondation de France, s'appuie sur ces travaux et en est complémentaire. Il s'agit notamment de valoriser les pratiques du travail pair dans les structures œuvrant auprès des personnes en situation de rue ou hébergées ou en difficulté dans leur logement.

Il apparait nécessaire pour le développement du travail pair dans ce champ de s'inspirer des expériences plus anciennes du travail pair dans le secteur de la santé mentale ou encore de l'addictologie et de la réduction des risques.

Le questionnement sur la santé mentale, une donnée transversale au projet

Dans le cadre du projet « Travail Pair, Santé Mentale et Lutte contre les Exclusions », la définition de la santé mentale retenue est celle de l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) : « La santé mentale correspond à un état de bien-être mental qui nous permet d'affronter les sources de stress de la vie, de réaliser notre potentiel, de bien apprendre et de bien travailler, et de contribuer à la vie de la communauté. Elle fait partie intégrante de la santé et du bien-être, sur lesquels reposent nos capacités individuelles et collectives à prendre des décisions, à nouer des relations et à bâtir le monde dans lequel nous vivons. La santé mentale est un droit fondamental de tout être humain. […] La santé mentale ne se définit pas seulement par l'absence de trouble mental. […]. »[3]

Ainsi, la santé mentale a été considérée comme un état de bien-être et non uniquement comme l'absence de troubles psychiques. Le pouvoir d'agir apparaît également comme une dimension importante de la santé mentale.

[3] Santé mentale : renforcer notre action (who.int)

Le prisme du rétablissement, concept issu du mouvement des survivant.e.s de la psychiatrie et des travaux de Patricia Deegan aux Etats-Unis, a été une des inspirations des travaux menés, tant en ce qui concerne l'accueil et l'accompagnement de personnes vivant avec des troubles psychiques, dans certaines structures, que du point de vue de la recherche d'un équilibre et de l'approche par les forces dans les structures du secteur de la lutte contre les exclusions. Le rétablissement ne vise pas à retrouver la vie « d'avant » les difficultés, ce que serait la rémission, mais de parvenir à se rétablir dans une vie jugée, par la personne elle-même, satisfaisante.

Ainsi, le questionnement autour de la santé mentale apparaît en filigrane dans les travaux menés lors du projet « Travail Pair, Santé Mentale et Lutte contre les exclusions » dans son acception d'état de bien-être. L'action des professionnel.le.s pair.e.s et non pair.e.s des structures rencontrées visant à accueillir et accompagner des personnes vers une situation de vie qu'elles jugent satisfaisante.

Il est à noter que, dans certaines structures, il n'a pas pu être recueillie la parole des personnes concernées. Ainsi, l'impact du travail pair sur les personnes accueillies ou accompagnées a parfois été approché uniquement sur l'angle du ressenti des professionnel.le.s ce qui représente une limite dans le questionnement sur leur santé mentale et leur rétablissement.

Méthodologie et biais méthodologiques

Cette synthèse présente les analyses de la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France autour de la question du travail pair dans huit structures de son réseau. Ces analyses s'appuient sur une enquête menée entre octobre 2022 et juin 2023 dans le cadre du projet « Travail Pair, Santé Mentale et Lutte contre les Exclusions » pour lequel la Fédération reçoit le soutien de la Fondation de France.

Dans chacune des structures, des entretiens semi-directifs ont été menés avec différent.e.s professionnel.le.s, pair.e.s et non pair.e.s, et des personnes accueillies et/ou accompagnées. Il est à noter, en termes de méthodologie, que les questions posées en entretien ont pu évoluer selon le déroulé de celui-ci. Pour toutes les structures, des cadres ont été interrogé.e.s ainsi que des travailleur.se.s non pair.e.s ; exception faite d'une structure où il n'a pas été possible de s'entretenir avec un.e travailleur.se pair.e. Sur cette structure il y a donc un biais méthodologique important car la parole des travailleur.se.s pair.e.s, au centre de l'enquête avec les personnes accueillies et/ou accompagnées, n'a pas pu être recueillie.

Concernant les personnes accueillies et/ou accompagnées, il n'a pas toujours été possible d'organiser des entretiens avec elles. La méthodologie de l'enquête a évolué après de premiers entretiens menés avec des personnes accueillies et/ou accompagnées et face aux difficultés d'identifier des personnes volontaires pour répondre aux questions. Il a donc été décidé sur certaines structures de remplacer les entretiens par des conversations informelles ; une reprise des principaux éléments de l'échange par l'enquêtrice était ensuite faite et enregistrée. Dans les entretiens avec les personnes accueillies et/ou accompagnées peut être considéré comme un biais méthodologique le fait que les questions mentionnaient le travail pair et que celui-ci était défini en début d'entretien.

Enfin, des entretiens croisés entre travailleur.se.s pair.e.s et non pair.e.s étaient prévus dans la méthodologie initiale. Après la réalisation de deux entretiens croisés il est apparu que les questions étaient redondantes avec celles des entretiens individuels et qu'il était difficile d'avoir une participation de l'ensemble des membres de l'équipe. Il a donc été décidé de ne pas reproduire les entretiens croisés sur les autres structures.

Recrutement, salarisation : quelle forme prend le travail pair ?

Il n'existe aujourd'hui pas de référentiel métier pour les travailleur.se.s pair.e.s (un référentiel métier de la HAS existe pour la médiation en santé) et ce métier n'est pas reconnu sur les grilles conventionnelles. Les structures développent donc différents modèles de salarisation pour les travailleur.se.s pair.e.s.

Dans deux structures, les Enfants du Canal et la Fondation de l'Armée du Salut, le travail pair se déploie au sein d'un Atelier Chantier d'Insertion (ACI). De ce fait, les travailleur.se.s pair.e.s sont aussi accompagné.e.s dans leur évolution professionnelle soit sur d'autres postes dans la structure, soit en-dehors, que ce soit dans le secteur social ou un autre secteur.

Dans d'autres structures, les travailleur.se.s pair.e.s ont la dénomination de Médiateurs en Santé Pair ; c'est le cas notamment dans les trois dispositifs « Un Chez Soi d'Abord » (UCSD).
Cette fonction s'appuie sur une fiche de poste travaillée nationalement au sein du réseau des UCSD. Des différences peuvent toutefois exister en termes de rémunération.

Certaines structures ont aussi pris la décision de recruter des travailleur.se.s pair.e.s sur des postes d'intervenant.e.s sociaux.ales avec une rémunération qui dépend de l'expérience professionnelle et du niveau de diplôme.

Ces différences de modes de salarisation des travailleur.se.s pair.e.s reflètent le flou qui existe actuellement autour de la reconnaissance de ce métier. Lors des groupes de travail du projet « Travail Pair, Santé Mentale et Lutte contre les Exclusions », la rémunération des travailleur.se.s pair.e.s, la reconnaissance conventionnelle du métier et l'absence de référentiel métier sont ressorties comme des problématiques rencontrées par les structures qui souhaitent développer le travail pair.

De quoi est-on pair.e ? Parcours et savoirs des travailleur.se.s pair.e.s

Lors de notre enquête, nous avons rencontré des travailleur.se.s pair.e.s qui se basaient sur divers savoirs expérientiels : une expérience de la vie à la rue pour certain.e.s, une expérience dans le champ de la santé mentale, une expérience des addictions ou encore un vécu de migration. Se pose la question de savoir si une de ces expériences suffit pour être le/la pair.e de quelqu'un.e qui a une expérience similaire mais non identique. Par exemple, une personne vivant avec un trouble bipolaire peut vivre sa maladie très différemment d'une autre qui pourtant serait identifiée comme pair.e.

Dans les structures rencontrées, concernant l'expérience d'accompagnement, nous pouvons distinguer deux types de structures : les structures qui recrutent comme travailleur.se.s pair.e.s des personnes qui ont été accompagné.e.s par la structure et des structures pour lesquelles le fait d'avoir été accompagné.e par la structure est un critère exclusif pour le recrutement de travailleur.se.s pair.e.s. Dans la première catégorie on retrouve ARCAT et la Halte humanitaire de la FADS, et dans la deuxième catégorie on retrouve par exemple les Enfants du Canal pour qui « l'effet pair-aidance » ne peut pas se produire avec des personnes qui ont été accompagnées par la structure.

Lors de notre enquête est aussi ressorti le fait que pour beaucoup de travailleur.se.s pair.e.s, leur intervention ne se basait pas uniquement sur le savoir expérientiel mais qu'il y avait une hybridation des savoirs expérientiels, académiques et professionnels. Ainsi certain.e.s travailleur.se.s pair.e.s ont un diplôme du travail social, un autre a fait des études de psychologie, d'autres ont travaillé dans des programmes d'éducation thérapeutique du patient, etc. Il semble important de prendre en compte cette hybridation des savoirs dans nos analyses.

Enfin, la mobilisation du savoir expérientiel par les travailleur.se.s pair.e.s interroge également la juste proximité des travailleur.se.s non-pair.e.s avec les personnes accueillies et/ou accompagnées et permet un dévoilement de soi. Cependant, il est nécessaire de se rappeler que le savoir expérientiel se base sur une expérience de vie stigmatisante et que, de ce fait, tout le monde ne peut pas être travailleur.se pair.e même si, sur certains aspects, le/la professionnel.le.s non pair.e va aborder une expérience vécue.

De l'expérience au savoir expérientiel : la question débattue de la formation

Au-delà de l'hybridation des savoirs évoquée plus haut, la question de la formation des travailleur.se.s pair.e.s a été évoquée dans nos travaux et a généré du débat. L'expérience ne constitue pas à elle-seule un savoir expérientiel, c'est par son intervention professionnelle ou par la formation que le/la travailleur.se pair.e peut transformer son expérience en savoir expérientiel, en compétences. Est-ce que l'expérience fait compétence ou est-il nécessaire de se former pour transformer un vécu expérientiel en compétence ?

La question de la formation des travailleur.se.s pair.e.s fait débat : doit-elle être un pré-requis ? Doit-il y avoir une obligation de suivre une formation ? Ou au contraire la formation ne comporte-t-elle pas un risque de « formater » les pratiques du/de la travailleur.se pair.e et d'uniformiser les approches là où est recherché une singularité liée à l'expertise du vécu ?

Pour les salarié.e.s en ACI la formation fait partie du parcours mais elle n'est généralement pas axée sur le travail-pair. Dans d'autres dispositifs les travailleur.se.s pair.e.s peuvent être recruté.e.s sans formation au travail pair mais il peut être nécessaire de suivre la formation de Médiateur Santé Pair (proposée par l'université de Paris 13) en cours de parcours dans la structure en fonction des compétences et qualifications préalable des travailleur.se.s pair.e.s. Il est important de noter que cette formation, d'un niveau licence, nécessite d'avoir le niveau Bac ou de passer un Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaire (DAEU) que n'ont pas tou.te.s les travailleur.se.s pair.e.s rencontré.e.s.

Des travailleur.se.s pair.e.s rencontré.e.s ont aussi suivi d'autres formations au travail pair. La formation apparaît dans nos travaux comme nécessaire pour transformer l'expérience en compétence. Ainsi, certain.e.s travailleur.se.s pair.e.s indiquent que le suivi d'une formation au travail pair leur a permis d'adapter leur posture par rapport aux personnes accueillies et/ou accompagnées et d'employer à bon escient leur savoir expérientiel. La formation ne serait pas une forme de « formatage » mais un outil au service du/de la travailleur.se pair.e.

Il apparaît également important de noter que, comme pour tou.te professionnel.le, la formation a également lieu en situation de travail. Ainsi, au contact des autres professionnel.le.s qui ont des savoirs académiques ou professionnels différent des travailleur.se.s pair.e.s ceux-ci acquièrent des compétences spécifiques qui viennent enrichir leur bagage professionnel.

D'autres formations peuvent être proposées aux travailleur.se.s pair.e.s dans le cadre de la formation professionnelle continue telle que la formation à l'entretien motivationnel. Sur ces formations, il ressort de notre enquête qu'il est important de proposer la formation continue à tou.te.s les membres de l'équipe et non uniquement aux travailleur.se.s pair.e.s pour ne pas les stigmatiser.

Management, intégration dans l'équipe et travail pair : vers une prise en compte de la santé mentale de l'ensemble des salarié.e.s ?

La question de l'attention à la vigilance concernant la fragilité au regard du parcours de rétablissement des travailleur.se.s pair.e.s est également ressortie dans notre enquête tout comme celle du ressenti de sécurité en milieu de travail lorsque le/la travailleur.se pair.e est confrontée à des situations qui font écho aux expériences vécues. Il est toutefois souligné par un.e travailleur.se pair.e que la vigilance ne doit pas être uniquement à l'endroit de la fragilité des travailleur.se.s pair.e.s mais plutôt que la fragilité peut exister également chez les travailleur.se.s non pair.e.s qui peuvent également avoir des expériences de vie similaires aux expériences accompagnées (le choix du secteur d'activité n'est pas fait au hasard).
Cette difficulté renvoie à la question du management des travailleur.se.s pair.e.s et non pair.e.s qui ressort également dans les entretiens menés dans le cadre du projet. Ainsi, un directeur interrogé indique que le fait de recruter des travailleur.se.s pair.e.s l'avait entraîné à considérer dans le management la santé mentale de l'ensemble des salarié.e.s.

Le management des travailleur.se.s pair.e.s pose également la question de la part de l'intime et de celle du professionnel. En effet, le recrutement des travailleur.se.s pair.e.s implique le dévoilement de soi des candiat.e.s. Il apparaît alors nécessaire de réfléchir à comment concilier ce dévoilement de soi avec le respect de l'intimité que doit avoir l'employeur.

Le management de l'équipe entre également en jeu sur les questions d'intégration dans l'équipe des travailleur.se.s pair.e.s. En effet, il parait primordial de préparer les équipes à l'intégration des travailleur.se.s pair.e.s. Dans les structures rencontrées, c'est lorsque les équipes avaient été associées au recrutement ou que la présence de travailleur.se.s pair.e.s a été évoqué dès l'entretien d'embauche que l'intégration se passe au mieux. Certaines équipes ont également été formées à l'accueil d'un.e travailleur.se pair.e ou à l'approche rétablissement.

Pour finir, les entretiens menés font apparaître la vigilance à avoir pour qu'un management bienveillant ne se transforme pas en management stigmatisant le/la travailleur.se pair.e.

Santé mentale et travail pair : impact sur les personnes accueillies et/ou accompagnées et les travailleur.se.s pair.e.s

Notre enquête met en lumière le fait que le travail pair a un impact sur la santé mentale des personnes accueillies et/ou accompagnées de différentes manières. Tout d'abord, dans certaines structures, les travailleur.se.s pair.e.s sont recruté.e.s en fonction de leur expérience de la maladie psychique et ont un rôle de médiation. Dans ce cadre, iels peuvent être des personnes ressources pour l'équipe et pour la personne. Pour l'équipe tout d'abord car le/la travailleur.se pair.e va pouvoir expliquer aux non pair.e.s certains éléments tels que les effets des traitements, pour les personnes car iels vont avoir un rôle de médiation, de déstigmatisation de la santé mentale.

Concernant le rôle de médiation, il se retrouve également dans les situations de pair-aidance avec un.e pair.e qui a un vécu de migration et parle la même langue que la personne concernée. Ainsi, une professionnel.le nous indiquait que le fait que le/la médiateur.rice pair.e parle la langue de la personne et a également un vécu de migration lui permet de repérer les signes fantômes d'un mal-être ou un discours incohérent.

Qu'iels soient travailleur.se.s pair.e.s du fait d'un vécu avec des troubles psychiques ou une autre expérience stigmatisante (vécu de migration, de vie à la rue, d'addictions) il ressort des entretiens dans toutes les structures que le/la travailleur.se pair.e peut apporter un espoir à la personne accompagnée. Iel a traversé des épreuves similaires et sa situation d'emploi indique une stabilisation et un certain rétablissement. Cet espoir représenté par le/la travailleur.se pair.e va concourir au parcours de rétablissement de la personne accompagnée. Cependant, il ressort d'un entretien que le travail pair peut également avoir un effet inverse de frustration quand la personne est bloquée dans ses démarches et que le/la travailleur.se pair.e lui a réussi à avancer.

Enfin, le travail pair impacte le rétablissement des travailleur.se.s pair.e.s elleux-mêmes. En premier lieu car il permet d'avoir un emploi, facteur de stabilisation dans la vie et dans le parcours de rétablissement. En second lieu, le travail pair permet aussi de se projeter en tant que salarié.e, dans une autre profession ou encore dans le secteur social. Troisièmement, plusieurs travailleur.se.s pair.e.s indiquent dans leurs entretiens que le travail pair leur permet de « faire sens » avec leur passé, que le travail pair permet de se réconcilier avec ce passé d'expérience stigmatisante.

Pour conclure cette partie introductive, nous pouvons dire que nous avons rencontré au cours de notre enquête des visions et mises en œuvre différentes du travail pair. Il y a un travail pair par structure qui le déploie et, si nous allons plus loin, un travail pair par travailleur.se pair.e. Il apparait alors nécessaire de travailler à structurer le travail pair et à envisager le parcours salarial des travailleur.se pair.e. Cela doit passer par une reconnaissance du métier, notamment dans les conventions collectives, et une valorisation des savoirs expérientiels.

Les monographies réalisées dans le cadre du travail d'enquête sont accessibles à partir de la page 46 de ce document.

Outils

Pair-aidance, travail pair et rétablissement : éléments de définition et outils

Qu'est-ce que la pair-aidance et le travail pair ?

Les définitions du Guide « Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement » de la Fédération des acteurs de la solidarité et de la DIHAL sont les suivantes :

« La pair-aidance 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-aidance 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-aidance s'appuie ainsi sur la transformation de l'expérience en savoir expérientiel (cf. fiche 2 Pair-aidance 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-aidance 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-aidance apparaît comme une pratique répandue, le travail pair se présente quant à lui comme une innovation dans le champ de l'accompagnement. »

Dans le cadre du projet « Travail Pair, Santé Mentale et Lutte contre les Exclusions », la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France s'est appuyée sur la définition suivante, plus succincte, qui définit à la fois l'importance de la rémunération, le savoir expérientiel et le champ d'intervention (ici l'inclusion sociale) : « **Le travail pair désigne l'action de professionnel.le.s rémunéré.e.s, exerçant dans le secteur de la lutte contre les exclusions et s'appuyant dans leur pratique professionnelle sur une expérience de vie pouvant être rencontrée par les personnes accompagnées.** »

Travail pair et rétablissement

La notion de rétablissement est issue du mouvement des « survivants de la psychiatrie » aux Etats-Unis[1]. La notion de rétablissement évoque un processus, la recherche d'un équilibre face aux situations de déséquilibre vécues par les personnes. Il s'agit d'un terme qui peut être utilisé dans le champ de l'inclusion et ne fait pas forcément référence au champ psychiatrique.

[1]Et notamment des travaux de Patricia Deegan

Le rétablissement prend en compte le point de vue de la personne concernée et son expérience vécue. Il s'agit d'un processus de renforcement du pouvoir d'agir et d'autonomisation de la personne en prenant en compte ses difficultés, dont, pour les personnes qu'elle concerne, la maladie psychique, ainsi que ses forces.

La notion de rétablissement prend en compte la personne dans sa globalité et considère sa capacité à s'inscrire en tant qu'actrice dans les différents champs de sa vie (environnement social, environnement relationnel, etc.) et ne la considère pas uniquement comme objet de soin ou d'accompagnement. Le rétablissement ne vise pas à retrouver la vie « d'avant » les difficultés, ce que serait la rémission, mais de parvenir à se rétablir dans une vie jugée, par la personne elle-même, satisfaisante.

Appliquée au champ de la santé mentale, la définition communément acceptée du rétablissement est celle de William Antony : le rétablissement est *« un processus profondément personnel et unique de changement de ses attitudes, valeurs, sentiments, objectifs, compétences et/ou rôles. C'est une façon de vivre de manière épanouie, avec l'espoir d'apporter sa contribution à la société, même s'il reste d'éventuelles contraintes liées à sa maladie. Se rétablir signifie donner un sens nouveau à sa vie, un nouvel objectif, au fur et à mesure que l'on apprend à dépasser les effets catastrophiques de la maladie mentale »*[2] .

La notion de rétablissement va de pair avec le décloisonnement des pratiques, la valorisation des savoirs expérientiels des personnes concernées et le renforcement du pouvoir d'agir.

Le travail pair, par la valorisation du savoir expérientiel notamment et le renforcement du pouvoir d'agir, est intimement lié à la notion de rétablissement. Dans le cadre du projet « Travail Pair, Santé Mentale et Lutte contre les Exclusions », la notion de rétablissement s'est posée à la fois pour les personnes accompagnées par des travailleur.se.s pair.e.s mais également pour les travailleur.se.s pair.e.s elleux-mêmes.

Les travailleur.se.s pair.e.s concourent au rétablissement des personnes accompagnées par divers leviers :

- En apportant une pluridisciplinarité dans l'approche de l'équipe et un savoir complémentaire aux savoirs académiques et/ou professionnels de l'équipe ;
- En permettant l'identification des personnes accompagnées et en étant représentant.e.s d'un espoir pour elles ;
- En favorisant la participation par la reconnaissance des compétences des personnes ;
- En pouvant être source d'innovation au sein des équipes, de décloisonnement et de questionnement sur les pratiques pour y intégrer l'approche rétablissement.

Pour les travailleur.se.s pair.e.s elleux-mêmes, la pratique du travail pair permet de se sentir considéré et de valoriser de manière professionnelle une expérience stigmatisante ou négative vécue. Le travail pair permet de mettre à profit d'une structure les compétences tirées du savoir expérientiel ce qui peut être mettre de faire sens sur une expérience.

Sur les apports du travail pair, peut également être consultée la partie « La plus-value du travail pair» du Guide « Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement » de la Fédération des acteurs de la solidarité et de la DIHAL.

[2]Anthony WA. « Recovery from mental illness: the guiding vision of the mental health service system in the 1990s. Psychosoc » Rehabil J 1993

ESPER - Les cinq piliers du rétablissement

Le rétablissement s'appuie sur cinq piliers pour la personne qui sont résumés dans l'acronyme ESPER :

Espoir – développer l'espoir dans la vie de la personne ;

Soutien – développer un réseau de soutien que peuvent constituer les professionnel.le.s mais également les relations amicales, amoureuses ou familiale, les pairs, etc.;

Plaidoyer pour soi-même – capacité à parler pour soi-même et à défendre ses interêts ;

Empowerment ou pouvoir d'agir – connaître ses droits, ses difficultés et ses forces pour guider ses choix ;

Responsabilisation – être en mesure de prendre ses propres décisions et être responsable de son parcours de soin.

Par ces principes, il s'agit de mettre la personne en position d'actrice de son parcours de rétablissement. L'approche rétablissement ne peut pas s'imposer à une personne, il s'agit d'une posture où le/la professionnel.le intervient en soutien de la personne comme un outil dans le contexte global de rétablissement.

Les outils d'auto-support

L'auto-support peut se définir « comme la volonté de « patients » de mettre l'accent sur leur expérience et leur autonomie pour se soigner, s'aider ou défendre leurs droits »[3]. Dans le champ du rétablissement et de la santé mentale, il existe différents outils d'auto-supports qui peuvent être employés par les pair.e.s aidant.e.s bénévoles, les travailleur.se.s pair.e.s et non-pair.e.s. Cette partie listera quelques-uns de ces outils qui peuvent être employés avec les personnes accueillies ou accompagnées.

Il apparaît nécessaire d'indiquer également que l'auto-support est une pratique répandue dans le champ de l'addictologie et de la réduction des risques avec des associations comme les Alcooliques Anonyme, PsychoActif.org, le groupes tels que les Narcotiques Anonymes ou encore d'association ASUD (Auto-Support pour Usagers de Drogue). L'auto-support s'élargit à d'autres champ de la société, ainsi, le mouvement des droits civiques aux Etats-Unis a également suivi le principe de l'auto-support.

Les outils d'auto-support sont des outils qui peuvent être proposés aux personnes dans le cadre de l'accompagnement. Ils peuvent être présentés à un moment puis la personne peut s'en saisir lorsque cela fait sens pour elle. En aucun cas il ne faut imposer les outils d'auto-support à une personne dans le cadre d'un accompagnement.

Les personnes doivent rester libres de s'approprier les outils. Le rôle d'un.e travailleur.se pair.e ou non pair.e par rapport aux outils d'auto-support est triple :

- Les présenter ;
- En expliquer le fonctionnement ;
- Laisser aux personne le choix de les utiliser ou nous.

Dans cette partie sont présentés des outils d'auto-support en lien avec la maladie psychique et le plan de rétablissement ou encore le plan de crise. Ce ne sont que des exemples, l'auto-support est bien plus large que ces outils et concerne tout ce qui peut être mis en œuvre et qui fait sens pour la personne au regard de son rétablissement.

[3] JAUFFRET-ROUSTIDE Marie, « L'auto-support des usagers de drogue : concepts et application », Rhizome, 2010

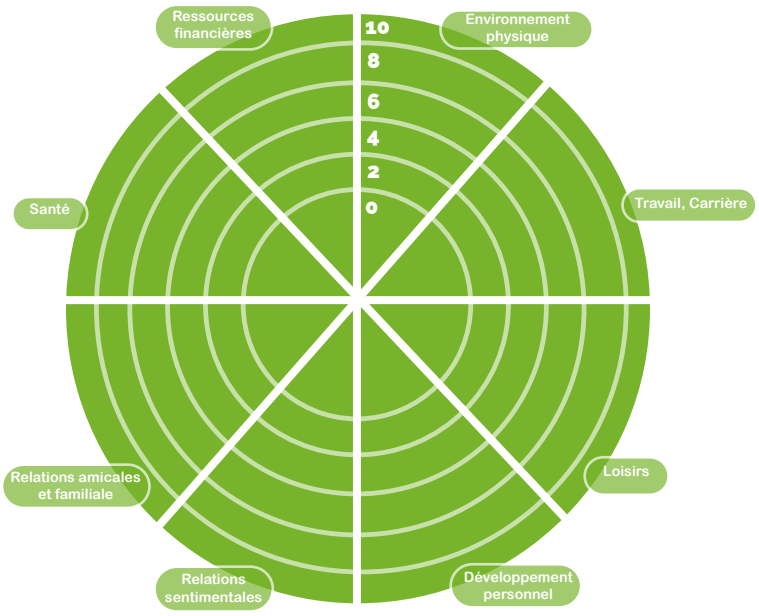
L' approche par domaines de vie

Dans le cadre de l'approche rétablissement, il est proposé d'adopter une approche par domaine de vie aux personnes accueillies et/ou accompagnées. Cette approche propose de permettre à la personne d'exprimer sa satisfaction actuelle dans différents domaines de sa vie pour travailler ensuite à mettre en œuvre des actions pour parvenir à un niveau de satisfaction supérieur.

Selon les sources, entre 5 et 12 domaines de vie sont définis. Nous faisons le choix ici de reprendre la roue des 8 domaines de vie.

Il est conseillé de renommer avec les personnes ces domaines de vie puis de les inviter à évaluer sur une échelle de 0 à 10 leur satisfaction par domaine.
Ensuite, peuvent être discutés avec la personne les domaines sur lesquels elle souhaite travailler en priorité et les outils qui peuvent être employés pour améliorer la satisfaction dans le(s) domaine(s) ciblé(s).

Cette approche permet de faire avec la personne un état des lieux de ses forces et difficultés et d'établir un plan de rétablissement en fonction de cet état des lieux.



Le GPS – Guide Prévention et Soins

Il s'agit d'un outil pour les personnes vivant avec un trouble psychique pour exprimer leurs souhaits et volonté en situation de crise, il s'agit de directives anticipées en psychiatrie qui permettront de guider ses proches et/ou les professionnel.le.s de la santé mentale si la personne n'est plus en mesure de donner un consentement aux soins en période de crise. Le GPS est un document qui peut être communiqué à l'entourage et aux professionnel.le.s qui accompagnent la personne.

« "mon GPS – Guide Prévention et Soins" se présente sous la forme d'un livret à remplir soi-même, avec des questions, des lignes à compléter et des cases à cocher. Il a été créé pour et avec des personnes qui vivent avec un trouble psychique.
Ce livret permet à chaque personne d'exprimer ses souhaits, pour le cas où elle traverserait une période de crise durant laquelle il lui serait difficile de faire connaître ses besoins. La personne y indique par exemple : "Ce qui m'aide quand je ne vais pas bien", ou "ce que je veux que l'on respecte si je suis hospitalisé·e". »[4]

Au-delà de la situation de crise, le GPS permet également à la personne de mieux se connaître d'identifier ses ressources mobilisables lorsqu'elle commence à se sentir mal. Ainsi, il s'agit également d'un outil pour prévenir et, autant que possible, éviter la situation de crise.

Au-delà du GPS il existe des notices pour les personnes concernées, leurs proches et les professionnel.le.s pour présenter le GPS. Une version « ado/jeunes adultes » du GPS existe également. Toutes les informations ainsi que le GPS sont accessibles sur le site web du Psycom.

[4]Présentation du GPS, Psycom Mon GPS (Guide prévention et soins) – Psycom – Santé Mentale Info

Le REVIM : « Reprendre sa vie en main »

Le kit « Reprendre sa vie en main » est un outil pour planifier le rétablissement inspiré librement du « Taking Back Control » développé dans les pays anglosaxons. Il est téléchargeable en ligne[5] et une présentation en est faite sur le site du centre ressource réhabilitation psychosociale[6].

Il s'agit d'un kit composé d'un manuel, d'un plan de rétablissement et d'un plan de gestion de crise. Il s'agit d'un outil d'autogestion qui peut être utilisé par les personnes vivant avec des troubles psychiques ou ayant fait l'expérience de crises. L'objectif de l'outil est de permettre aux personnes de construire des bases solides et de les faire perdurer dans le temps.

Le manuel pour permettre aux personnes de composer leur plan de rétablissement articulé en 8 parties :

1. Introduction à la planification du rétablissement ;
2. Rester stable ;
3. Composer avec ses hauts et ses bas ;
4. Rebondir après une crise ;
5. Poursuivre ses rêves et ses objectifs ;
6. La résolution de problème pour aborder ses difficultés dès leur apparition ;
7. Prendre soin de soi et apprendre de l'expérience des pair.e.s ;
8. Elaborer son plan de gestion de crise – décider comment être accompagné.e en cas de crise.

Le REVIM est un outil plus conséquent à remplir que le GPS.

[5] http://ateliers-rehab.ch/docs/revim/REVIM_Reprendre-sa-vie-en-main.pdf

[6] https://centre-ressource-rehabilitation.org/guide-reprendre-sa-vie-en-main-un-kit-pour-planifier-son-retablissement

Comment recruter un.e travailleur.se pair.e ?

Concevoir, en équipe, l'accueil d'un.e travailleur.se pair.e

En amont du recrutement, se pose la question de la place du travail pair dans le projet d'établissement. Il ressort des travaux menés par la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France que l'intégration des travailleur.se.s pair.e.s est facilitée lorsque le travail pair est réellement ancré dans le projet d'établissement et qu'il est résultat d'une démarche ascendante, où l'équipe est consultée et impliquée.

Recommandations lorsque l'équipe est pré-existante :

Lorsque l'équipe pré-existe à l'inclusion de travailleur.se.s pair.e.s, plusieurs actions peuvent être facilitantes à l'inclusion des travailleur.se.s pair.e.s :

- Former l'équipe à l'approche rétablissement et à l'accueil d'un.e travailleur.se pair.e : ces formations peuvent être renouvelées régulièrement, y compris après l'arrivée d'un.e travailleur.se pair.e pour répondre aux contraintes du *turn over* dans les structures ;
- **Construire la fiche de poste des travailleur.se.s pair.e.s en équipe** pour définir les missions et leur complémentarité ou similarité avec les missions des autres membres de l'équipe ;
- Préparer en équipe l'arrivée d'un.e travailleur.se pair.e : parcours d'intégration, entretiens à l'arrivée, répartition des missions, etc.

L' équipe peut également s'interroger sur différents aspects de son fonctionnement afin de définir si elle est prête à accueillir un.e travailleur.se pair.e :

- Préparer en équipe l'arrivée d'un.e travailleur.se pair.e : parcours d'intégration, entretiens à l'arrivée, répartition des missions, etc.
- Les rapports entre membres de l'équipe privilégient la transversalité et l'horizontalité ;
- Les membres de l'équipe se sentent prêt.e.s à voir leurs pratiques, postures et organisation faire l'objet d'un questionnement.

La Fédération des acteurs de la solidarité Bretagne a conçu une fiche à destination des équipes qui souhaiteraient faire appel à des travailleur.se.s pair.e.s pour évaluer si elles sont prêtes à accueillir des travailleur.se.s pair.e.s.

Recommandations lorsque l'équipe se constitue avec des travailleur.se.s pair.e.s

Les travaux menés par la FAS IdF permettent de constater que l'intégration des travailleur.se.s pair.e.s est facilitée lorsque l'équipe se constitue avec elleux. Dans ce cas, il est recommandé :

- D'évoquer la présence de travailleur.se.s pair.e.s dans l'équipe lors de l'entretien d'embauche ;
- De proposer aux nouveaux.elles embauché.e.s de suivre une formation sur l'approche rétablissement ou l'accueil de travailleur.se.s pair.e.s ;
- De faire participer, lorsqu'iels sont déjà recruté.e.s les travailleur.se.s pair.e.s à l'entretien de recrutement.

La fiche de poste, définition du statut et des missions

Un exemple de fiche de poste pour recruter un.e travailleur.se pair.e est disponible dans le guide FAS/DIHAL sur le travail pair[1] . En annexe sont également présentées des fiches de postes utilisées par des structures en Ile-de-France.

Avant toute chose, il peut être conseillé de construire la fiche de poste en équipe afin d'établir collectivement les missions qui seront confiées au/à la travailleur.se pair.e en complémentarité avec les autres membres de l'équipe. Ces missions pourront évoluer au fil du temps et il est recommandé de prévoir un temps formel pour revoir les fiches de poste une fois dans l'année, en incluant à ce travail les membres de l'équipe et le/la/les travailleur.se.(s) pair.e.(s).

En Ile-de-France, il ressort des travaux de la Fédération des acteurs de la Solidarité IdF que les structures qui recrutent des travailleur.se.s pair.e.s fonctionnent de manière différente en ce qui concerne les fiches de postes. Nous n'aborderons pas ici la question du travail « par les pair.e.s» c'est-à-dire le recrutement sur des postes et des missions qui ne relèvent pas du travail pair (ex : agent.e d'accueil) de personnes qui par leur expérience du vécu pourraient être considérées comme paires. Nous pouvons distinguer trois grandes tendances :

- Recrutement sur une fiche de poste d'intervenant.e social.e en mentionnant que les savoirs expérientiels seront valorisés lors du recrutement ;
- Recrutement sur une fiche de poste de « Médiateur.rice Santé Pair.e » ou sur un poste de « Travailleur.se pair.e »;
- Recrutement en contrat d'insertion sur une fiche de poste de « Médiateur.rice » ou « Travailleur.se pair.e » (Atelier Chantier d'Insertion - ACI).

L'intitulé de la fiche de poste interroge la question de la formation. En effet, le recrutement sur un poste d' « intervenant.e social.e » peut laisser entendre qu'une hybridation des savoirs entre savoirs expérientiels, académiques et/ou professionnels est attendue. Il convient alors de bien mettre en avant la valorisation du savoir expérientiel et de bien définir les missions du/de la travailleur.se pair.e pour éviter une forme d'auto-censure lors de la candidature.

L'intitulé « Médiateur.rice Santé Pair » renvoie également à la question de la formation, et en particulier au DU de médiation en santé proposé par l'Université de Sorbonne Paris Nord (ou Paris 13). Il apparaît alors primordial de mentionner dans la fiche de poste si la formation est un pré-requis à l'embauche, s'il y a une exigence de suivi de cette formation une fois en poste ou si ce n'est pas un requis.

[1]Guide « *Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement* » de la Fédération des acteurs de la solidarité et de la DIHAL

Dans tous les cas, il est recommandé d'adopter une dénomination sur la fiche de poste qui fasse écho aux missions qui seront confiées au/à la travailleur.se pair.e (médiateur.rice, intervenant.e social.e pair.e, etc.).

Diffusion de l'offre et *sourcing* des candidat.e.s

L'offre d'emploi pour recruter des travailleur.se.s pair.e.s peut être diffusée au sein des associations et structures partenaires de la structure qui recrute (centres d'hébergement, structures d'insertion par l'activité économique sur le travail pair, CSAPA et CAARUD – si des savoirs expérientiels de l'addictologie sont recherchés).

Certaines structures font également le choix de recruter des travailleur.se.s pair.e.s parmi les personnes ayant fréquenté la structure en tant que personnes accueillies et/ou accompagnées puis bénévoles. Cela permet de recruter des personnes qui ont une bonne connaissance de la structure. A l'inverse, d'autres structures font de l'accompagnement par la structure, même passé, un critère d'exclusion lors du recrutement.

L'offre peut également être diffusée via les acteur.rice.s du service public de l'emploi ou via des associations et Fédérations (ex : Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France) qui rediffusent les offres d'emploi dans le secteur de la lutte contre les exclusions.

La candidature et l'entretien de recrutement

Il parait important, afin d'éviter au maximum l'auto-censure des candidat.e.s, de prévoir des modalités de candidature souples. Ainsi, certaines structures acceptent les candidatures orales ou sur CV ou lettre de motivation uniquement.

Les modalités de candidature doivent également être adaptées aux missions qui seront confiées au/à la travailleur.se pair.e. Ainsi, si les missions comprennent le fait de faire des rapports écrits ou de rédiger des courriers, il est conseillé de demander une lettre de motivation. Au contraire, si les missions du/de la travailleur.se pair.e ne sont aucunement en lien avec l'écrit, seul un CV peut être demandé.

La question du rapport à l'intimité du/de la candidat.e est également apparue comme centrale dans les entretiens menés par la FAS IdF auprès de structures ayant développé le travail pair.
En effet, recruter sur des savoirs expérientiels amène à poser des questions en lien avec l'expérience personnelle stigmatisante de la personne ce qui peut s'avérer délicat à conjuguer avec la posture d'employeur.se qui n'est pas censé.e interroger les personnes sur ce qui relève de l'intime.

Afin de résoudre cette question il est conseillé de laisser la personne libre de ce qu'elle souhaite dévoiler sur son propre parcours. Ainsi, une question telle que « *Qu'est-ce qui vous a amené à postuler sur ce poste ?* » peut être adéquate.

Lors de l'entretien de recrutement, les réponses aux éléments suivants peuvent être recherchées, pour chaque élément, des propositions de question sont associées lorsque cela est pertinent.

Eléments recherchés	Exemples de questions
Savoir expérientiel	Pourriez-vous vous présenter en mentionnant tous les éléments qui vous paraissent pertinents en relation avec ce poste ? Qu'est-ce qui vous a amené à postuler sur ce poste ?
Prise de recul par rapport à son propre parcours de rétablissement	Quels bénéfices et leviers pouvez-vous tirer de votre parcours pour accompagner les personnes accueillies et accompagnées ?
Représentation par le/la candidat.e du cadre professionnel	Qu'avez-vous retenu de notre association, de ses missions et du positionnement que vous serez amené à adopter ?
Représentation du métier de travailleur.se pair.e par la personne	Qu'avez-vous compris du métier de travailleur.se pair.e (ou autre dénomination propre à la structure) ?
Représentation des missions et du travail de travailleur.se pair.e par la personne	Qu'avez-vous compris des missions d'un.e travailleur.se pair.e au sein de notre structure ?
Qualité du contact	Evalué au cours de l'entretien

Au sein du guide « Développer le travail pair » de la FAS et de la DIHAL, dans la fiche « recruter », sont également proposées des modalités de recrutement qui articulent entretiens collectifs et entretiens individuels.

La question du temps de travail

Lors du recrutement d'un.e travailleur.se pair.e la question du temps de travail se pose. En effet, si un temps partiel pourrait être vu comme une manière de préserver le/la travailleur.se pair.e, au regard des fragilités liées à son parcours, cela représente également une précarisation du métier de travailleur.se pair.e.

Nous recommandons alors d'aborder cette question du temps de travail, lorsqu'elle n'est pas régie par des questions de l'ordre du financement de la structure, en laissant le choix au/à la candidat.e de se positionner sur un temps plein ou un temps partiel. Ce choix pourra ensuite être réévalué, en lien avec le/la travailleur.se pair.e si des difficultés font qu'un temps plein n'est plus souhaitable ou si, au contraire, la personne souhaite augmenter son temps de travail.

Sur les structures qui fonctionnent en ACI le temps de travail est déterminé par le Contrat à Durée Déterminée d'Insertion (CDDI).

Il apparaît important que cette adaptation du temps de travail puisse être proposée à l'ensemble des profesionnel.le.s qui peuvent avoir leurs propres fragilités, reconnues par une RQTH ou non.

Rémunération des travailleur.se.s pair.e.s

La rémunération des travailleur.se.s pair.e.s est une question qui ne peut pas être omise lors du recrutement. Actuellement, les conventions collectives 51 et 66, soit celles majoritairement utilisées dans les structures du secteur de la lutte contre les exclusions, ne reconnaissent pas le métier de travailleur.se pair.e. De ce fait, l'indice sur lequel sont recruté.e.s les travailleur.se.s pair.e.s varie d'une structure à l'autre et, souvent, le recrutement se fait sur un indice correspondant à un.e intervant.e.s social.e.

Seulement, la rémunération sur cet indice varie en fonction du diplôme obtenu par les professionnel.le.s (savoirs académiques) et de l'ancienneté (savoirs professionnel.le.s). Il n'y a actuellement pas de grille d'évolution permettant de valoriser le savoir expérientiel des personnes qui peuvent donc se retrouver précarisées en l'absence de diplôme ou d'expérience du travail social bien que leurs savoirs expérientiels se base sur plusieurs années de vécu.

Il apparaît impératif pour la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France, que soit reconnu le métier de travailleur.se pair.e dans les conventions collectives du secteur de la lutte contre les exclusions et que cette reconnaissance s'appuie sur un mécanisme de valorisation financière du savoir tiré de l'expérience du vécu. Les travaux autour de la fusion des conventions collectives 51 et 66 pourraient être l'occasion de cette reconnaissance du métier de travailleur.se pair.e.

La place dans l'équipe et l'articulation des missions entre travailleur.se.s pair.e.s et non pair.e.s

La question de la place dans l'équipe des travailleur.se.s pair.e.s et non-pair.e.s était au cœur des interrogations qui ont animé le projet de la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France. Celle-ci permet d'aborder différents aspects du recrutement de travailleur.se.s pair.e.s comme le management d'équipe ou encore l'articulation des missions.

Cet outil vise à présenter des bonnes pratiques pour l'intégration dans les équipes des travailleur.se.s pair.e.s. A la suite de cet outil est présentée une formation développée en partenariat entre Alfapsy et le CCOMS sur l'inclusion de travailleur.se.s pair.e.s dans les équipes.

Définition des missions et articulation entre travailleur.se.s pair.e.s et non pair.e.s

Avant toute chose, comme préalable au recrutement des travailleur.se.s pair.e.s, il apparaît important de faire apparaître le travail pair dans le projet d'établissement. Cette mention permet d'ancrer le travail pair dans le projet institutionnel et ainsi de favoriser l'intégration des travailleur.se.s pair.e.s dans l'équipe.

Il ressort des travaux menés par la Fédération que l'intégration des travailleur.se.s pair.e.s se fait plus aisément lorsque que les missions sont clairement définies et connues de toute l'équipe. A l'inverse, des difficultés de travailleur.se.s pair.e.s ont été remontées concernant l'inclusion dans l'équipe lorsque les missions ne sont pas comprises par l'ensemble de l'équipe.

Afin de favoriser une meilleure intégration des travailleur.se.s pair.e.s il peut être conseillé de rédiger en équipe la fiche de poste pour ces professionnel.le.s[1]. Cela permet de définir clairement les missions des travailleur.se.s pair.e.s et l'apport qui est attendu, ainsi que les raisons qui motivent le choix de recruter un.e travailleur.se pair.e en lien avec le projet d'établissement.

Il est indiqué d'informer le reste de l'équipe sur ce qu'est le travail pair avant le recrutement. Nous recommandons également de retravailler lorsque cela s'avère nécessaire, avec les travailleur.se.s pair.e.s, la fiche de poste afin d'acter une évolution des missions, de favoriser l'intégration dans l'équipe, etc.

Dans les structures rencontrées dans le cadre du projet « Travail Pair, Santé Mentale et Lutte contre les Exclusions » porté par la Fédération des acteurs de la solidarité IdF, la question de l'articulation entre travailleur.se.s pair.e.s et non pair.e.s a trouvé différentes réponses en fonction des structures. Nous pouvons distinguer deux grands modèles :

- Les équipes dans lesquelles tou.te.s les professionnel.le.s sont amené.e.s à effectuer les mêmes tâches, que ce soit du fait d'un travail en multi-référence ou parce que les travailleur.se.s pair.e.s, comme les autres professionnel.le.s, ont leur propre file active ;
- Les équipes dans lesquelles les travailleur.se.s pair.e.s ont des missions spécifiques qui leur sont dédiées.

[1]Cf Outil « Comment recruter un.e travailleur.se pair.e »

Nous pouvons noter, que dans une structure rencontrée, les travailleur.se.s pair.e.s avaient initialement été recruté.e.s sur des missions spécifiques et ont finalement eu leur propre file active car cela faisait plus sens au regard de l'organisation de l'équipe. Ainsi, ces deux grands modèles ne sont pas immuables

Lorsque tou.te.s les professionnel.le.s sont amené.e.s à effectuer les mêmes tâches, la question de pouvoir mobiliser les compétences spécifiques des travailleur.se.s pair.e.s, liées à leurs savoirs expérientiels, se pose.

C'est la connaissance mutuelle entre membres de l'équipe qui va permettre de mobiliser les travailleur.se.s pair.e.s lorsque c'est pertinent en fonction de la situation vécue par la personne.

Y compris dans cette situation, l'apport du travail pair est bien perçu par les équipes ainsi que le fait que les modalités d'intervention des travailleur.se.s pair.e.s seront différentes de celles des autres membres de l'équipe, tout comme les modalités d'intervention d'un.e infirmier.e seront différentes de celle d'un.e travailleur.se social.e.

Outil pour l'articulation entre professionnel.le.s : Le tableau des super-pouvoirs

Mis en place au sein du programme « Se Rétablir Dans Son Logement » du Groupe SOS, le tableau des super-pouvoirs permet à chaque professionnel.le de l'équipe d'indiquer ses compétences, acquis et connaissances techniques, théoriques académiques ou pratiques sur diverses thématiques.

Le tableau permet également d'identifier sur ces acquis, connaissances ou compétences de quelle manière ils ont été créés : un savoir expérientiel, académique ou professionnel. Enfin, une colonne du tableau permet d'indiquer en quoi ces ressources peuvent être mobilisées dans l'accompagnement.

Ce tableau permet ensuite aux membres de l'équipe de savoir qui solliciter face à une situation déterminée rencontrée dans l'accompagnement soit pour qu'un relais soit pris par un.e autre professionnel.le soit pour apporter un éclairage sur la situation.

Préparer l'arrivée dans l'équipe des travailleur.se.s pair.e.s

Comme pout tou.te salarié.e, il apparaît important de préparer l'arrivée dans l'équipe d'un.e travailleur.se pair.e.

Pour ce faire, plusieurs bonnes pratiques ont émergées de nos travaux, applicables pour les travailleur.se.s pair.e.s mais également pour l'arrivée de nouveaux.elle.s salarié.e.s :

- Le fait de présenter en amont de l'arrivée du/de la travailleur.se pair.e ce que seront ses missions, sa place dans l'équipe, etc. ;
- Evoquer la présence de travailleur.se.s pair.e.s dans l'équipe dès les entretiens de recrutement des professionnel.le.s qui arriveront après ;
- Organiser des temps conviviaux d'équipe pour l'accueil des nouveaux.elles salarié.e.s (ex. petits déjeuners d'équipe) ;
- Prévoir un temps de présentation en réunion d'équipe des nouveaux.elles salarié.e.s ;
- Indiquer un contact de salarié.e et/ou coordinateur.rice référent.e qui peut être sollicité.e durant la période de début de contrat ;
- Prévoir un point d'étape, avec un.e cadre de l'équipe, à un mois du début de contrat pour échanger sur les missions, les points positifs et points d'amélioration et s'assurer de la bonne inclusion dans l'équipe. Ces points d'étape sont également indiqué pour les autres membres de l'équipe ;
- Nommer un.e référent.e « intégration » au sein de la structure ;
- Mettre en place un groupe de travail, si cela apparaît nécessaire,sur l'intégration des travailleur.se.s pair.e.s auquel iels seraient associé.e.s.

Management, cadres partagés et cadres dédiés

La question du Management des travailleur.se.s pair.e.s est une thématique sur laquelle nos travaux sont revenus à plusieurs reprises. Cette question se pose en lien avec l'éventuelle vulnérabilité des travailleur.se.s pair.e.s liée à leur vécu d'une expérience stigmatisante ou négative.

La question du management va de la proposition du temps de travail[2], à la vigilance sur la prise de poste ou encore à la proposition de formation continue.

Il ressort de nos travaux que cette « vigilance » sur la vulnérabilité supposée des travailleur.se.s pair.e.s peut être vécue comme stigmatisante. A l'inverse, il apparaît nécessaire de prendre en compte dans le management la potentielle vulnérabilité de l'ensemble des salarié.e.s et d'avoir la même attention à la bonne santé mentale des travailleur.se.s pair.e.s que de l'ensemble des salarié.e.s. Il est possible, en prenant en compte ces éléments, d'émettre les recommandations suivantes :

- Laisser le choix aux candidat.e.s de se positionner sur un poste à temps partiel ou à temps plein ;
- Proposer la formation continue aux travailleur.se.s pair.e.s comme aux autres professionnel.le.s ;
- Entamer une réflexion sur l'accompagnement des salarié.e.s qui présentent une vulnérabilité dans le management, qu'elle soit connue ou non de l'employeur.

Le management amène également à la réflexion sur les cadres partagés entre travailleur.se.s pair.e.s et le reste de l'équipe. Sur la presque totalité des structures rencontrées lors de nos travaux, les réunions d'équipe sont des cadres partagés entre travailleur.se.s pair.e.s et non pair.e.s. C'est un cadre important pour permettre le travail en commun et le sentiment d'inclusion des travailleur.se.s pair.e.s dans la structure.

Concernant d'autres cadres collectifs tels que les groupes d'analyse de la pratique professionnelle, les pratiques sont divergentes selon les structures, certaines dédiant des groupes aux travailleur.se.s pair.e.s, d'autres des groupes communs.

Le fait d'avoir des groupes d'analyse de la pratique dédiés aux travailleur.se.s pair.e.s est toutefois quelque chose qui ressort positivement des entretiens menés notamment car ils permettent d'aborder la spécificité de l'approche du travail pair.

Concernant les cadres communs et partagés nous pouvons recommander :

- De tenir des réunions d'équipe qui incluent les travailleur.se.s pair.e.s et non pair.e.s sur le même plan ;
- D'être attentif.ve à pouvoir répondre au besoin de temps d'analyse de la pratique professionnelle dédiés aux travailleur.se.s pair.e.s si celui-ci émerge ;
- De prévoir des temps d'analyse de la pratique professionnelle pour l'ensemble des équipes.

> *« Les GAPs pairs c'est plus justement, ben en lien avec notre vécu, avec notre ressenti, pendant l'accompagnement, comment on peut faire quand on est bloqué par telle ou telle situation, si on n'arrive pas à gérer, comment trouver du soutien ici ou là, ou un relais, ou d'autres ressources, enfin bon… donc ça c'est déjà beaucoup, je trouve.*
>
> *Parce que c'est vrai que moi je ne me verrais pas parler par exemple de mon vécu, justement dans les violences, avec mes collègues dans une analyse de pratique normale, quoi. On va me dire 'bah attends, la théorie c'est ça, ça, ça, tu dois faire comme ci, comme ça, t'as une posture…' bon bah d'accord. Ça ne m'aiderait pas, quoi. »*

[2]Cf Outil « Comment recruter un.e travailleur.se pair.e »

FOCUS

Formation sur l'inclusion de travailleur.se. pair.e.s

Co-développées par Alfapsy en partenariat avec le Centre Collaborateur de l'Organisation Mondiale de la Santé (CCOMS), les formations autour du Travail Pair s'adressent à toute structure sociale, médico-sociale ou sanitaire souhaitant travailler sur l'intégration de pair aidant.e.s professionnel. le.s, dont ceux issus de la licence Médiateurs de Santé Pair (MSP).

Présentation du dispositif de formation

Nourries des expériences de terrain et de l'expertise des formateurs pairs et pros d'Alfapsy, ces formations ont pour objectifs de :

- Promouvoir l'approche expérientielle au sein de l'équipe dans l'objectif de coconstruire la place d'un travailleur-pair.
- Privilégier une démarche participative afin de mobiliser chaque membre de l'équipe dans une réflexion autour de ses postures d'accompagnement et de ses propres modalités relationnelles.

Ainsi, le dispositif de formation s'articule autour de deux modules, afin de répondre aux enjeux pratiques et institutionnels :

- **Module 1 :** *La Pair-aidance professionnelle, accueillir et co-construire une fonction complémentaire.*
- **Module 2 :** *Co-construire les pratiques au croisement des savoirs expérientiels et professionnels.*

Premier module :
La Pair-aidance professionnelle, accueillir et co-construire une fonction complémentaire

Il s'adresse aux structures et institutions ayant pour projet l'intégration d'un travailleur Pair ou d'un Médiateur de Santé Pair.

Objectifs pédagogiques de la formation :

- Contextualiser sur le plan historique, théorique et pratique la fonction du Médiateur de Santé Pair dans le champ de la Santé Mentale et le paradigme du Rétablissement.
- Questionner ses représentations autour de la notion et de la fonction de Pair Aidance au sein d'une équipe pluridisciplinaire.
- Réfléchir aux enjeux liés aux savoirs expérientiels au regard du savoir théorique.
- Amorcer une dynamique institutionnelle de co-construction des pratiques tout en préservant les spécificités individuelles.

Durée : 2 jours

Prérequis : Aucun

Intervenant.e.s : un.e formateur.rice professionnel.le et un.e formateur.rice pair.e

Contenu détaillé de la formation et pour plus d'informations : La pair-aidance professionnelle, accueillir et coconstruire une fonction complémentaire — Alfapsy.

FOCUS

Formation sur l'inclusion de travailleur.se. pair.e.s

Deuxième module :
Co-consruire les pratiques au croisement des savoirs expérientiels et professionnels

Il s'adresse aux structures et institution travaillant déjà avec un travailleur Pair ou MSP.

Objectifs pédagogiques de la formation :

- Questionner pour mieux s'approprier la notion de savoir expérientiel.
- Questionner et expérimenter le croisement des savoirs expérientiels, académiques et professionnels.
- Co-construire la place de chacun en tenant compte de la pluralité des expertises.
- Conjuguer la singularité de la pair-aidance avec l'horizontalité des relations professionnelles.

Durée : 2 jours

Prérequis : Aucun

Intervenant.e.s : un.e formateur.rice professionnel.le et un.e formateur.rice pair.e

Contenu détaillé de la formation et pour plus d'informations : Co-consruire les pratiques au croisement des savoirs expérientiels et professionnels (la page de notre site est en cours de construction et le lien sera ajouté dans un second temps).

Contact : contact@alfapsy.fr

Formation des travailleur.se.s pair.e.s et accompagnement à l'évolution professionnelle

L'intégration des travailleur.se.s pair.e.s dans les équipes sociales, abordée également dans l'outil sur l'intégration dans l'équipe et l'articulation des missions, implique également de les accompagner dans leur parcours professionnel, que ce soit par la formation, l'accompagnement à la valorisation des compétences ou à l'évolution professionnelle.

La formation au travail pair

Cette partie est complémentaire à la partie « La formation» *du Guide « Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement » de la Fédération des acteurs de la solidarité et de la DIHAL qui présente d'autres formations.*

Concernant la formation, les pratiques des structures membres du groupe de travail mises en place par la Fédération des acteurs de la solidarité IdF sur le travail pair sont diverses. Certaines structures font appel à une formation de type académiques et peuvent l'exiger des travailleur.se.s pair.e.s et d'autres développent la formation en interne, dans une démarche de professionnalisation ou orientent vers des formations professionnelles en travail pair.

Des travailleur.se.s pair.e.s évoquent également le risque d'uniformisation des approches si la formation devient obligatoire et pensent que la formation doit être une possibilité ouverte aux travailleur.se.s pair.e.s.

Dans cette optique, la richesse du travail pair tient dans le fait que les travailleur.se.s pair.e.s amènent leur expérience personnelle et que l'expertise du vécu n'est pas une « sous-expertise » par rapport à l'expertise académique ou professionnelle. Cependant, cela n'exclue pas le fait que, comme pout tout.e professionnel.le les travailleur.se.s pair.e.s se forment en interne sur le poste.

La formation est aussi soulignée par certain.e.s travailleur.se.s pair.e.s comme un besoin pour adapter sa posture professionnelle ou mieux connaître le secteur dans lequel iels évoluent. En effet, le seul savoir expérientiel ne fait pas compétence. L'expérience ne permet pas directement l'accompagnement bien qu'elle s'accompagne de quelque chose d'instinctif, lié à l'expérience vécue. Comme pour tout.e professionnel.le il y a un temps d'apprentissage. La formation, en externe ou en interne sur poste, dans une démarche de professionnalisation, permet aux travailleur.se.s pair.e.s de transformer leur expérience en compétence.

Plusieurs types de formation au travail pair existent qu'il faut distinguer.

Tout d'abord la formation académique (ex. DU Médiateurs Santé Pairs, de l'Université Paris XIII) propose un parcours qui est parfois peu accessible pour les travailleur.se.s pair.e.s en fonction de leur niveau de diplôme et/ou du fait de se sentir prêt ou non à ré-engager un cursus scolaire.

Un frein à l'entrée en formation, est les formations universitaires demandent le Baccalauréat ou un Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaires (DAEU) pour intégrer la formation.
D'autres formations au travail pair ont été développées, plus accessible et sans pré-requis académiques, pour former au travail pair. Dans cette partie, des focus sur certaines de ces formations sont proposées.

Enfin, il y a une formation qui se fait en poste, dans la démarche de professionnalisation des travailleur.se.s pair.e.s. Dans les Ateliers Chantiers d'Insertion (ACI), des formations sont également proposées sur le temps de travail pour favoriser la montée en compétence des travailleur.se.s pair.e.s.

A partir des constats sur la formation issus des travaux de la FAS IdFnous pouvons émettre les recommandations suivantes :

- Proposer la formation aux travailleur.se.s pair.e.s comme une possibilité pour favoriser la transformation de l'expérience en compétence ;
- Proposer des actions de formation continue de la même manière aux travailleur.se.s pair.e.s qu'aux autres salarié.e.s.

En ce qui concerne l'élaboration des formations, il est conseillé :

- De partir des besoins des travailleur.se.s pair.e.s et de co-construire les actions de formation avec elleux ;
- De proposer une diversité de formation qui s'adaptent dans leurs pré-requis aux divers profils de travailleur.se.s pair.e.s .
- Travailler à intégrer le travail pair comme un sujet dans les formations de travailleur.se.s sociaux. ales en associant des travailleur.se.s pair.e.s à la co-construction des formations.

« Intervenant Pair – l'expertise d'usage au service du pouvoir d'agir » ARIFTS (49)

L'ARIFTS Pays de la Loire (Angers) et le GFPH (Groupement Français des Personnes Handicapées), centre de formation aux métiers éducatifs et sociaux, propose une formation à destination des intervenant.e.s pair.e.s. Cette formation débute en novembre 2023 et termine en mars 2024 sa quatrième promotion.

Dans le cadre de cette formation, l'intervenant.e pair.e est définit comme suit : *« L'intervenant pair est un éveilleur de possibles en capacité d'agir, tant auprès de ses pairs, auprès de professionnels pour compléter leurs pratiques, qu'auprès des stagiaires en formation initiale et continue pour enrichir les enseignements qu'ils reçoivent et ainsi contribuer à changer leurs représentations »*.

La formation est née de la rencontre entre le Vice-Président du groupement français des personnes handicapées, l'école de travail social Askoria, un patient expert et une représentante de la Fédération des acteurs de la solidarité Pays-de-la-Loire.

L'objectif initial de cette formation était de réunir une base commune de formation qui traverse les communautés et puisse être proposé.e aux intervenant.e.s pair.e.s quelle que soit l'origine de leur savoir expérientiel : handicap, précarité, maladies, etc

Il est recherché dans cette base commune de formation de permettre aux intervenant.e pair.e de réfléchir à la manière de mobiliser et transmettre leurs savoirs expérientiels.

L'esprit de cette formation est de partir directement des personnes concernées, de **proposer une formation par les personnes concernées, pour les personnes concernées**. Un autre aspect de cette formation est l'approche intersectionnelle, en abordant les différentes origines du savoir expérientiel.

Objectifs de la formation :

- Prendre de la distance avec son histoire ;
- Transformer l'expérience de vie en savoirs ;
- Développer une écoute bienveillante ;
- Etre force de soutien et conseils auprès des professionnel.le.s de l'intervention sociale et sanitaire ;
- Changer leurs représentations sociales ;
- Amener à mieux identifier les capacités des personnes et les barrières qui empêchent ou entravent leur expression ;
- Développer ses capacités à porter la voix d'un collectif de personnes concernées ;
- Contribuer au meilleur ajustement possible des actions des professionnel.le.s en exercice ou en formation ;
- Reprendre confiance.

Durée de la formation : 6 mois – 160 heures de formation
Pré-requis : les intervenant.e pair.e doivent être engagé.e.s dans un parcours de rétablissement. L'inscription passe par l'envoi du CV et un entretien sur le projet de l'intervenant.e pair.e.

Modules de formation :

- Module 1 : Professionnalisation de l'expertise d'usage (79h) ;
- Module 2 : Participation de l'intervenant.e pair.e à l'action des professionnel.le.s (29h) ;
- Module 3 : Contribution de l'intervenant.e pair.e à la formation des professionnel.le.s.

Nombre de places : 18 par promotion

Financement : La formation bénéficie, cette année (2023), d'un financement de l'Agence Régionale de Santé et du Conseil Départemental de Loire Atlantique ce qui lui permet d'être gratuite à l'heure actuelle.

L'ARIFTS apporte une vigilance particulière à la question de l'insertion des intervenant.e.s pair.e.s. Deux commissions ont été mises en place : une sur la participation (avec notamment des outils sur mise en lien avec les employeur.se.s) et une sur la question de la rémunération. Une réflexion sur la consolidation du taux d'employabilité est également en cours ainsi que sur la création d'un observatoire ayant pour mission de repérer les associations de personnes concernées en Pays de Loire.

Contacts :
Thierry Chartrin responsable de formation : t.chartrin@arifts.fr
Carine Morisseau c.morisseau@arifts.fr

Formation ASUD « La place des usagers dans les institutions, démocratie sanitaire et pair-aidance »

Dans le cadre d'un projet entre l'ASUD (AutoSupport des Usager.e.s de Drogue) et Oppelia, l'ASUD développe une formation intitulée « La place des usagers dans les institutions, démocratie sanitaire et pair-aidance. Le projet dans le cadre duquel se développe cette formation comporte également l'organisation de groupes de paroles entre pair-aidantes.

Le projet est présenté, par l'association, comme suit : *« Le projet a pour objectif principal de favoriser l'implication et la coopération avec les usagers pour améliorer leur accompagnement, via l'expérimentation d'une politique institutionnelle qui reconnaisse les savoirs expérientiels, soutienne la pair-aidance, favorise la démocratie sanitaire. »*

La formation a la particularité d'associer les usager.e.s des structures dans lesquelles elle se déploie, essentiellement des structures de l'association Oppelia.

Public visé : professionnel.le.s et usager.e.s

Objectifs de formation et compétences visées :

- Reconnaître les savoirs expérientiels des usagers, les associer aux savoirs professionnels ;
- Favoriser le pouvoir d'agir et le rétablissement des usagers ;
- Soutenir les projets de pair-aidance ;
- Favoriser l'évolution de la posture professionnelle.

Durée de la formation : 2 jours, 14h de formation

Pré-requis : Aucun

Contenu :

- Le droit des usagers dans les institutions ;
- La reconnaissance des savoirs expérientiels : auto-support, santé communautaire ;
- La place et la participation des usagers dans les institutions ;
- Les enjeux de pouvoir au sein des institutions ;
- Le pouvoir d'agir des usagers, des équipes et des institutions ;
- La coopération avec les usagers.

Contact : Céline VANDER ELST celine.vanderelst.fr@gmail.com

« Sensibilisation à la prévention par la pair-aidance »
Association Aurore

L'Association Aurore propose une action de « sensibilisation à la prévention par la pair-aidance ». Cette action s'inscrit dans le cadre d'un projet « Prévention des addictions par la pair-aidance pour un public jeune » qui bénéficie du soutien financier de l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France. Ce projet a trois volets : sensibilisation et formation pour les travailleur.se.s pair.e.s, actions de prévention auprès des jeunes en rupture et analyse de pratiques pour les travailleur.se.s pair.e.s.

Public de la formation:

Les personnes ayant vécu un problème de dépendance, et qui souhaitent s'expérimenter ou se professionnaliser dans les métiers de la relation d'aide :

- Personnes sortantes des Communautés Thérapeutiques ou d'autres structures de soins ;
- Des personnes stabilisées dans leurs addictions ;
- Des professionnels du secteur médico-social ;
- Des pairs-aidants issus de des actions de l'association Aurore de préventions auprès des jeunes.

Objectifs de formation :

- Sensibiliser les pairs-aidants à la professionnalisation de leur savoir expérientiel ;
- Sensibiliser les pairs-aidants aux questions de la prévention ;
- Postures, places et rôles des travailleurs pairs ;
- Elaborer des outils et des moyens d'intervenir dans le cadre des actions de prévention ;
- Proposer un groupe d'analyse aux pairs-aidants, afin de les soutenir dans leurs pratiques professionnelles.

Durée de la formation : 4 jours

Contenu de la formation :

De manière non exhaustive, la formation aborde les sujets suivants :

- La question des statuts et de la rémunération des pair.e.s aidant.e.s ;
- La pair-aidance :
  - Définitions ;
  - Dénomination ;
- Place de l'expérience personnelle ans un contexte professionnel ;
- Animation de groupes de parole quotidiens entre participants, ayant pour objectif de s'exprimer sur son vécu durant la sensibilisation ;
- Animation et positionnement du/de la travailleur.se pair.e ;
- Compétences psychosociales ;
- La médiation ;
- Les actions de prévention ou de sensibilisation.

Financement : le projet dans lequel s'inscrit la formation bénéficie d'un soutien de l'Agence Régionale de Santé d'Ile-de-France.

Perspectives :

L'Association Aurore travaille avec le CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers) à un certificat de compétences de counselling des addictions. Cette formation devrait être mise en place à partir d'avril 2024. Le counselling est déployé souvent par des travailleurs pairs et ce certificat intègre également des apports su sujet de la professionnalisation du savoir expérientiel.

Contact : Susie LONGBOTTOM, Délégué métier Pair aidance/ Counselling et Approches communautaires, Association Aurore : s.longbottom@aurore.asso.fr.

« L'accompagnement à la formalisation de savoirs expérientiels »

Les séances « d'accompagnement à la formalisation de savoirs expérientiels » s'adressent à des personnes souhaitant apprendre à identifier, formaliser et transmettre leurs savoirs expérientiels tirés de leur situations de vulnérabilité psychiques ou sociales qu'elles ont été amener à vivre.

La présentation de la formation est la suivante : *« Ces séances proposent un soutien personnalisé et continu à des personnes désireuses de transmettre leurs savoirs d'expériences de situations de vulnérabilités psychiques et/ou sociales dans un cadre professionnel (pairs aidants, formateurs pairs, professionnels de santé…). Leur but est d'accompagner le processus de narration et de formalisation des savoirs expérientiels singuliers, tout en promouvant l'identification positive entre pairs. »*

Objectifs de formation :

- Situer les enjeux de la transmission des savoirs expérientiels dans la perspective d'un changement de paradigme en santé mentale et sociale.
- Réfléchir aux impacts de la transmission des savoirs expérientiels dans une visée d'aide à la personne et/ou pédagogique.
- Comprendre le processus de construction des savoirs expérientiels et être à même de différencier ces savoirs d'une expérience vécue.
- Se familiariser avec à la mise en récit de situations de vulnérabilités psychiques et/ou sociales dans une perspective d'entraide et/ou de formation.
- Savoir identifier et formaliser ses savoirs expérientiels singuliers (en fonction de ce que souhaite transmettre chaque participant de son histoire).
- S'inscrire dans un processus de collectivisation de ses savoirs par leur mise en dialogue avec ceux d'un groupe de pairs.

Durée : 3 par séance

Pré-requis : aucun

Intervenant.e : un.e formateur.trice pair.e

Contenu de la formation et pour plus d'informations : L'accompagnement à la formalisation de savoirs expérientiels — Alfapsy

La formation RESPAI en Bourgogne Franche Comté

Depuis 2018, la Fédération des acteurs de la solidarité de Bourgogne Franche-Comté travaille sur une formation à la médiation paire s'adressant aux personnes souhaitant devenir pair-aidant.e de façon professionnelle ou bénévole, ou aux pair.e.s-aidant.e.s déjà salarié.e.s. Cette formation, dont la première promotion a eu lieu en 2019, bénéficie du soutien financier de l'Agence Régionale de Santé de Bourgogne Franche Comté ce qui lui permet d'être gratuite

Dans le cadre de cette formation, la pair-aidance est définie comme suit : c'*« est une démarche dans laquelle une personne concernée par un parcours de vie difficile (expérience d'addiction, parcours locatif précaire, problématiques de santé mentale, etc.), et ayant mis ces difficultés à distance, choisit d'utiliser cette expérience personnelle pour aider des personnes rencontrant à leur tour des épreuves de vie similaires. Le travail pair est complémentaire des autres interventions professionnelles de l'action sociale et sanitaire par son point de vue différent et aide à replacer la personne accompagnée au cœur des pratiques. »*

L'intégralité de la formation a été co-construite avec l'aide de son groupe-projet, composé de travailleur.se.s pair.e.s, ancien.ne.s stagiaires, stagiaires aspirant.e.s, et professionnel.le.s du médico-social.

Objectifs de formation :

- Outiller des personnes concernées pour qu'elles soient en capacité d'exercer des missions de médiation sociale et sanitaire auprès de leurs pair.e.s ;
- Favoriser la continuité et l'accessibilité des parcours de soins et d'accompagnement en direction des personnes accompagnées par l'action de médiateurs et médiatrices pair.e.s ;
- Participer au repositionnement de la personne accompagnée/ du/de la patient.e au centre des pratiques structurantes du travail social et soignant.

Durée de la formation : Pensée en alternance entre apports théoriques et mise en pratique sur le terrain, la formation est composée de :

- 19 jours de formation théorique ;
- 15 semaines de stage.

Pré-requis : Dans un souci d'inclusivité, et parce que la Fédération des acteurs de la solidarité considère que l'unique compétence qui doit être attendue d'un.e pair-aidant.e ne tient pas dans ses qualités rédactionnelles ou universitaires mais dans l'utilisation qu'elle ou il fait de son savoir expérientiel, ses capacités d'écoute et son envie d'aider, aucun prérequis n'est demandé pour cette formation, si ce n'est d'avoir déjà commencé à avancer dans son rétablissement.

Contenu :

Avec l'expertise d'intervenants venus de tout horizons, dont destravailleurs pairs, la formation aborde une quinzaine de thématiques, parmi lesquelles :

- Enjeux de la pair-aidance ;
- Analyse de situations et de la pratique ;
- Communication non violente et prise de parole ;
- Relation d'aide centrée sur la personne ;
- Utilisation du savoir expérientiel ;
- Rétablissement ;
- Discrimination et stigmatisation ;
- Faire face à une situation d'urgence ;
- Préparer son projet professionnel.

Essaimage :

La formation RESPAI a été essaimé dans d'autre régions comme par exemple la région Hauts-de-France qui propose la formation RESPAI sous forme de formation continue pour les travailleur.se.s pair.e.s déjà en poste.

Accompagnement à la valorisation des compétences

La FAS Bretagne a produit *une fiche à destination des travailleur.se.s pair.e.s pour identifier les compétences acquises lors de la pratique du travail pair.*

Les travailleur.se.s pair.e.s mobilisent de nombreuses compétences, savoir-être et savoir-faire dans la réalisation de leurs missions. Certain.e.s travailleur.se.s pair.e.s ont un projet professionnel dans le travail pair, tandis que d'autres souhaitent se diriger vers d'autres types de postes, dans le secteur social ou non.

Dans tous les cas, il apparait important de pouvoir accompagner ces professionnel.le.s pour valoriser ces compétences et savoirs dans l'optique de la construction de leur parcours professionnel.

Il peut être intéressant, lors d'entretiens annuels par exemple, d'inviter les travailleur.se.s pair.e.s à **lister leurs compétences, savoir-être et savoir-faire mobilisé.e.s dans le cadre de leurs missions**.

Pour chaque compétence, il peut être indiqué si le/la travailleur.se pair.e la mobilise, ainsi que sa maîtrise et son intérêt pour celle-ci.

Parmi compétences, savoir-être, savoir-faire mobilisés, nous pouvons retrouver, comme pour tou.te intervenant.e social ou professionnel.le :

	Compétence mobilisée /action effectuée	**Maîtrise (/5)**	**Intérêt (/5)**
Capacité à créer et maintenir du lien avec les personnes accompagnées	Etablir un lien de confiance avec les personnes accompagnées		
	Maintenir le lien avec les personnes		
	Ecouter les personnes de manière		
	Accompagner les personnes dans leur parcours d'accompagnement		
	Respecter les volontés de la personne		
	Travailler au parcours de rétablissement avec les personnes		
Capacité à travailler en équipe	Participer aux réunions d'équipes		
	Transmettre les informations pertinentes aux autres membres de l'équipe tout en respectant les principes de confidentialité et de secret professionnel[1] - à l'oral ou dans le cadre de transmissions écrites ;		
	Rendre compte de son activité		
	Être assidu.e et ponctuel.le		
	Identifier les compétences, connaissances et savoirs des autres membres de l'équipe		
	Savoir solliciter les membres de l'équipe de façon		

[1] Cf. Outil « Secret professionnel et confidentialité »

Et selon les missions qui sont confiées au/à la travailleur.se pair.e :

	Compétence mobilisée /action effectuée	Maîtrise (/5)	Intérêt (/5)
Accompagner les personnes dans leurs démarches	Diagnostic du besoin		
	Accompagnement dans la démarche		
	Connaissance des démarches à effectuer		
	Capacité à solliciter un.e collègue si la connaissance personnelle des démarches ne suffit pas		
Accompagner les personnes vers les soins (somatiques et en santé mentale)			
Aller à la rencontre de nouvelles personnes (ex : en maraude)	Créer du lien		
	Identifier les champs sur lesquels la personne souhaite être accompagnée		
	Maintenir le lien et accompagner ou identifier un.e collègue pour accompagner la personne		
Animer des ateliers avec les personnes accompagnées	Concevoir des ateliers		
	Mobiliser des personnes accompagnées pour participer à ces ateliers ;		
	Animer des ateliers		
	Rendre compte des ateliers		

Au-delà de ces compétences il peut être important lors des entretiens **d'inviter les travailleur.se.s pair.e.s à lister leurs champs de connaissances.**

Exemple de tableau support pour valoriser les connaissances :

Champ de connaissance	Maîtrise (/5)	Intérêt (/5)	Source de connaissance
Addictologie	4	5	Savoir expérientiel
Eduction Thérapeutique du Patient	3	4	Formation dédiée
Démarches auprès de la CAF	5	3	Savoir professionnel

La valorisation des compétences, connaissances, savoir-être et savoir-faire permet au/à la travailleur.se pair.e de construire un projet professionnel en lien avec le travail pair ou non en fonction de ce qui l'intéresse, de ce qu'iel maîtrise et de ses souhaits.

Lors des travaux de la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France sur le travail pair, le fait qu'il n'existe pas de certification pour valoriser les compétences, connaissances et savoirs des travailleur.se.s pair.e.s a été regretté. Il serait nécessaire de réfléchir à une certification ou une valorisation des acquis de l'expérience vécue.

Les travailleur.se.s pair.e.s peuvent également s'engager dans des démarches de Valorisation des Acquis de l'Expérience (VAE – pour obtenir un diplôme ou une certification professionnelle) ou de Validation des Acquis Professionnels (VAP- pour accéder à une formation), mais ces démarches sont lourdes et contraignantes et les critères ne correspondent par toujours à la réalité du travail pair.

Permettre à la personne d'évoluer dans son parcours professionnel en interne ou en externe

La question de l'évolution professionnelle des travailleur.se.s pair.e.s est une des questions qui a été posée dans le cadre des travaux de la FAS IdF sur le travail pair. Il ressort des entretiens qui ont pu être menés que certain.e.s travailleur.se.s pair.e.s se voyaient poursuivre à ce poste, en particulier lorsque l'organisation en multi-référence ou le fait de leur confier une file active font que les missions sont proches de celles des travailleur.se.s non pair.e.s, tandis que d'autres souhaitaient évoluer vers d'autres postes en interne ou en externe.

Dans une structure, nous avons également rencontré d'ancien.ne.s travailleur.se.s pair.e.s qui occupaient des fonctions autres dans la structure (logisticien.ne, agent.e d'accueil, etc.).

La question du devenir professionnel des travailleur.se.s pair.e.s pose également la question de la « pairité » : peut-on être travailleur.se pair.e « à vie » ou est-ce que l'éloignement de l'expérience stigmatisante ou négative fait que l'on n'est plus pair.e à un moment de son parcours ?

Cette question est délicate et la réponse se fait au cas-par-cas. Toutefois, on peut distinguer les situations entre, par exemple, une personne qui a un savoir expérientiel lié au fait de vivre avec un trouble psychique et une personne qui a un savoir expérientiel lié à une expérience de vie à la rue.

Des entretiens que nous avons menés, est notamment ressorti le fait que le vécu de la migration ne permet pas toujours la « pairité » car les conditions de migrations peuvent être très variables entre une personne qui est arrivée sur le territoire en avion et une personne qui a dû traverser la méditerranée.

Nous avons également observé que certain.e.s travailleur.se.s pair.e.s souhaitaient évoluer dans le secteur social, et devenir intervenant.e social.e non pair.e alors que d'autres ont des projets professionnels dans d'autres secteurs.

Quel que soit le devenir professionnel des travailleur.se.s pair.e.s il est nécessaire que celui-ci soit accompagné, comme pour tou.te.s les salarié.e.s. Il peut être recommandé de :

- Permettre aux travailleur.se.s pair.e.s de suivre des formations en lien avec leur projet professionnel si celles-ci sont compatibles avec les nécessités de service;
- Prévoir un temps lors de l'entretien professionnel annuel pour aborder les questions de projet professionnel des personnes;
- Laisser la possibilité aux personnes d'être elles-mêmes juges de la durée pendant laquelle elles peuvent être travailleur.se.s pair.e.s (à l'exception des situations d'ACI où la durée du contrat est régie par les règles relatives au Contrat à Durée Déterminée d'Insertion) ;
- Proposer aux travailleur.se.s pair.e.s comme à tout.e autre salarié.e les propositions d'évolutions en interne;
- Accompagner les travailleur.se.s pair.e.s dans la recherche de formations certifiantes ou qualifiantes en lien avec leur projet professionnel.

Confidentialité, secret professionnel et travail pair

Le respect de la confidentialité, du secret professionnel ou du secret partagé est un droit fondamental pour les personnes accueillies et/ou accompagnées. La question du partage d'informations personnelles avec les travailleur.se.s pair.e.s peut interroger dans certaines structures. Cette fiche vise à rappeler les grands principes concernant le secret professionnel et la confidentialité ainsi que l'articulation entre ces thématiques et le travail pair.

Cette fiche présente les enjeux en matière de secret professionnel de façon très synthétique ; pour en savoir plus sur le secret professionnel et son application dans le champ de l'action sociale vous pouvez consulter le « Guide Santé à destination des acteurs de la filière de l'hébergement » (pages 30 à 36).

L'obligation de discrétion et de confidentialité

L'obligation de discrétion et de confidentialité est généralement mentionnée dans le contrat de travail et la fiche de poste. Si ce n'est pas le cas il est recommandé de les faire apparaître. **Les travailleur.se.s pair.e.s, comme tou.te.s les salarié.e.s, sont soumis à l'obligation de discrétion et de confidentialité**.

L'obligation de discrétion a vocation à protéger les informations liées au fonctionnement interne de l'établissement ; il s'agit de toute information concernant la structure, le personnel et les personnes accueillies. C'est une obligation à l'égard de l'employeur. Cette obligation peut être présente dans les contrats de travail.

L'obligation de confidentialité, définie dans l'article L. 311-3 du CASF pour les établissements sociaux et médico-sociaux qui en relèvent, doit garantir à toute personne accueillie *« l'exercice des droits et libertés individuels »* et ainsi lui assurer *« la confidentialité des informations la concernant »*.

Les sanctions applicables pour non-respect de l'obligation de discrétion relèvent du droit du travail (mesures disciplinaires) et celles pour non-respect de l'obligation de confidentialité de la responsabilité civile.

Le Réglement Général à la Protection des Données (RGPD)

Le Règlement Général à la Protection des Données (RGPD) encadre le traitement et la transmission des données personnelles ou nominatives. Ce règlement fixe notamment les règles suivantes concernant la transmission de données :

- Elle doit faire l'objet de l'accord des personnes ou alors être prévue par une disposition législative ou réglementaire, dans ce cas la personne doit en être seulement informée ;
- L'information sur la transmission de données doit notamment préciser :
  - Le(s) destinataire(s) de données transmises ;
  - La finalité de la transmission ;
  - Les règles de conservation des données et de droit d'opposition.
- La transmission de données doit être sécurisées ;
- La transmission d'information doit être proportionnée au regard de la finalité du traitement.

Ainsi, le partage d'informations personnelles sur les personnes accueillies et/ou accompagnées doit respecter ce cadre.

Le secret professionnel

Les enjeux et le champ du secret professionnel

Le secret professionnel a pour objectif de :

- Garantir la protection du droit fondamental du respect de la vie privée de la personne, institué par la Constitution et par les textes internationaux ;
- Instaurer une relation de confiance nécessaire pour mener à bien les missions d'accompagnement des personnes. Ce lien de confiance entre la personne accueillie et/ou accompagnée et son/sa référent.e social.e est au cœur de la relation d'aide.

Le respect du secret professionnel est une obligation, pour le/la professionnel.le qui y est soumis, de ne rien révéler sous peine d'engager sa propre responsabilité pénale[1] voire également civile. Il existe des exceptions au secret professionnel notamment du fait de l'obligation de signalement d'un.e mineur.e en danger ou de l'obligation d'assistance à personne en péril.

Il n'existe pas de cadre général détaillant les informations relevant du secret professionnel. La jurisprudence a cependant précisé qu'il s'agit de l'ensemble des informations *« qui aura été appris, compris, connu ou deviné à l'occasion de l'exercice professionnel »*[2] .

Le/la professionnel.le ne doit pas divulguer l'information qui lui a été confiée ou dont iel a eu connaissance car iel est tenu.e au secret professionnel sauf si la personne a décidé elle-même de rendre publique une information, cette dernière devient alors notoire est n'est plus considérée comme relevant du secret professionnel.

Qui est soumis.e au secret professionnel ?

Le code pénal prévoit trois grandes catégories de professionnel.le.s soumis.e.s au secret professionnel selon leur :

- Etat – « ministres de cultes » ;
- Profession ;
- Missions ou fonctions.

Le secret professionnel du fait de la profession concerne les assistant.e.s de service social et non les autres professionnel.le.s du secteur social (educateur.rice.s spécialisé.e.s, CESF, travailleur.se.s pair.e.s, etc.). Toutefois, ces professionnel.le.s peuvent être concerné.e.s par le secret professionnel **du fait de leurs missions ou fonctions**.

A titre d'exemple, les professionnel.le.s intervenant dans les SIAO[3] ou les CHRS[4]. **Ainsi, les travailleur.se.s pair.e.s exerçant dans les CHRS sont soumis, comme tous les professionnel.le.s de ces structures, au secret professionnel**.

[1]Article 226-13 du code pénal : *« la révélation d'une information à caractère secret par une personne qui en est dépositaire soit par son état ou par sa profession, soit en raison d'une fonction ou d'une mission temporaire, est punie d'un an d'emprisonnement et de 15 000 euros d'amende »*.

[2]Arrêt du 19 décembre 1885 de la chambre criminelle de la Cour de cassation.

La loi de modernisation du système de santé, adoptée le 26 janvier 2016, vient modifier le cadre légal de l'échange d'informations entre professionnel.le.s et applique à l'ensemble des personnes accueillies et/ou accompagnées dans les secteurs sanitaire, social et médico-social le principe de respect de la vie privée et de secret des informations les concernant[5]. **Ce principe de respect de la vie privée et de confidentialité est également un des principes déontologique des travailleur.se.s sociaux.ales**.

Le secret professionnel s'impose donc à l'ensemble des professionnel.le.s intervenant dans la prise en charge de la personne peu importe leur secteur d'appartenance (sanitaire, social ou médico-social). Il s'applique à l'ensemble des informations, relatives à la personne, venues à la connaissance du/de la professionnel.le et ce, même si cette information n'est pas du registre médical.

Le partage d'information à caractère secret ou confidentiel

Dans la pratique professionnelle, les travailleur.se.s pair.e.s et non pair.e.s peuvent être amené.e.s, dans un but servant à l'accompagnement des personnes, à partager des informations à caractère secret ou confidentiel. Pour respecter le droit des personnes, ce partage d'information est encadré.

Tout d'abord, la notion de « secret partagé » souvent employée dans le champ social n'existe dans aucun texte législatif ou réglementaire.

La loi de modernisation du système de santé du 26 janvier 2016 instaure un cadre pour le partage d'informations relevant du secret professionnel.

L'échange d'informations entre professionnel.le.s suppose :

- D'obtenir l'accord de la personne pour le partage d'information et d'informer sur les informations qui vont être partagées, la finalité de ce partage et les destinataires des informations ;
- De participer à la prise en charge ou à l'accompagnement de la personne ;
- De se limiter à la prise en charge ou à l'accompagnement de la personne ;
- De se limiter aux informations nécessaires à la coordination ou continuité du suivi social, médical ou médico-social. Il s'agit là d'un principe de proportionnalité du partage d'informations.

La personne accueillie et/ou accompagnée doit être informée de toute opération de partage d'informations la concernant et *« peut exercer à tout moment son droit d'opposition à l'échange »*[6] .

[3]Article L345-2-10 du CASF

[4]Article L345-1 du CASF

[5]Article L1110-4 du Code de la Santé Publique stipule que « toute personne prise en charge par un professionnel de santé, un établissement ou un des services de santé définis au livre III de la sixième partie du présent code, un professionnel du secteur médico-social ou social ou un établissement ou service social et médico-social mentionné au I de l'article L. 312-1 du code de l'action sociale et des familles a droit au respect de sa vie privée et du secret des informations le concernant »

[6]Article L.1110-4 CSP

Adapter le fonctionnement des structures pour respecter les règles relatives à la protection des données et au secret professionnel

La question du respect des règles relatives à la protection des données personnelle et au secret professionnel doit faire l'objet d'un travail en équipe pour adapter les pratiques en cours. Il peut être intéressant de dédier des temps de formation ou d'information à destination de toutes les parties prenantes des structures : travailleur.se.s pair.e.s, travailleur.se.s non-pair.e.s et personnes accueillies et/ou accompagnées autour des règles entourant le partage d'information. Ces temps d'information permettraient également de renforcer le pouvoir d'agir des personnes en les informant sur leurs droits.

La CNIL a notamment publié un guide à destination des associations sur l'adaptation des fonctionnements aux règles énoncées dans le RGPD[7] .

Les travailleur.se.s pair.e.s comme tou.te.s les salarié.e.s intervenant dans l'accompagnement de la personne sont concerné.e.s par les règles relatives au partage d'information. **Il est donc recommandé en équipe :**

- **De demander l'accord de la personne pour que des informations soient partagées avec le reste de l'équipe dans l'objectif de son accompagnement ;**
- **D'informer, lors d'un partage d'information, quelles informations vont potentiellement être transmises, dans quel but et avec qui ;**
- **De ne partager avec le reste de l'équipe que les informations que la personne accepte de partager ;**
- **Dans l'idéal, d'associer les personnes aux temps de synthèse sur leur situation qui peuvent être fait. Cette association des personnes s'inscrit dans l'approche rétablissement « rien sur nous sans nous ».**

Au cours des travaux de la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France dans le cadre du projet « Travail Pair, Santé Mentale et Lutte contre les Exclusions », il est par exemple ressorti que certaines personnes accueillies et/ou accompagnées indiquaient aux travailleur.se.s pair.e.s des éléments qu'elles n'abordaient pas avec d'autres professionnel.le.s. **Il apparait tout particulièrement important dans ces situations que le/la travailleur.se pair.e concerné.e garantisse le droit de la personne au respect de sa vie privée** en ne diffusant pas ces informations.

« Il y a plein de personnes qui nous disent en confidence des choses de ce genre, ou par exemple des personnes qui nous disent qu'ils n'ont pas de papiers parce qu'ils ont changé de nom en fuyant la prison dans leur pays. » Médiateur en Santé Pair.

[7] https://www.cnil.fr/sites/cnil/files/atoms/files/cnil-guide_association.pdf

Monographies

Le projet RePairs de l'Association ARCAT

ARCAT est une association de lutte contre le VIH/sida, les hépatites et les discriminations membre du GROUPE SOS.

L'association a été créée en 1985 et propose un accompagnement global et pluridisciplinaire aux personnes vivant avec le VIH ou une hépatite virale. ARCAT intervient également pour la défense des droits socio-sanitaires des personnes migrantes et contre les inégalités sociales et territoriales de santé ainsi que contre les discriminations.

Le travail pair dans la structure a été initié dès la fin des année 1990 début des années 2000 avec le projet de santé communautaire Asia et Pasaje Latino, et il s'est intensifié grâce au projet de recherche interventionnelle ANRS Makasi, dont l'objet était d'initier une nouvelle offre de médiation et navigation en santé pour faciliter l'accès aux structures sociales et de santé aux personnes afro-caribéens et africaines subsaharienne vivant en Ile-de-France et cumulant de facteurs de vulnérabilité administrative, économique et sociale.

Lors de ce projet, un comité de pair.e.s a été constitué avec près d'une vingtaine de personnes accompagnées par l'association afin de désigner l'intervention Makasi.

Au sein de ce comité, des pair.e.s ont souhaité s'investir dans l'accompagnement des publics et plusieurs d'entre-deux manifestaient une réelle appétence pour les métiers de l'accompagnement.

L'équipe d'Arcat a alors construit un projet visant à proposer de la médiation en santé par des personnes issues du comité de pair.e.s en mobilisant leurs savoirs expérientiels tout en les accompagnant en parallèle dans un parcours de formation pour développer des savoirs théoriques et pratiques. ARCAT mène actuellement 3 projets mobilisant des travailleur.se.s pair.e.s : le Punto Latino, Asia et [Re]pairs. C'est ce dernier projet qui fera l'objet de notre analyse.

Au sein de l'association ARCAT, plusieurs salarié.e.s ont été préalablement accompagné.e.s par l'association et iels occupent des postes qui ne sont pas exclusivement rattachés aux différents programmes de santé communautaire mais qui peuvent aussi être des fonctions d'accueil, d'accompagnement social, administratives ou de plaidoyer.

Le terme de "pair-aidance" n'est pas employé ni par l'équipe ni par la direction, les personnes étant identifiées en fonction de leur poste et de leurs missions.

Il est possible de dire qu'à ARCAT se côtoient des salarié.e.s relevant du "travail par les pair.e.s", sur des postes divers, en contact ou non avec le public, et des salarié.e.s qui pourraient relever du "travail pair" et qui sont désigné.e.s comme "médiateur.trice.s en santé" dans le cadre des projets de santé communautaire. Nous analyserons ici plus particulièrement ce qui touche à l'intégration et au rôle des médiateur.trice.s pair.e.s.

Le projet [Re]pairs s'adresse à un public majoritairement d'Afrique subsaharienne, éloigné du droit commun et du soin.

L'objectif est pluriel : faire de l'aller-vers, amener vers le soin, accompagner l'ouverture des droits et la régularisation du séjour, proposer un point d'ancrage avec domiciliation administrative, soutenir l'accès à l'hébergement, promouvoir la santé et la réduction des risques.

Le projet RePairs a la particularité, au sein d'ARCAT de s'adresser à des personnes qui ne vivent pas avec une maladie chronique mais qui sont exposées au risque de contamination par le VIH du fait d'un cumul de facteurs de vulnérabilité : 35 à 49 % des migrant.es d'Afrique subsaharienne vivant avec le VIH et résidant en Ile-de-France ont été infectés après leur arrivée en France selon l'enquête ANRS Parcours.

L'enjeu de [Re]pairs est donc d'agir sur les déterminants qui exposent les personnes au risque de contamination.

Les projets de médiation en santé dans l'association sont majoritairement financés par le Sidaction, la Direction Générale de la Santé (DGS), l'ARS Ile-de-France et Santé Publique France. Le modèle économique se base sur des financements mixtes, privés et publics, et l'association doit régulièrement répondre à des appels à projet pour pouvoir maintenir et renforcer le financement de ces programmes.

I. Le rôle de médiation en santé des travailleur.se.s pair.e.s

Comme leur titre l'indique, les travailleur.se.s pair.e.s du projet RePairs interviennent pour des actions de médiation. De ce fait iels ont un champ d'intervention spécifique, en lien avec les autres professionnel.le.s de l'équipe.

Pour effectuer leurs missions de médiation, iels s'appuient à la fois sur leurs savoirs expérientiels mais également sur les savoirs professionnels acquis lors de formations.

1 Champ d'intervention des médiateur.trice.s en santé et lien avec les autres professionnel.le.s

Au sein du programme [Re]pairs, trois médiateur.trice.s en santé pair.e.s interviennent, notamment sur des actions de prévention ou d'ouverture de droits. L'équipe du projet est également constituée d'une assistante sociale et d'une juriste pour accompagner les personnes sur les questions d'accès aux droits.

Les médiateur.trice.s pair.e.s interviennent sur des lieux d'action fréquentés par le public ciblé. Parmi les lieux d'action, il y a le centre médico-social d'Aubervilliers, l'hôpital de Montreuil, un lieu d'action en pied d'immeuble à la Courneuve, etc. Il y a également des interventions communes avec d'autres associations comme Bamesso et ses amis, Aides, le Checkpoint Paris.

Lorsqu'une personne rencontrée par les médiateu.rice.s s'avère vivre avec le VIH ou une Hépatite virale, ils et elles travaillent en lien avec le "Pôle Accompagnement" de l'Association qui se charge du suivi et de l'accompagnement global des personnes vivant avec une maladie chronique, VIH ou hépatites.

> *Nous normalement, c'est l'accompagnement des personnes qui n'ont pas de pathologies. Dès qu'ils ont une pathologie chronique, normalement, on doit passer la main au pôle accompagnement, même si ce n'est pas tout le temps le cas.*
> *Par exemple, il peut arriver des cas où ce sont des personnes qui ne parlent pas forcément français, ou alors ce sont des personnes qui se sentent mieux soit avec moi, donc ils ont un pied avec le pôle accompagnement et un pied avec nous. Normalement, ça ne doit pas être le cas, mais pour le bien-être de la personne on est obligé de faire avec.*
>
> *Médiateur en Santé du projet RePairs*

Les travailleur.se.s pair.e.s évoquent également le fait que leurs missions peuvent se poursuivre au-delà du temps de travail à titre exceptionnel sur des situations préoccupantes.

2 Identification des travailleur.se.s pair.e.s et mobilisation du savoir expérientiel

Lors de notre enquête, deux travailleurs pairs ont participé aux entretiens proposés. Les 2 travailleurs pairs interrogés ont été accompagnés par le passé par l'Association ARCAT. Il s'agissait du principe de Makasi. Les deux médiateurs sont issus du comité de pair.e.s.

Il apparaît important de noter que ces deux travailleurs pairs sont identifiés par le public accompagné comme ayant vécu un parcours migratoire mais ne partagent pas systématiquement leur savoir expérientiel concernant une éventuelle pathologie puisqu'ils s'adressent majoritairement à des personnes qui ne vivent pas avec une maladie chronique.

Cela joue sur l'identification des médiateurs pairs comme pairs pour les personnes, un médiateur évoque être perçu par les personnes accompagnées comme "un assistant social gentil" et un autre se présente en tant que salarié d'ARCAT sans préciser son parcours d'accompagnement par l'association. Les deux médiateurs partagent leurs parcours de migration et mobilisent leurs savoirs-expérientiels en lien avec la migration.

> *[...]lorsqu'une personne va me dire qu'elle a quitté le Mali car les conditions de vie sont difficiles, je vais lui dire que je l'ai vécu également. Mais aller jusqu'à dire que je suis concerné par une pathologie, je ne le fais pas.*
>
> *Médiateur en Santé du projet RePairs*

Cependant, la pathologie peut être évoquée avec une personne accompagnée sur le long terme, ou lorsque cette information va être utile dans le parcours de la personne.

Le savoir expérientiel est mobilisé pour favoriser la compréhension des personnes, déconstruire leurs préjugés et les amener vers le soin. La compréhension du public permet aussi d'amener la question des tests de dépistage en fonction de la temporalité de la personne. La plus-value de parler la même langue que les personnes accompagnées est également soulignée par un médiateur pair.

> *On accompagne des gens qui ne parlent pas forcément français, qui se demandent pourquoi la France donnerait des boîtes de comprimés à 700 ou 800 euros par mois. Ce sont des gens qui pensent souvent que la France n'a aucun intérêt à donner des comprimés qui coûtent si cher. Donc souvent, ils pensent qu'il y a du poison, ou que c'est fait pour qu'ils meurent. Arriver à leur faire comprendre que la France n'a pas d'intérêt à faire ça. Si on arrive à faire ça pour une population entre guillemets analphabètes, qui n'est pas allé à l'école, arriver à déconstruire ces clichés, franchement je me dis que je suis à ma place.*
>
> *Médiateur en Santé du projet RePairs*

Le savoir expérientiel permet également d'aborder sous un autre regard les questions délicates telles que l'annonce d'un diagnostic. Ainsi, un médiateur en santé a échangé avec un praticien hospitalier pour faire évoluer la manière d'annoncer le diagnostic.

Cela a permis qu'il puisse effectuer les annonces avec le médecin et d'indiquer les éléments qui semblaient important à présenter. Ainsi, les deux médiateurs interrogés évoquent l'importance de parler avec les personnes d'indétectabilité si elles sont sous traitement et du fait qu'elles peuvent avoir des enfants. La question de l'accès à un titre de séjour pour soins est également soulignée comme élément important lors de l'annonce. Ainsi, les médiateurs en santé, en s'appuyant sur leur savoir expérientiel font évoluer les pratiques d'autres professionnel.le.s.

Concernant l'identification, il paraît important de noter que les pair.e.s travaillant à ARCAT sur des postes autres que la médiation en santé interrogés évoquent souvent la volonté de ne pas être perçus comme pairs. Iels souhaitent exercer leur fonction en se distanciant du fait d'avoir été accompagné.e.s par l'Association.

3 Mobilisation des savoirs professionnels

Un des points caractéristiques de la médiation en santé à ARCAT est que la prise de poste des médiateur.trice.s est accompagnée d'un parcours de formations courtes sur une année.

Cela permet de développer les connaissances et techniques professionnelles telles que : remise à niveau Pack Office, si besoin des cours de français (FLE), formation entretien motivationnel Niveau 1 & 2, formation en santé sexuelle, sur l'assurance maladie et l'AME, en droit des étrangers et asile ainsi qu'en Education Thérapeutique. Une fois ce premier cycle de formation, iels démarrent un Diplôme Universitaire (DU) de médiation en santé. Les connaissances techniques apprises en formation et sur le terrain pendant la première année les aident à construire leur identité professionnelle dans le cadre de l'année de DU (en année 2).

Pour la Directrice Adjointe d'ARCAT, la formation et professionnalisation des salarié.e.s sont une des responsabilités de l'association.

> *[...]l'idée ce n'est pas simplement de positionner des salariées sur des postes ou sur une fonction, c'est aussi la manière avec laquelle on les accompagne dans cette professionnalisation, qui sera d'ailleurs sur ce métier ou sur un autre. Je suis confiante sur la possibilité et la capacité des personnes à aujourd'hui envisager un poste ou une fonction et demain à postuler sur un autre.*
>
> *Directrice Adjointe, Association ARCAT*

Les médiateur.trice.s en santé ainsi que d'autres professionnel.le.s sont également formé.e.s à l'éducation thérapeutique du patient (ETP). Il a été envisagé par la Direction d'ARCAT d'établir des fiches de mission aux médiateur.trice.s santé autour de l'ETP.

II. Spécificités du travail pair, impact sur le public et pour les travailleur.se.s pair.e.s et les équipes

1 Spécificités de la relation entre le public et les médiateurs en santé et impact sur la santé mentale

Le fait que les médiateur.rice.s en santé soient des pair.e.s impacte l'accompagnement qui peut être proposé aux personnes.

Au-delà des exemples cités précédemment, il ressort des entretiens que les personnes, se sentant plus en confiance avec les médiateur.trice.s qu'avec d'autres professionnel.le.s évoquent des éléments sur leur parcours qu'elles n'évoquent pas avec d'autres professionnel.le.s. Parmi les éléments évoqués spécifiquement avec les travailleur.se.s pair.e.s on retrouve dans les différents entretiens la question des violences, soit subies durant le parcours migratoire, soit intrafamiliales.

> *C'est l'exemple de la dame qui m'appelle pour me dire qu'elle s'est faite violentée par son petit ami. Ça ne veut pas dire [que les travailleur.se.s sociaux. ales] ne font pas un bon boulot. C'est juste qu'il y ait autre chose, le fait de s'identifier, le fait d'avoir la même couleur de peau, d'être presque de la même génération. Il y a aussi le fait de les écouter avec une oreille attentive, de ne pas les juger, et la disponibilité et la patience. [...]. Nous, médiateurs et médiatrices, on a plus de temps.*
>
> *Médiateur en santé du projet RePairs*

> *Voilà c'est bien beau d'avoir suivi des formations, de parler de violences etc. Mais il y a une autre approche quand tu l'as vécu. Qu'on le veuille ou non c'est la vérité, sans toutefois dire que les autres ne font pas bien leur travail et tout. Mais moi à leur place, je préfère me confier à quelqu'un qui a traversé les mêmes choses que moi. Pour moi il va plus me comprendre que d'autres.*
>
> *Médiateur en santé du projet RePairs*

La question des liens de confiance tissés par les personnes avec les médiateur.trice.s en santé intervient également dans le champ de l'accompagnement à la Santé Mentale des personnes accompagnées, au sens large.

La Directrice Adjointe d'ARCAT évoque ainsi la "réassurance" permise par le travail pair. Elle indique également que les médiateur.rice.s en santé peuvent accompagner dans le champ de la santé mentale plus facilement du fait du lien de confiance et d'identification qui se crée. La Chargée de Mission sur le projet RePairs évoque également le fait que les médiateur.rice.s en santé apportent aux personnes une projection dans l'avenir plus rassurante.

Concernant les consultations dans le champ de la santé mentale, les médiateurs en santé interrogés évoquent les difficultés culturelles. Cependant, un médiateur évoque utiliser la technique de l'entretien motivationnel puis, à partir de cet entretien, proposer une orientation en santé mentale.

Ressort également des entretiens le fait que les retours sur les consultations psychologiques ne sont pas toujours bon, en particulier lorsque les personnes s'attendent à avoir un.e professionnel. le qui apporte des solutions. Enfin, sur la question de la santé mentale, le développement du pouvoir d'agir des personnes, notamment via l'entretien motivationnel ou l'ETP est perçu comme une plus-value pour la santé mentale.

> *Sur la capacité des personnes à développer leur pouvoir d'agir. Pouvoir leur permettre de développer leur pouvoir d'agir et leur permettre d'être maître de leurs démarches pour rester en France. Une fois que c'est fait, le reste est facile. Psychologiquement, mentalement ça fait beaucoup de bien. Je peux me permettre de dire ça, ça peut guérir.*
>
> *Médiateur en Santé du projet RePairs*

2 Accompagnement des travailleur.se.s pair.e.s et impact du travail pair sur leur propre parcours

La question se pose à ARCAT de la poursuite de l'accompagnement des personnes embauchées sur différents postes qui étaient accompagnées par l'association.

La Directrice Adjointe indique que des poursuites de démarches pour le relogement principalement se font mais que la question s'est posée de faire le relais avec une autre association pour l'accompagnement des personnes salariées mais cela ne s'est finalement pas fait.

Pour les démarches d'accès au logement, des outils tel que le SIAO peuvent être mobilisés et dans ce cas les démarches sont poursuivies mais en dehors du champ de l'accompagnement. Il y a une volonté de développer des partenariats avec des équipes d'autres associations pour poursuivre les accompagnements sociaux lorsqu'ils sont nécessaires. Ce partenariat ne s'est pas mis en place pour les professionnels de [Re]pairs.

En termes de rétablissement personnel, le travail pair semble apporter aux médiateur.trice.s en santé.

> *Oui, ça m'apporte beaucoup de choses. Par exemple, avoir plus confiance en moi. C'est vrai que j'ai toujours voulu aider les autres, mais c'est vrai qu'être médiateur, c'est un boulot qui peut vraiment faire bouger les choses. Ça m'a apporté de travailler en équipe, de voir comment cela se passe. En matière de santé maintenant, je crois que je peux me défendre partout. Ça m'a apporté beaucoup de connaissances. Même avant, en 2017, tout ce qui est déclaration d'impôts, je croyais que c'étaient des trucs tellement compliqués.*
>
> *Médiateur en Santé du projet RePairs*

> *Déjà c'était très personnel, parce que pour moi c'était une guérison ; Les personnes qu'on accompagne… Il y a quelques années, j'étais plutôt de l'autre côté de la barrière, donc je connais bien les problématiques, parce que j'ai été concerné. Donc pour moi c'était une guérison. Je me suis formé avec des formations, le DU etc, donc je me suis dit pourquoi pas me lancer dans une carrière, puisque ça marchait [Suite à l'embauche de ce médiateur a été déployé tout un cursus de formations allant jusqu'à l'entrée en DU de médiation et l'obtention du diplôme. Aujourd'hui, ce salarié envisage d'évoluer vers un poste de d'Educateur spécialisé. Nous travaillons avec l'OPCO pour financer son entrée en formation dans le courant de l'année 2024]*
>
> *Médiateur en Santé du projet RePairs*

3 Impact du travail pair sur les équipes

Il est important de rappeler que même si au départ il y a eu des doutes ou réticences à intégrer dans une équipe un.e pair.e ou une personne qui a été accompagnée par l'équipe.

Le fait de valoriser en équipe les savoirs expérientiels et de confier des missions spécifiques et complémentaires aux médiateur. rice.s pair.e.s comme l'aller-vers, la navigation en santé, etc. a facilité l'acculturation des équipes professionnelles à cet accueil. Par ailleurs, il est important de rappeler que les médiateur.rice.s ne sont pas considéré.e.s comme des travailleur. se.s pair.e.s par leurs collègues, quelque que soit le Pôle.

> *Cela permet je pense de toujours requestionner nos pratiques, parce que moi, par exemple, n'étant pas concerné par les dispositifs d'ARCAT, le fait de travailler avec des personnes qui sont concernées, ça permet de garder à l'esprit que ce sont les personnes concernées qui savent le mieux ce dont elles ont besoin.*
>
> *Chargée de Mission sur le projet RePairs*

> *Sur le programme RePairs qui est davantage un programme d'aller-vers, je le vois aussi par rapport aux professionnels tels que l'assistante sociale et la juriste, qui elle-même accompagne les médiateurs sur les lieux d'action, qui sont dans des pratiques différentes. Je pense davantage à la juriste parce que pour elle, c'est vraiment nouveau car initialement elle était sur le pôle accompagnement. Donc, quand elle a basculé sur RePairs, elle s'est retrouvée dans une pratique complètement différente[...]. Ça lui permet aussi de prendre une place un peu différente. On fait un pas de côté avec les médiateurs dans les pratiques et dans l'approche.*
>
> *Directrice Adjointe d'ARCAT*

En conclusion, il nous paraissait important de souligner le fait qu'ARCAT travaille autour des outils de mesure d'impact du projet RePairs et de la médiation en santé. Des questionnaires d'auto-évaluation issus du projet Makasi sont utilisés et notamment des grilles d'entretien qui permettent de mesurer l'impact de l'accompagnement. La direction exprime le souhait de généraliser ce type de mesure d'impact.

La PHI CHU Marais - Groupe SOS

I. Le travail pair dans le projet d'établissement et le management d'équipe

1 Contexte et historique du travail pair à la PHI CHU Marais

La Plateforme pour un Hébergement Inclusif (PHI) CHU Marais est un centre d'hébergement d'urgence géré par le Groupe SOS Solidarités accueillant et hébergeant des personnes isolées, en couple ou des binômes de vie en situation de grande marginalité. Ce projet est né d'une réponse à l'appel à manifestation d'intérêt de la DIHAL "Accompagnement de personnes en situation de grande marginalité dans le cadre d'un lieu de vie innovant à dimension collective".

Les publics accueillis peuvent vivre avec des troubles psychiques ou rencontrer des difficultés liées aux addictions. La PHI était initialement dans des locaux situés au centre de Paris, près des lieux d'errances des personnes hébergées, mais a dû déménager temporairement dans un hôtel à Saint-Denis à la suite d'un incendie dans les locaux.

La PHI CHU Marais est un projet qui a été pensé en faisant de l'approche rétablissement un socle d'accompagnement. Cette approche a également été un choix au sein du Groupe SOS Solidarités :

> *« Vivre avec » un trouble psychique implique de chercher un point d'équilibre dans son quotidien, en tenant compte de son histoire, de celle avec la maladie, de ses vulnérabilités, en s'appuyant sur ses forces, ses ressources et ses capacités. C'est aussi pour les professionnel·le·s un changement de regard et de pratiques en encourageant et permettant à la personne de faire ses propres choix. Ce principe d'empowerment est l'une des clés du rétablissement. Depuis 2017, les établissements et services de GROUPE SOS Solidarités forment les profesionnel·le·s pour intégrer au quotidien dans leurs pratiques cette démarche qui remet au centre la personne accompagnée, par son pouvoir d'agir par elle-même et pour elle-même.*
>
> *Groupe SOS Solidarités, brochure "Focus: L'accompagnement des personnes avec des troubles de santé mentale", 2021*[1]

Faire appel à des travailleur.se.s pair.e.s s'inscrit dans l'approche rétablissement. Le projet même a été pensé avec des travailleur.se.s pair.e.s. Il s'agit d'un outil indispensable pour placer les personnes accompagnées au centre de l'accompagnement et favoriser leur *empowerment*, par le biais de l'entraide mutuelle et du partage de savoirs expérientiels.

> *Dans le groupe SOS - j'ai jamais travaillé ailleurs qu'au groupe SOS - c'est vraiment les personnes qui ont porté ce projet qui sont très sensibles à l'évolution du social en général, à l'évolution du travail pair, ce sont les personnes qui font avancer ça, je vois une volonté des cadres avec lesquels j'ai une proximité, volonté réelle d'intégrer le travail pair, mais il faut aussi les personnes derrière, je ressens cette volonté d'aller vers ce schéma.*
>
> *Directeur, PHI MARAIS*

La situation du PHI CHU Marais est singulière parmi les structures ayant participé à notre enquête : au moment de nos immersions et entretiens, les deux travailleur.se.s pair.e.s étaient en arrêt de longue durée, sans visibilité sur leur retour.

La situation interroge le management des travailleur.se.s pair.e.s ; faut-il s'attendre à ce que ce soient des professionnel.le.s qui, du fait de leurs vulnérabilités, seront moins présent.e.s sur leur poste ? Pour le directeur du PHI Marais, le raccourci serait dangereux et mensonger :

[1]Accessible en ligne à l'adresse : https://www.groupe-sos.org/wp-content/uploads/2021/10/SOS_solidarites-FOCUS_N3-SANTE_MENTALE_approved_HD.pdf

> *On le savait depuis le début du projet, c'est des professionnels qui par leur vécu ont des problématiques de santé plus élevées, il y a une attention plus importante au support à la santé mentale, et des arrêts plus souvent, c'est normal, déjà tu prends ça en compte avec les pro 'classiques', si tu cherches des pro avec vécu santé mentale/conso – pourtant on a d'autres pro qui sont en arrêt, ce serait stigmatisant de dire ah oui tout de suite les travailleur.se.s pair.e.s sont en arrêt.*
>
> *On défend toujours l'importance du travail pair, en même temps on va pas cacher les infos, tu sens les stigmatisations quand les travailleur.se.s pair.e.s sont en arrêt, par rapport à d'autres collègues. Ça m'énerve car ce n'est pas représentatif de leur travail ni de l'importance du travail pair, la question des arrêts ça doit pas être un frein, ça doit être réfléchi depuis le début et pris en compte, il faut qu'on arrive à éviter que les gens voient ça comme un frein, ça fait un retour en arrière, comme quand on demandait si les gens avaient l'intention d'être père ou mère au moment de l'embauche.*
>
> *Directeur, PHI MARAIS*

Il n'est pas question de stigmatiser les travailleur.se.s pair.e.s, tout en gardant à l'esprit qu'iels nécessiteront une attention particulière. Cependant, le vrai résultat de l'inclusion de travailleur.se.s pair.e.s à la structure a été une prise de conscience par rapport à cette attention donnée aux salarié.e.s, et un élargissement de cette écoute, de cette disponibilité, et de cette attention à toute l'équipe pour une meilleure prise en compte des besoins de chacun :

> *En fait, la seule « différence », je me suis dit il faut que je sois très présent pour les besoins de la personne travailleuse paire, donc on fait des points mensuels avec les travailleur.se.s pair.e.s, mais en fait après j'ai élargi à tout le monde ; tout le monde me raconte son mois, s'il y a des besoins, comment il se sent, etc. [...] Il ne faut pas de mise à distance avec les équipes, même si c'est une discrimination positive (faire plus d'entretiens avec les travailleur.se.s pair.e.s par exemple), il faut toujours faire pareil avec toute l'équipe.*
>
> *Directeur, PHI MARAIS*

La non-stigmatisation des travailleur.se.s pair.e.s se pose également en termes de formation. Si les questions de formations peuvent être plus un enjeu pour les travailleur.se.s pair.e.s afin de renforcer leur bagage certifiant, notamment lorsqu'iels n'ont pas de diplôme, les formations sont proposées à tou.te.s les salarié.e.s du PHI sans distinction.

La question des consommations vient également se poser en termes de management, les consommations des professionnel.le.s sont tolérées à condition qu'elles n'impactent pas la capacité à travailler.

> *Est-ce que tu es en condition d'être là aujourd'hui ? C'est la question qu'il faut poser, pareil, il faut pas avoir de tabou. Si la personne a besoin de consommer sur le lieu de travail ? Est-ce que la personne est en capacité de bosser avec l'équipe, il faut que l'équipe puisse compter sur la personne, s'il y a une urgence, ça c'est pas compatible, c'est à voir avec la personne. Du moment que la personne se sent en capacité, puis si je vois que la personne est pas en capacité il faut en parler avec lui, de pas mettre en danger les autres et soi-même, s'il y a une bonne communication et pas de tabou c'est des choses dont on peut parler.*
>
> *Directeur, PHI MARAIS*

2 Recrutement, inclusion des travailleur.se.s pair.e.s en lien avec le projet d'établissement

Pour recruter les travailleur.se.s pair.e.s sur le dispositif, le choix a été fait de ne pas faire d'annonce spécifique mais de mentionner que les expériences des personnes concernées par l'AHI seraient valorisées au moment de choisir un.e candidat.e. Pour autant, la structure souhaitait embaucher des travailleur.se.s pair.e.s. :

> *On voulait absolument avoir des TP quand même, on avait en tête 1 ou 2 personnes, s'il y a eu une 3ème personne, du coup il y aurait eu 3. C'était pas un chiffre fixé forcément.*
>
> *Directeur, PHI MARAIS*

Les travailleur.se.s pair.e.s sont recruté.e.s sur des fiches de poste de Moniteur.rice-Educateur.trice et d'Assisant.e Social.e ; du point de vue de la rémunération, les travailleur.se.s pair.e.s sont sur la même grille que les travailleur.se.s sociaux.ales, les variations se font uniquement sur la base des diplômes et le volume hebdomadaire de travail.

Un.e des travailleur.se.s pair.e.s est sur un temps plein, l'autre à 70%, à sa demande. Il faut également noter que, dans l'équipe de la PHI Marais, certain.e.s professionnel.le.s ne sont pas travailleur.se.s sociaux.ales (Ex : AMP) et ne sont donc pas sur la même rémunération.

Le choix de recruter les TP sur la même grille que les travailleur.se.s sociaux.ales s'explique par une volonté de traiter l'ensemble des salarié.e.s de la même manière, mais aussi de contourner la difficulté liée à la traduction en grille des compétences attendues d'un.e travailleur.se pair.e, qui pourrait se faire à leur dépend :

> *Comment valoriser le savoir expérientiel et pas seulement théorique ? en même temps, ben le collègue qui a le parcours migratoire aussi a un savoir expérientiel, on fait comment s'il faut faire des grilles avec le savoir expérientiel ?*
>
> *Directeur, PHI MARAIS*

Enfin, ce choix permet d'éviter une précarisation des TPs qui passerait par un statut d'auto-entrepreneur :

> *Chez les personnes que j'ai accompagnées et qui sont devenues travailleur.se.s pair.e.s il y a une velléités des gens à leur dire de devenir auto-entrepreneur, on considère que tu as ton AAH [Allocation Adultes Handicap.e.s] et que tout revenu du coup c'est du bonus. Ca se fait le truc de l'autoentrepreneur je l'ai déjà vu, avec le fait que l'AAH vienne combler les revenus aboutit à une précarisation, même si ça peut convenir à des personnes qui ont du mal à tenir des contrats, mais ça doit pas être un modèle.*
>
> *Travailleur.se social.e, PHI Marais*

Certain.e.s des travailleur.se.s sociaux.ales au PHI Marais ont déjà travaillé pour le Groupe SOS, notamment dans des dispositifs dépendant du CHRS Buzenval ; iels ont alors eu l'occasion d'être formé.e.s à l'approche rétablissement. Iels ont aussi pu participer au projet Se Rétablir Dans Son Logement ; ces expériences ont pu permettre l'inclusion fluide des travailleur.se.s pair.e.s à la PHI Marais, même s'iels n'ont pas suivi de formation spécifique à l'accueil de travailleur.se.s pair.e.s.

> *Il faut accompagner la création d'un poste de travailleur.se pair.e, il faut qu'il y ait une volonté de l'équipe, l'équipe elle doit être en conscience depuis le début de ça, il faut travailler ensemble la valeur ajoutée de créer ce type de chose, il faut pouvoir inclure depuis le début l'équipe entière sur ce type de démarche.*
>
> *Directeur, PHI MARAIS*

Concernant le projet d'établissement de manière plus globale, cette inclusion de travailleur.se.s pair.e.s dans l'équipe a pu permettre de fortifier la position et l'ambition de la structure au niveau de l'approche réduction des risques : certain.e.s des intervenant.e.s sociaux.les interrogé.e.s confient que sur des postes précédents hors Groupe SOS où l'approche rétablissement ne faisait pas partie de l'accompagnement, la position de l'institution sur les consommations pouvait être très problématique :

> *On ne parlait pas du tout de rétablissement, RdR etc, les gens se bourraient la gueule on faisait comme si ça n'existait pas, il ne fallait pas voir l'alcool rentrer dans la structure mais moi je leur disais quand j'étais dans les chambres de ne pas les cacher quand je faisais les entretiens avec les personnes dans les chambres. […] La première fois que j'ai eu de la sensibilisation sur ces sujets c'est en arrivant ici.*
>
> *AMP, PHI Marais*

II. Mobilisation du savoir expérientiel, articulation des savoirs et transformation du savoir expérientiel en savoir professionnel, plus-value du travail pair

1 Identification et mobilisation du savoir expérientiel par les pair.e.s et les non-pair.e.s

Comment les travailleur.se.s pair.e.s mobilisent-iels leur savoir expérientiel sur le terrain ? de quoi sont-iels pair.e.s ? Il est difficile de le dire sans interroger les travailleur.se.s pair.e.s iels-mêmes.

Nous nous baserons donc sur les retours du directeur, et des autres intervenant.e.s sociaux. ales que nous avons pu rencontrer. Le caractère pair de leur pratique se trouve dans une sensibilité, une écoute particulière, une “gestion de certains moments difficiles, le silence ou la parole dans certains moments”. C’est cette sensibilité qui va faire la spécificité du travail pair, en apportant quelque chose de plus à l’accompagnement, une “fraicheur”, et en remettant en question certains aspects du fonctionnement de la structure.

La volonté de ne pas stigmatiser les travailleur. se.s pair.e.s , notamment en les recrutant sur des postes d’intervenant.e.s sociaux.ales, se traduit également concrètement par la décision de travailler en multiréférence : il n’y a pas de file active, les membres de l’équipe travaillent ensemble et font en théorie les mêmes tâches.

Mais cette volonté peut parfois se heurter non seulement aux difficultés effectives que vont rencontrer ces intervenant.e.s sur le terrain mais aussi à leur propre sentiment de singularité par rapport au reste de l’équipe :

> *Un travailleur pair au tout début ici, qui est resté deux semaines a d1it qu’il était travailleur pair pour se singulariser je pense, personne de l’équipe ne se connaissait. Bon il n’est pas resté. Après sont arrivés les deux autres travailleur.se.s pair.e.s, et en réunion ils l’ont dit mais on le savait déjà par eux, ça les singularise pas plus que ça.*
>
> *AMP, PHI Marais*

Cependant, globalement le contact avec des travaileur.se.s pair.e.s allié à la formation au rétablissement semble avoir un effet très positif sur les membres de l’équipe. Aide médico-psychologique et travailleur.se.s sociaux.ales avaient un rapport différent au travail pair à leur arrivée.

L’un.e n’avait pas été formé.e au rétablissement avant d’arriver au Groupe SOS ; l’autre, au parcours plutôt atypique et pas nécessairement axé travail social originellement, considère les principes du travail pair, donc le questionnement de la distance et la révélation de soi comme inhérents à sa pratique.

Ainsi, pour le/la travailleur.se social.e, travailler au PHI Marais avec des travailleur.se.s pair.e.s lui a permis d’explorer sereinement une manière de faire son travail qui fait sens pour iel ; et l’AMP qui a découvert le rétablissement et le travail pair à la PHI Marais l’a amené.e à repenser son propre rapport à son savoir expérientiel, et au dévoilement de soi :

> *Bien sûr je mobilise mes savoirs personnels on est « tous des travailleurs pairs » on a des rapports à l’addiction plus ou moins intense, ou à la précarité, si on bosse dans ce domaine-là c’est que quelque part on est un peu travailleur.se pair.e.*
>
> *AMP, PHI Marais*

> *J’ai vécu tant de choses dans mon parcours de vie et maintenant j’ai des clés pour transmettre autre chose que les professionnelles, mais il faudrait tous qu’on fasse le pas de côté et qu’on intègre notre expérience à nos pratique pro et qu’on intègre la pair-aidance, mais est-ce qu’on enlèverait pas la possibilité du coup aux travailleur.se.s pair.e.s de se salarier.*
>
> *TS, PHI Marais*

Pour le directeur également, cette introduction au travail pair au PHI Marais a été l’occasion de réfléchir à son propre positionnement par rapport au travail pair, à ce dont on peut être pair de manière générale :

> *Pour moi la notion de travail pair c’est très très large, on a un collègue qui a un parcours migratoire très long, réfugié en France, il disait lui aussi il est travailleur pair par rapport à cette problématique, la plupart de nous pouvons être travailleur pair, ça dépend dans quel secteur on travaille, si tu es réfugié et que tu travailles dans le secteur de l’asile tu as un savoir expérientiel.*
>
> *Directeur, PHI Marais*

Ainsi, tou.te.s les professionnel.le.s peuvent avoir vécu une expérience considérée comme difficile et/ou stigmatisante ou négative. Dans ces cas-là, des savoirs expérientiels peuvent être mobilisés par des travailleur.se.s non recruté.e.s sur leurs savoirs expérientiels.

2 Impact du travail pair sur les équipes

Les autres intervenant.e.s sociaux.ales ne font aucune différence entre les travailleur.se.s pair.e.s et non pair.e.s ; iels sont pour iels des collègues comme les autres, qui peuvent cependant leur apporter un éclairage différent sur les situations rencontrées en bousculant les modes d'intervention plus traditionnels :

> *C'est un plus dans certaines situations, [...] j'ai beaucoup bossé avec une travailleuse paire- elle me donnait des lumières sur ce que je savais pas, par exemple sur le manque [...] ce sont des voix en réunion qui vont être originales, réinterroger les pratiques, c'est le minimum qu'on puisse faire dans notre boulot car il n'y a pas de vérité.*
>
> *AMP, PHI Marais*

Certain.e.s rapportent également que la présence de travailleur.se.s pair.e.s leur ouvre des portes qu'iels n'auraient pas pu, ou pas osé, pousser dans la relation avec les bénéficiaires :

> *J'ose beaucoup plus demander à un.e collègue et les interroger sur ce que je ne demanderais pas à un.e résident.e c'est le cadre professionnel.le qui le permet, je ne peux pas avoir de « curiosité » avec les résident.e.s, ça change les positionnements avec elleux sinon. Elle (la travailleuse paire) peut se permettre de dire des choses que je ne peux pas dire moi aux résident.e.s, et aussi en la voyant faire je peux observer la marge de manœuvre que j'ai.*
>
> *AMP, PHI Marais*

3 Impact sur le public

Lors de notre enquête au PHI Marais, nous n'avons pas pu rencontrer de bénéficiaires ; ainsi, les informations sur les effets du travail pair sur le public nous proviennent des échanges avec les cadres et les intervenant.e.s sociaux.ales non pair.e.s et de leurs ressentis.

Toutes et tous estiment que mettre du soi dans l'accompagnement ne peut qu'avoir un effet positif sur les personnes accompagnées ; concernant la question de la santé mentale surtout, cette transparence peut même servir à combattre le tabou qui entoure ce sujet, et ouvrir le dialogue avec les bénéficiaires sur les traumas et autres expériences violentes qu'iels ont pu rencontrer lors de leur parcours de soin (hospitalisations forcées, notamment).

Au-delà du travail des travailleur.se.s pair.e.s, c'est l'approche rétablissement dans sa globalité qui selon elleux permet un meilleur accompagnement des publics en permettant de tisser un réel lien avec elleux, qui pourra être remobilisant et source d'une meilleure estime de soi. Les personnes bénéficiaires se sentent humanisées ; en un mot, selon le directeur, la sensibilité spéciale des travailleur.se.s pair.e.s est ce qui permet réellement le rétablissement, permettant à la fois de mieux lire et analyser les situations, créer un meilleur lien, déstigmatiser et remobiliser la personne accompagnée :

> *Ce sont des personnes qui savent gérer certaines situations, à savoir analyser une personne devant toi, ce n'est pas forcément que tu as vécu la même, ça peut être des moments de crise, de down total, c'est le bon positionnement, le bon accompagnement au bon moment. Les travailleur.se.s pair.e.s [ont] une sensibilités par rapport aux tensions, aux conflits, c'est très difficile d'évaluer ça en fait, mais la sensibilité sur certaines situations ça peut aider dans les moments de crise.*
>
> *AMP, PHI Marais*

Le programme " Se rétablir dans son logement " du Groupe SOS

I. Le travail pair dans le projet d' établissement

1 Histoire du travail pair dans la structure

Le projet “Se Rétablir dans Son Logement” (SRDSL) est la deuxième version d’un projet expérimental qui a existé au Groupe SOS entre 2016 et 2019. Le principe reste le même : le partenariat entre l’association et le bailleur social Elogie Siemp permet au bailleur de lui orienter des ménages présentant des difficultés (impayés, troubles de voisinage, incurie…), avec qui les équipes de SOS vont établir un contact et mettre en place un accompagnement.

Le plus de cette deuxième version du programme est l’inclusion à l’équipe de deux travailleuses paires, qui ont de plus la particularité d’avoir été formées au travail social : l’une a un diplôme d’éducatrice spécialisée, l’autre a entamé la formation qu’elle a par la suite dû interrompre pour raisons personnelles.

L’inclusion de travailleuses paires au projet s’inscrit dans l’attachement du Groupe SOS à l’approche rétablissement.

L’intégration des travailleuses paires pour la reconduction du projet est la suite logique de l’intégration de l’approche rétablissement à la pratique des équipes : leur “double-casquette” de personne ayant connu les deux côtés du rapport d'accompagnement, leur expérience intime de ce que les personnes peuvent traverser ainsi que leur propre parcours vers l’aller-mieux sont des outils indispensables pour placer les personnes accompagnées au centre de l’accompagnement et favoriser leur *empowerment*, par le biais de l’entraide mutuelle et du partage de savoirs.

Si dans l’idée le travail pair était une évidence, sa mise en place pratique dans l’équipe SRDSL a été “un véritable challenge” selon la cheffe de service.

Les premier.e.s travailleur.se.s pair.e.s avaient été accueilli.e.s sur un autre dispositif, nouveau à l’époque, et l’équipe comme les cadres découvraient alors ensemble la fonction de travailleur.se pair.e qui est venue remettre en question beaucoup de choses au niveau de la pratique des intervenant.e.s, mais aussi de l’institution en elle-même.

Une première expérience “éprouvante”, mais qui a posé les fondations et permis de développer les outils et les réflexions qui permettent à la deuxième édition de “Se Rétablir Dans Son Logement” de fonctionner aussi efficacement aujourd’hui.

2 Un socle : l'approche rétablissement

L’approche “rétablissement” consiste à porter un regard différent sur le parcours vers “l’aller mieux” de la personne accompagnée.

Quand la “guérison” sous-entendrait que le but serait que la personne ne soit plus malade, ce qui n’est souvent pas possible lorsqu’on a affaire à des troubles de santé mentale chroniques (troubles de l’humeur, de la personnalité…), et où la “réhabilitation” semble déjà mettre l’accent sur une réinsertion à la société, le “rétablissement” place la personne, ses besoins et ses priorités au centre de l’accompagnement.

Cette approche amène l'accompagnant.e et l'accompagné.e à s'interroger sur ses désirs, ses besoins, ses capacités, à tous les niveaux de son existence : rapport au chez-soi, rapport à l'emploi, mais aussi relationnel, loisirs… Ce travail vise à permettre à la personne accompagnée et à l'équipe qui l'accompagne d'identifier les leviers à actionner, ses forces, pour l'aider à vivre avec sa maladie de la manière la plus épanouissante possible.

> *C'était très approche axée par les forces, on parlait beaucoup de rétablissement – on en parle toujours ! -, c'est le fait d'arriver dans un univers qui avait déjà des notions et des valeurs qui étaient très proches des miennes du coup et de ce que j'avais appris, qui ont vraiment favorisé mon inclusion je pense.*
>
> *Travailleuse paire, Se Rétablir dans son Logement*

II. De quoi est-on pair ?

1 Identifier et mobiliser son savoir expérientiel

> *Mon illustration de la pair-aidance[…] c'est un **sablier.** En fait en gros dans le haut du sablier, dans le temps qui n'est pas encore écoulé, qui est en train de s'écouler, y a tout ce qu'on a pu vivre en fait, toutes les situations qu'on a pu vivre, les difficultés qu'on a pu rencontrer.*
>
> *Ensuite on a le temps qui s'écoule, du coup c'est des petits grains ; et en bas du sablier, donc, dans le temps qui est écoulé, ça y est, dans le petit tas de sable, en fait on a toutes **les compétences et le savoir expérientiel qu'on a acquis grâce au temps***
>
> *Parce que le temps en soi pour moi ça reste l'outil principal on va dire du processus de guérison, ou d'acquisition du savoir expérientiel et des compétences expérientielles. Mais, c'est aussi justement laisser le temps de matérialiser tout ça. Et après, ça nous permettra de le **transformer en outil de pratique***
>
> *Travailleuse paire, Se Rétablir dans son Logement*

C'est par cette métaphore qu'une des travailleuses paires nous a expliqué sa vision du processus de transformation d'un savoir expérientiel en compétence. Une question capitale pour les recruteur.se.s, car si la plupart des personnes interrogées s'accordent à dire qu'il ne suffit pas d'avoir vécu quelque chose pour être travailleur.se pair.e, expliquer ce qui fait cette capacité est beaucoup plus complexe.

Certains ont pu dire qu'on pouvait être travailleur.se pair.e à partir du moment où on était rétabli, ou du moins assez pour avoir un certain recul sur sa propre situation qui permet d'en parler librement : cette métaphore du sablier l'illustre bien. Ce serait alors le temps, le parcours de rétablissement personnel et la réflexion qui permettraient de transformer son vécu en outil. Mais comment alors utiliser cet outil pour aider les autres ?

Premièrement, comment savoir ce que l'on va partager et quand on va le partager ?

Comme pour la plupart des travailleur.se.s pair.e.s interrogé.e.s, c'est surtout une histoire de ressenti pour les travailleuses paires de "Se Rétablir dans son logement" ; si au fil de la relation d'accompagnement, une situation s'impose qui fait écho à quelque chose qu'elles ont vécu et qu'elles estiment qu'il pourrait être bénéfique pour la personne de savoir ce qu'elles ont vécu - soit pour s'en inspirer, soit pour en tirer de l'espoir, soit pour fortifier leur relation -, les travailleuses paires vont faire le choix de partager

Dans ce cas, la pratique au sein du projet est de demander explicitement à la personne accompagnée si elle a envie d'entendre l'expérience de l'accompagnante sur la question, afin de s'assurer de son consentement à recevoir ce type d'information et aussi de savoir si elle-même pense que ce partage d'expérience peut être positif pour elle.

Mais tous les partages d'expérience ne sont pas aussi formels : parfois, c'est à travers les rapports qu'accompagnante et accompagné.e vont tisser, les émotions qui vont traverser l'un.e et l'autre face aux situations rencontrées, que le ou la bénéficiaire va comprendre qu'il ou elle est accompagné.e par une personne qui a vécu une expérience similaire à la sienne. Dans ce cas, l'accompagnante pourra aussi confirmer subtilement les suspicions de la personne accompagnée ; l'identification comme pair.e se fait alors de manière implicite.

Enfin, le vécu de la travailleuse paire pourra aussi lui permettre de déceler des “signes fantômes” chez un.e bénéficiaire, qu’une personne qui n’a pas vécu la situation aura du mal à déceler :

> *Il va y avoir des moments où le travailleur social ne va pas forcément voir au premier abord certaines problématiques qui existent au sein du ménage, et nous on va avoir ce truc de se dire « Hmm ! y a quelque chose qui ne va pas ». Alors attention, ce n’est pas pour dire que le travailleur social est aveugle ou quoi ! c’est juste* ***qu’il y a des « signes fantômes », des subtilités, que nous on décèle parce qu’on les a vécues en fait.***

Travailleuse paire, Se Rétablir dans son Logement

2 Spécificités du travail pair

Interrogées sur les spécificités du travail pair, les équipes du projet “Se Rétablir Dans Son Logement” expliquent que la première, évidente, est que le matériel de travail de la travailleuse paire, sa “boite à outil”, est son propre parcours et sa propre expérience.

Seulement, dans le cas précis du projet “Se Rétablir” : les travailleuses paires ont également une formation en travail social , et un.e des travailleur.se.s sociaux.ales a iel aussi un vécu stigmatisant qu’iel mobilise pour accompagner les personnes. Ainsi, l’hybridation des savoirs expérientiels, académiques et professionnels est au cœur de l’intervention des professionnel.le.s. Par ailleurs, dans ce projet chaque professionnel.le, pair.e ou non, a une file active et les mêmes missions que les autres.

Ensuite, une travailleuse paire a évolué dans les milieux où la “culture” de la pair-aidance est née, surtout dans le secteur de l’addiction, et a acquis au cours de son parcours un panel de compétences et d’outils d’auto-support qu’elle peut mobiliser dans l’accompagnement des personnes.

Enfin, une autre notion évoquée à plusieurs reprises dans l’entretien est celle de la temporalité : ayant connu l’accompagnement “de l’autre côté”, puis s’étant engagées dans ce parcours de travailleuses paires qui les amène à réfléchir à leur place en tant que travailleuses paires, elles vont ainsi pouvoir faire l’intermédiaire entre deux mondes qui vont avoir un rapport au temps opposé :

> *Il y a des personnes qui vont avoir des besoins bien spécifiques, qui seront peut-être même dans l’urgence, et à ce moment-là il faudra prendre du temps. Il faudra se permettre de prendre ce temps, en fait. Et quand on est travailleur social, je trouve en tout car je l’ai vécu qu’il y a quand même cette pression du ‘faut faire vite’, parce que tout arrive à échéance, parce qu’il y a une date limite pour l’acquisition des droits, pour, enfin, pour une attribution de logement, toujours faire vite.*

Travailleuse paire, Se Rétablir dans son Logement

> *Ce que c’est venu peut-être changer principalement, c’est la notion de temporalité. Là où les travailleurs pairs venaient nous dire ‘Voilà, moi j’ai besoin de temps,je ne peux pas travailler dans la pression, ou juste avec un entretien qui est calibré sur 30 minutes ou une heure, si j’ai besoin de prendre une demi-journée avec la personne eh bien je la prends.*

Cheffe de Service, Se Rétablir dans son Logement

III. Recrutement et formation des travailleur.se.s pair.e.s :

1 Recrutement, salarisation, statut du travailleur.se pair.e

Sur le projet “Se Rétablir”, le choix a été fait de recruter les travailleuses paires sur des fiches de poste de travailleur.se pair.e créées spécifiquement la rémunération est la même que pour un.e travailleur.se social.e, au même niveau de diplôme, mais les travailleuses paires sont à temps partiel. Ces contrats à temps partiel sont à la demande des intervenantes paires et compte tenu de leur activités extérieures.

Le salaire est lié au niveau de diplôme, cela pose la question de la valorisation du savoir expérientiel et de l'accès à des formations qualifiantes/certifiantes adaptées.

> *J'aimerais bien qu'il y ait justement un DU pair addicto. Parce que pour le moment c'est 'Médiateur Santé Pair', quelque chose comme ça, donc c'est vraiment très santé mentale, et c'est un peu dérangeant, parce qu'il y a tellement d'autres domaines, il y a les migrants, la précarité, y a la rue, la prostitution, il y a les maladies,ues… y a tellement de choses, que ce soit axé vraiment que santé mentale moi ça m'embête un peu. Parce que du coup, c'est un savoir qui se perd. Parce que pas reconnu. Donc oui ce serait bien que ça se développe un peu. Et puis aussi niveau salarial ; avoir un diplôme reconnu, bah oui ça fait monter sur la grille quoi, ne serait-ce que ça.*
>
> *Travailleuse paire, Se Rétablir dans son Logement*

2 Travail pair et formation

Sur cette question de la formation, les travailleuses paires ne sont donc pas spécifiquement formées à la pair-aidance, mais au travail social. La cheffe de service du projet insiste sur la "double-casquette" des travailleuses paires recrutées ; on peut donc se demander si cette hybridation des savoirs est quelque chose qui est recherchée par l'institution.

Lorsqu'on recrute des travailleur.se.s pair.e.s, cherche-t-on simplement à recruter des personnes qui ont un vécu particulier et peuvent en parler, ou cherche-t-on des intervenant.e.s sociaux.ales qui par ailleurs ont un parcours de vie particulier qu'iels sont prêts à mettre à contribution dans leur accompagnement ?

Dans tous les cas, la position au Groupe SOS est la même que dans la majeure partie des structures : il ne suffit pas d'avoir vécu une expérience stigmatisante et éprouvante pour être travailleur.se pair.e. Non seulement il faut avoir le recul nécessaire par rapport à son propre parcours, mais pour la cheffe de service, une formation au rétablissement et surtout à la relation d'aide est capitale pour le bon déroulement des opérations :

> *La formation a minima elle est quand même importante, parce que comme je vous le disais y a quand même une fragilité par rapport au parcours de rétablissement, et il y a cette idée qu'il y a quelque chose pour ces professionnels qui soit consolidé, dans leur projet professionnel, mais aussi dans leur capacité à intervenir auprès de personnes qui elles-mêmes sont très fragiles.*
>
> *Cheffe de Service, Se Rétablir dans son Logement*

C'est peut-être là que la formation au travail social vient consolider la pratique du travail pair : en l'absence d'une formation spécifique diplômante qui viendrait former de futur.e.s travailleur.se.s pair.e.s aux bases de l'accompagnement social (pas seulement au niveau de la santé mentale), elle les prépare à intervenir auprès de personnes fragiles et facilite ainsi leur prise de poste.

Aujourd'hui, de telles formations existent, et les travailleuses paires de "Se Rétablir" ont pu en bénéficier. Seulement, elles ne proposent pas encore pour le moment de diplôme à la sortie, ce qui est un problème à la fois en termes de rémunération, mais aussi de reconnaissance des acquis et de l'expérience.

IV. Le/la travailleur.se pair.e et l'équipe

1 Inclusion du/de la travailleur.se pair.e dans l'équipe sociale

Au début du projet la différence managériale entre les postes de travailleur.se.s sociaux.ales et travailleuses paires était marquée : les postes de travailleur.se.s sociaux.ales avaient une file active, et les travailleuses paires ne s'occupaient que des cas qui leur étaient orientés par les travailleur.se.s sociaux.ales.

Après quelque temps, les travailleuses paires ont exprimé le besoin d'avoir elles-aussi une file active.

La direction a entendu ces demandes et a adapté le système : les missions dédiées aux travailleuses paires ont été spécifiées, et elles ont aujourd'hui elles aussi des files actives. Depuis, travailleur.se.s sociaux.les et travailleuses paires ont strictement le même rôle : iels gèrent les situations en co-référence ou individuellement, qu'iels s'orientent en fonction des spécificités des cas qui leur sont présentés. Un outil essentiel à ce travail est ce que l'équipe de "Se Rétablir" appelle "le tableau des super-pouvoirs" :

> *En fait notre tableau il est constitué d'une case qui définit nos savoirs expérientiels, nos compétences, nos acquis, qu'ils soient théoriques, techniques, académiques ou pratiques, ou encore une fois d'expérience. Y a aussi une autre case qui explique comment on les a appris, d'où ils viennent, l'origine, et y a une dernière case qui explique comment ça peut être utile dans les accompagnements. Et ce tableau il est entre nous, il est à nous parce qu'on peut voir et étudier directement, et si par exemple comme j'ai dit moi dans le tableau je vois 'addictologie' je me dis ok, **** elle, ce savoir-là, je peux lui poser des questions sur ça.*

Extrait de l'entretien croisé, Se rétablir dans son logement

Le travail collectif est grandement facilité : tou.te.s les membres de l'équipe sont mis.e.s au même niveau, toutes leurs compétences qu'elles proviennent de leur parcours académique, professionnel ou personnel sont explicitées et valorisées, leurs différences sont présentées comme une richesse ; face à une situation donnée, iels ont toutes les cartes en main pour faire appel à la personne la mieux qualifiée par rapport à ses compétences identifiées et non par rapport à son intitulé de poste ou type de contrat.

Afin que tout le monde ait une base de travail en commun, et de créer un esprit d'équipe, tou.te.s membres sont formé.e.s à l'approche rétablissement :

> *C'est vraiment fondamental qu'ils puissent avoir un espace d'élaboration, de réflexion […] et puis elles ont participé aussi au temps de sensibilisation à l'approche rétablissement. Et à l'époque (lors de la première version du projet), on travaillait avec le laboratoire GHU Paris neuropsychiatrie, et les séances d'analyse de la pratique de l'équipe étaient animées par un intervenant travailleur pair.*

Cheffe de Service, Se Rétablir dans son Logement

Il existe des groupes d'analyse de pratique qui réunissent toute l'équipe, et des groupes réservés aux travailleuses paires qui leur permettent d'échanger sur leur pratique, les difficultés rencontrées, sur les aspects plus délicats et personnels du travail pair :

> *Les Groupes d'Analyse de la Pratique (GAP) pairs c'est plus justement, en lien avec notre vécu, avec notre ressenti, pendant l'accompagnement, comment on peut faire quand on est bloqué par telle ou telle situation, si on n'arrive pas à gérer, comment trouver du soutien ici ou là, ou un relais, ou d'autres ressources, … donc ça c'est déjà beaucoup, je trouve. Parce que c'est vrai que moi je me verrais pas parler par exemple de mon vécu, justement dans les violences, avec mes collègues dans une analyse de pratique normale, quoi. On va me dire 'bah attends, la théorie c'est ça, ça, ça, tu dois faire comme ci, comme ça, t'as une posture…' bon bah d'accord. Ça m'aiderait pas, quoi.*

Travailleuse Paire, Se Rétablir dans son Logement

Finalement, l'inclusion des travailleuses paires à l'équipe de "Se Rétablir Dans Son Logement" a pu se faire de manière fluide et efficace grâce à la bonne communication entre les équipes sociales et les cadres, qui ont su adapter le projet initial aux demandes, besoins et capacités de leurs salarié.e.s ; l'approche rétablissement comme socle de l'accompagnement permet de rassembler tous les membres de l'équipe autour d'un projet commun, et l'élaboration d'outils pratiques tels que le tableau des superpouvoirs concourent au succès du travail de cette équipe.

Les travailleuses paires rapportent également que ne pas être la seule paire-aidante sur le dispositif a beaucoup contribué à leur bien-être lors de leur arrivée respective.

2 Impact du travail pair sur les équipes

La venue des travailleuses paires dans l'équipe a chamboulé le projet associatif de la structure et la pratique de l'ensemble des autres membres de l'équipe.

Tous et toutes en sont venu.e.s à se questionner sur leur rapport aux personnes accompagnées, sur le degré de personnel qu'iels s'autorisaient à mobiliser dans l'accompagnement ; certain.e.s membres de l'équipe non pair.e.s ont même déclaré de nouvelles compétences liées à leur parcours de vie qu'iels n'avaient peut-être pas pensé à partager ou mobiliser avant d'être formé.e.s au rétablissement, et collègues avec des travailleuses paires :

> *C'était cette sensibilité que vont avoir les pairs-aidants dans leur intervention à laquelle en fin de compte un travailleur social lambda il peut faire appel également du fait qu'on ait été justement sensibilisés à cette approche rétablissement, on s'autorise peut-être plus justement à être dans cette juste proximité,et donc on va être dans une* ***autre posture professionnelle*** *aussi. Et ça, c'est amené par les collègues paires-aidantes, mais c'est comme si on allait réveiller quelque chose chez les travailleurs sociaux et on me l'a dit à moi en tant que cheffe de service, 'mais tu sais ****, moi aussi j'ai cette sensibilité-là, et d'ailleurs j'ai cette expérience-là'… et ça, c'est quand même un apport de la pair-aidance, mais qui vient aussi permettre à des professionnels qui ne sont pas pairs-aidants de s'autoriser à être sur un modèle d'entraide mutuelle aussi.*
>
> *Cheffe de Service, Se Rétablir dans son Logement*

L'inclusion des travailleuses paires dans l'équipe, et plus largement dans la structure, a plus eu pour effet de rapprocher les autres intervenant.e.s sociaux.ales du modèle du travail pair, que de "formater" les travailleuses paires à une pratique plus classique du travail social : plus prendre le temps, plus réfléchir en termes de "juste proximité" que de distance ; comment mieux respecter le consentement de la personne accompagnée ("Rien sur nous sans nous").

V. Impact du/de la travailleur.se pair.e sur le public et les travailleur.se.s pair.e.s elleux-mêmes

1 Impact du/de la travailleur.se pair.e sur le public

La question de savoir si les bénéficiaires identifient clairement les travailleuses paires comme telles est difficile à évaluer ; premièrement iels ne maîtrisent pas forcément le terme, et les travailleuses paires ne se présentent pas nécessairement sous ce terme, et ne partagent pas forcément explicitement leur expérience avec elleux.

Cependant, elles rapportent qu'iels les identifient clairement comme des "personnes ressources" ; et selon elles, beaucoup sentent intuitivement qu'iels parlent à quelqu'un.e qui a connu de très près une situation qui ressemble à la leur. Cette entente mutuelle de gens qui se reconnaissent sans vraiment se nommer, incorporée dans l'approche rétablissement plus largement pratiquée dans le projet, crée un climat de confiance particulier et particulièrement bénéfique pour les bénéficiaires :

Sur le cas d'une jeune fille de 12 ans en foyer très méfiante face aux éducateurs, dont la travailleuse paire a pu gagner la confiance :

> *[...] Sur la fin de l'accompagnement je partais, et elle m'a dit qu'elle s'était beaucoup attachée à moi, et elle m'a dit 'mais en fait, c'est marrant parce qu'on a l'impression que tu connais'. Et je lui dis 'Bah oui, je fais une formation d'éducatrice, j'ai déjà travaillé sur—' et elle me dit 'non non non, que tu connais, que tu connais'. Et je lui dis… 'C'est possible!' *rires*, je la regarde je lui dis 'c'est possible effectivement, on ne sait pas de quoi la vie des gens est faite !'. Elle m'a dit 'non, non, mais on dirait que tu as déjà été en foyer et tout, parce que tu connais trop bien le fonctionnement, et tu sais ce qu'on pense en fait !'. Je lui dis 'Oh non, j'ai pas cette science-là ! mais… je devine certaines choses plus facilement, on va dire'[...].*
>
> *Mais donc elle, la jeune fille, elle ne savait pas que toi tu étais… ?*
>
> *Non, elle ne savait pas ! après, j'allais pas, enfin… lui expliquer le concept de pair-aidance, tout ça, voilà ça aurait été un peu flou quoi, puis même elle avait douze ans.*
>
> *Travailleuse Paire, Se Rétablir dans son Logement*

> *Tout est mélangé et ça fait une alchimie quoi. Et tout ça, ça crée un climat propice justement au rétablissement des gens, parce qu'ils se sentent en confiance, ils se sentent bien, ils ne se sentent pas jugés, ils se sentent écoutés, et voilà ça les mène à tisser des liens propices au rétablissement.*
>
> *Extrait de l'entretien croisé, Se Rétablir dans son Logement*

Cette entente implicite qui va d'ailleurs, comme l'évoque le témoignage de la travailleuse paire ci-dessus, beaucoup passer par le lien humain qui va se développer au fur et à mesure de l'accompagnement, va largement contribuer au parcours de la personne vers le rétablissement.

Ce lien de confiance efface presque, en tout cas adoucit un peu le rapport de domination accompagnant.e / accompagné.e qui peut être difficile pour la personne bénéficiaire, et lui permettra d'adresser des demandes que peut-être elle n'aurait pas osé formuler, ou ne se serait pas sentie à l'aise de formuler avec un.e autre intervenant.e social.e ; pour certaines personnes, cette rencontre participe à un déclic qui les re-mobilise et leur redonne du courage :

> *Y a certaines personnes pour qui ça s'est vraiment débloqué et pour qui ça va mieux, là pour la dame dont je vous parle ça fait 14 ans qu'elle vit ça, et là effectivement elle reprend un peu de niaque [...]. Y a des choses qui se remobilisent oui, et ça ça fait plaisir à voir, parce que moi aussi je lui ai parlé d'un soutien psychologique, elle l'a pas rejeté parce que je lui ai dit voilà, moi j'ai fait ci, et puis je vois encore une psy, alors déjà ça a commencé à déconstruire dans sa tête 'Ah bah non, si je vais voir un psy c'est que je suis folle', machin, donc ça a commencé déjà à déconstruire et puis je lui en ai reparlé plusieurs fois [...]. Quand elle s'est rendue compte que moi aussi j'étais concernée, moi aussi je vois une psychologue toutes les semaines, oui je prends des médocs, et vous voyez, je suis pas folle ! j'arrive à faire les choses avec vous, j'arrive à trouver des solutions, donc je pense qu'au fur et à mesure elle a eu confiance et elle s'est dit 'oui, je vais tenter, pourquoi pas' quoi. Je pense que c'est ça aussi la pair-aidance, c'est qu'on est, comme on dit tout le temps, porteur d'espoir.*
>
> *Travailleuse paire, Se Rétablir dans son Logement*

2 Impact du travail pair sur les travailleur.se.s pair.e.s elleux-mêmes : TP et rétablissement

Du côté des travailleuses paires elles-mêmes enfin, la pratique du travail pair est vécue comme profondément valorisante et qui participe à leur propre rétablissement.

Trouver des choses à tirer d'un passé douloureux, chaotique, qui pourront être utilisées pour créer du positif et aider son prochain est quelque chose qui compte beaucoup pour elles ; l'une dira même qu'être travailleuse paire, c'est fondamentalement vouloir donner aux autres ce qu'on aurait voulu avoir lorsqu'on était à leur place. Leur pratique peut leur permettre de porter un regard différent sur des expériences stigmatisantes qui peuvent par ailleurs laisser un sentiment de gâchis, de souffrances inutiles ; le travail pair leur permet de trouver leur sens dans l'utilité sociale :

> *J'ai foutu en l'air 15 ans de ma vie, mais finalement maintenant je peux en faire quelque chose, quoi. C'est peut-être pas 15 ans de gâchés. Et ça, oui ça change tout. [...] Sinon je me retourne en arrière, je me dis voilà, j'ai perdu 15 ans, j'ai rien fait de ma vie, et… que des galères, et maintenant je repars de zéro. Là, je pars pas totalement de zéro. Donc oui, ça fait quand même, ça remotive aussi des fois, quand on est un peu en « down », on se dit bah attends ! t'es partie de là, là et là, on te dit que ça va mieux, et puis là t'as fait ça, et puis là toi t'en es là, et puis là c'est toi qui aide… oui, on se dit qu'on a pas tout foiré. Moi c'est ce que je me dis en tout cas. [...] Je crois que si j'avais pas ce travail là, c'est peut-être pour ça que j'y suis venue sur le tard aussi, parce je devais trouver quelque chose qui justement qui faisait sens pour moi, et le fait d'aider déjà ça faisait sens, ça faisait sens parce qu'à l'époque où j'étais dans la galère on s'entraidait, entre pairs mais du coup non professionnels, complètement libres quoi, mais oui, là c'est… je me vois pas faire autre chose [...]*
>
> *Travailleuse paire, Se Rétablir dans son Logement*

Un Chez Soi d'Abord 75 - 92 - 93

I. Introduction générale : le dispositif Un Chez Soi D'Abord

1 L' expérimentation Un Chez Soi D'Abord (UCSD)

"Un Chez Soi D'Abord" est d'abord le nom d'un modèle, celui du Housing First développé dans les années 1990 à New York. Ce modèle part du constat que les personnes en situation de précarité font face à des obstacles pour l'accès au logement (isolation sociale, troubles psychiques,etc.).

Dans les politiques sociales, l'accès à un logement propre peut être une dernière étape du parcours d'insertion en escalier, qui suppose de dépasser toutes les difficultés avant d'y accéder. En opposition à cela, se développe le concept du « Housing First », impulsé notamment par le Dr Sam Tsemberis[1]. Le principe est de faire de l'accès à un chez-soi la première et non la dernière étape du parcours de réinsertion sociale.

Les candidat.e.s se voient attribuer des logements individuels ; il ne leur est pas demandé d'être sobres de leurs consommations d'alcool ou de drogues, ni d'être activement engagé.e.s dans un parcours de soin au moment de leur admission.

Le housing first associe à l'accès à un logement indépendant l'accompagnement par une équipe pluridisciplinaire comprenant des travailleur.e.s sociaux.les et des soignant.e.s. Une étude menée entre décembre 1997 et janvier 2001 auprès des personnes ayant pu bénéficier du programme pilote "Housing First" fait alors état d'un taux de 80% de maintien dans le logement[2].

Le concept de "Housing First" s'exporte depuis hors d'Amérique. Des expérimentations se développent en Europe, et notamment en France dès 2011, où les ministères en charge de la santé et du logement lancent des "Un Chez Soi D'Abord" à Paris, Marseille, Lille et Toulouse.

Le principe est le même : les locataires sont logés dans des appartements diffus, en contrepartie d'une redevance mensuelle, et sont accompagné.e.s par une équipe pluridisciplinaire.

"Un Chez Soi D'Abord", ce sont aujourd'hui plusieurs centaines de personnes logées à 80% dans le parc privé, sur plus de trente structures financées par l'Etat et l'Assurance Maladie (BOP 177 et de l'ONDAM). Dans le cadre du plan quinquennal pour le logement d'abord, le but annoncé était de monter à 16 dispositifs UCSD sur le territoire français en 2022.

Cet objectif a été atteint et dépassé. En effet, en septembre 2022 il y avait 29 dispositifs ACT UCSD sur le territoire national. Les structures UCSD ont à présent le statut d'Appartements de Coordination Thérapeutique (ACT).

Les trois UCSD ayant participé à l'enquête ont différents degrés d'ancienneté : le UCSD75 est celui qui a ouvert en premier en Ile-de-France, le UCSD92 avait un an au moment des entretiens, et le UCSD93 environ 6 mois.

[1]Membre du département de psychiatrie de la New York University School of Medicine.

[2]Tsemberis S, Gulcur L, Nakae M. Housing First, consumer choice, and harm reduction for homeless individuals with a dual diagnosis. Am J Public Health. 2004 Apr;94(4):651-6. doi: 10.2105/ajph.94.4.651. PMID: 15054020; PMCID: PMC1448313.

2 Un accompagnement pluridisciplinaire

Dans le cahier des charges national du dispositif UCSD édité par la DIHAL en 2018, on trouve la mention suivante :

> *Les missions des appartements [de coordination thérapeutique Un Chez Soi d'Abord] sont assurées par* ***une équipe pluridisciplinaire comportant, outre son directeur, au moins*** *:*
>
> - *un cadre coordinateur d'équipe […],*
> - *un infirmier,*
> - *un intervenant compétent en addictologie,*
> - *un médecin généraliste […]*
> - *un médecin psychiatre qui a pour responsabilité la coordination médicale,*
> - ***un médiateur de santé-pair dont l'expérience de recours aux soins en santé mentale en tant qu'utilisateur est complétée soit par une certification au moins de niveau II […], soit par une validation des acquis personnels*** *[…] en vue de l'accès à une telle certification, sous réserve d'un engagement à obtenir celle-ci dans un délai de cinq ans à compter du recrutement, soit, sous réserve de l'avis favorable du médecin psychiatre de l'équipe, par toute autre formation en santé mentale, […]*
>
> *- une personne en charge de la recherche des logements et de l'intermédiation locative […]*
> *- un travailleur social"*
>
> *"Dispositif ACT Un Chez Soi D'Abord : cahier des charges régional déclinant le cahier des charges national", DIHAL, Juillet 2018, page 17*

Le recours aux médiateur.rice.s de santé pair.e.s (MSP) ne relève donc pas seulement du choix individuel des structures, mais du cahier des charges à respecter dans le cadre de l'appel à projet. Un réseau de Médiateur.trice.s Santé Pair.e.s au niveau national qui se mobilise pour la reconnaissance du métier.

La dimension nationale du réseau des UCSD permet d'explorer ce à quoi pourrait ressembler un réseau national de travailleur.se.s pair.e.s.

En effet, chaque mois, tou.te.s les travailleur.se.s pair.e.s salarié.e.s des UCSD se réunissent pour un groupe d'échange et d'analyse de pratique dédié, en visioconférence, au cours duquel iels peuvent discuter de leur pratique, leur rôle, des obstacles qu'iels peuvent rencontrer, etc. Il s'agit d'un espace de discussion pensé et organisé par et pour des travailleur.se.s pair.e.s :

> *On a, si,* ***la réunion du collectif des travailleurs pairs UCSD qui a lieu une fois par mois en visio, une fois tous les trois mois en présentiel****. On avait lancé ça avec […] un travailleur pair de Bordeaux. Normalement ça réunit 10-12 personnes en permanence, et y a 70 ou 60 travailleurs pairs UCSD en France pour le moment. [...] avec une volonté […] de faire un observatoire des pratiques, organiser les temps collectifs, promouvoir le travail pair dans le UCSD, etc.*
>
> *Médiateur en santé pair au UCDS75*

> *[interrogée sur ses attentes d'une formation MSP et mise en réseau avec d'autres MSP] :*
>
> *d'avoir une espèce de référentiel métier [...] Qu'on puisse en fait vraiment parler de toutes ces pratiques orientées rétablissement [...].Après ce que j'attends […] c'est d'avoir aussi un réseau, de rencontrer en fait d'autres MSP, parce que je trouve que du coup on est un peu isolés [...]. Parce qu'il était question que se crée en fait une association de médiateurs de santé pairs, mais finalement, elle s'est créée mais elle ne vit pas en fait. Après y a le réseau en fait interne au UCSD75, que je vais découvrir [...]*
>
> *Médiatrice en santé pair au UCDS75*

II. Recrutement et salarisation des travailleur.se.s pair.e.s au UCSD

1 Recrutement, salarisation et contractualisation des travailleur.se.s pair.e.s dans les UCSD

Le fait que le métier de travailleur.se pair.e ou Médiateur.rice Santé Pair ne soit pas un métier reconnu a été un enjeu pour les cadres des UCSD 75, 92 et 93 au moment du recrutement. Sur les UCSD ayant participé à l'enquête les recrutements ont été effectués par les cadres.

Au moment du recrutement des Médiateur.trice.s Santé Pair.e.s, plusieurs questions se sont posées aux équipes cadre, à titre d'exemple, la grille de salaire, l'exigence ou non de la formation « Médiateur.rice.s Santé Pair.e.s[3].

Le diplôme peut être perçu comme un gage de validation par un tiers des savoirs expérientiels, ce qui le rend intéressant pour les structures qui recrutent.

[3]Le cahier des charges des ACT UCSD cité ci-dessus, mentionne que les MSP doivent avoir suivi une formation certifiante de MSP ou suivre la formation dans un délai de cinq ans.

Toutefois, le fait de l'exiger présente le risque de passer à côté de professionnel.le.s disposant de véritables savoirs expérientiels qui ne seraient pas valorisés dans le cadre d'un diplôme. Les trois équipes cadres ont décidé de se concentrer sur les profils qu'ils recherchaient plutôt que se focaliser sur un parcours universitaire ou une expérience professionnelle.

> *Quand la personne se présente sans formation, c'est l'équipe du coup qui va réaliser le recrutement, essayer d'évaluer ça, ce n'est pas forcément évident, on n'a pas de bases ou d'outils pour le faire. On peut se rapprocher de personnes, de professionnels qui ont de l'expérience, qui peuvent nous aiguiller, on s'était rapprochés du CCOMS, […] le travail de la FAS est bienvenu aussi, parce que ça pourrait aider aussi de futurs recruteurs à se poser les questions justement qu'on a pu se poser nous au moment où on a réalisé ces recrutements.*
>
> *Cadre, UCSD92*

Les cadres des trois UCSD ont en effet valorisé deux éléments dans le parcours des personnes qu'iels ont recruté : le savoir expérientiel en termes de vécu d'expériences stigmatisantes, mais aussi leur sensibilisation à des pratiques comme l'éducation thérapeutique du patient, leur expérience du secteur médico-social, et de l'accompagnement de manière générale.

> *Nous n'avons pas eu de candidatures de personnes diplômées, nous nous sommes plutôt tournés vers des personnes qui avaient soit un parcours de vie significatif parfois sensibilisées à la question d'éducation thérapeutique du patient. Parmi les deux pairs-aidants recrutés, une avait passé une certification à l'université il me semble dispensée par l'université d'Angers, une formation plus courte où elle a pu être sensibilisée à la pair-aidance, et à la pratique.*
>
> *Cadre, UCSD93*

Un autre élément capital dans la sélection des candidat.e.s a également été le rétablissement personnel.

Tou.te.s s'accordent sur le fait qu'il ne suffit pas de vivre une expérience stigmatisante pour être travailleur.se pair.e à ce sujet ; la question du transformation de l'expérience et du savoir expérientiel en compétence est essentielle au moment du recrutement, de même que l'engagement du/de la candidat.e dans un parcours de rétablissement.

Ces éléments peuvent être difficiles à évaluer en entretien d'embauche. Pour les cadres des UCSD, cela va passer par la capacité du ou de la candidat.e à faire le récit de soi :

Interrogées sur la manière d'évaluer le niveau de rétablissement d'un.e candidat.e en entretien :

> *Dans un entretien d'embauche, nous essayons de repérer les personnes qui ont une capacité à faire le récit de soi. À faire le récit de soi, parce que je pense que quand on arrive à un petit peu à se raconter, et aussi à identifier ses difficultés dans son parcours et les stratégies qui nous ont permis de les dépasser, on a suffisamment de recul sur ce qu'on a vécu pour pouvoir le mettre à profit.*
>
> *Cadre, UCSD93*

> *Une personne […] qui peut parler de son expérience, de qu'est-ce que c'est le bien-être, et puis au fond finalement comment elle peut se situer dans la relation d'aide. Mais, comme un autre professionnel, pas plus pas moins.*
>
> *Cadre, UCSD75*

Si pour tout autre salarié la limite entre le personnel et le professionnel semble claire, le fait mener un entretien qui respecte l'intimité d'une personne dont l'outil de travail est son expérience de vie, d'autant plus des expériences stigmatisantes, interroge.

> *Forcément on aborde une part personnelle quand même assez importante de la personne [...] ça m'avait quand même amené pas mal de questions aussi, sur comment penser ces rendez-vous. Alors après en prenant ce que la personne livre naturellement, mais malgré tout [il faut] aussi le cadrer et arriver à doser […] on vient quand même poser des questions sur des savoirs expérientiels qui sont très intimes aussi.*
>
> *Cadre, UCSD92*

Ainsi, le processus de recrutement des médiateur.rice.s en santé pair.e.s questionne le positionnement de l'employeur par rapport à la personne recrutée.

Enfin, pour ce qui est des détails plus techniques de l'embauche, les médiateur.rice.s santé pair.e.s sont recruté.e.s sur des fiches de poste de MSP créées pour l'occasion qui s'alignent sur les grilles de rémunération d'éducateur. rice.s spécialisé.e.s, ou d'assistant.e.s médico-psychologiques.

En ce qui concerne la rémunération, les UCSD s'alignant sur les conventions 51 ou 66, le salaire des médiateur.rice.s santé pair.e.s dépendra de leur niveau d'études, de leur expérience professionnelle, et de leur ancienneté. Enfin, la plupart travaillent à mi-temps, dont le pourcentage est le résultat de négociations entre recruteur.ice et salarié.e.

2 Hybridation des savoirs expérientiels, académiques et professionnels

Les profils des personnes recrutées en tant que médiateur.rice.s santé pair.e.s dans les UCSD visités, montrent que les recruteur.se.s ont porté une attention particulière aux candidat.e.s qui avaient une expérience de l'accompagnement médico-social, avec potentiellement des certifications et diplômes dans le secteur.

On observe une hybridation des savoirs chez certain.e.s MSP qui ont, au -delà de leurs savoirs expérientiels, des savoirs académiques (avoir débuté un master en psychologie pour un.e MSP) ou professionnels (avoir travaillé à une programme d'Education Thérapeutique du Patient, avoir travaillé dans le secteur médico-social, etc.).

La question des savoirs implique également celle de la formation, mentionnée comme un requis dans le cadre du cahier des charges des ACT UCSD, qui est un gage de transformation de l'expérience en savoir expérientiel.

Celle-ci n'est pas exigée sur toutes les structures. A Paris, elle est requise car apparaît comme nécessaire pour la transformation du savoir expérientiel en compétence.

> *Alors ça n'en est pas un [de prérequis], mais elle est demandée. […]. C'est pas parce qu'on a eu des troubles psychiques qu'on peut être médiateur santé pair. C'est un métier à part entière qui demande, je vais dire, d'avoir des compétences techniques, et qui demande à être particulier avec son expérience personnelle..*
>
> *Cadre, UCSD75*

La question de la formation fait débat au sein du réseau des Médiateur.rice.s Santé ¨Pair.e.s » notamment car la formation est parfois assimilée à un « formatage ».

Le suivi de la formation pose aussi la question de la conciliation entre études et poursuite d'une activité professionnelle. De plus, le Diplôme Universiaire de « Médiateur.rice.s Santé Pair.e.s » nécessite d'avoir un niveau d'étude Bac ou un DAEU[4] .

> ***Sur la licence, pour l'instant… vous avez pas le bac, c'est ça que vous nous disiez au début ?***
>
> *En fait c'est ça, c'est que… bah après, je vais dire, le UCSD il me prendrait, il me financerait en fait. […] Après, il faut avoir aussi la capacité… De suivre. De suivre le DAEU[5] . Après, un an et demi de licence faut se remettre dedans quoi !*
>
> *Médiatrice en Santé Paire, UCSD93*

III. Le rôle du/de la médiateur.rice santé pair.e dans les dispositifs UCSD

1 Mobilisation du savoir expérientiel et définition de la place et du rôle de MSP

Dans les UCSD, les membres de l'équipe travaillent en multi-référence et réalisent tous et toutes les mêmes tâches d'accompagnement auprès des locataires, iels ne se présentent pas selon leur fonction.

Certain.e.s locataires rencontré.e.s appellent les professionnel.le.s "éducateurs" sans distinction.

[4]Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaires
[5]Diplôme d'Accès aux Etudes Universitaires

Aux UCSD, l'expérience de la rue ou des troubles de santé mentale peut d'abord servir au / à la médiateur.rice en santé pair.e à identifier plus rapidement et intuitivement que ses collègues les points importants à aborder avec un.e locataire :

> *Moi j'irais plus sur poser d'abord des questions pertinentes, sur leur sommeil. Déjà, j'irais leur demander s'ils font des cauchemars ou pas. C'est tout bête, mais ça reflète déjà une santé mentale… […]. J'irais m'inquiéter sur des éléments du quotidien, comme ça. Je viendrais m'inquiéter sur l'alimentation. Quelqu'un qui s'alimente mal, qui s'alimente, voilà, mal parce qu'il n'a pas envie, parce qu'il ne sait pas, parce qu'il ne sait plus, surtout parce qu'il a pas envie, si c'est qu'il a pas assez d'argent, faire des courses, il s'alimente mal, ça va vraiment avoir un impact, un réel impact, sur son état de santé, sur sa journée, sur la force qu'il peut avoir à faire les choses[…]. J'irais lui demander, trouver des solutions si jamais il est en demande, si jamais il est ouvert à ça, j'irais m'inquiéter pour savoir, de fil en aiguille dans la discussion, savoir comment ça va avec sa famille, comment ça se passe avec ses amis, est-ce qu'il en a.*
>
> *Médiatrice Santé Paire, UCSD93*

Le partage d'expérience direct, lui, se fera souvent de manière intuitive : le/la médiateur.rice de santé pair.e ne peut pas vraiment prévoir à l'avance qu'iel va partager son vécu avec le/la locataire, il s'agira plutôt de savoir si le "courant passe", si le moment est opportun, s'iel estime que le/la locataire peut tirer profit de cet échange.

Ce partage ne s'accompagne pas nécessairement de conseils : il s'agira plutôt au travers d'un exemple, le sien, de montrer à la personne des voies ou des stratégies qu'elle peut adopter si elle est intéressée.

> *En fait c'est ça que je m'étais dit, est-ce que je vais donner des conseils. Parce qu'en tout début de formation, c'est ce que je me disais, je me disais en fait, je vais donner des conseils. [...] Et si un jour je suis confrontée à parler [à un.e résident.e], je me prendrais plus comme exemple, « ah moi j'ai vécu ça, j'étais atterrée, j'étais au fond du trou, j'ai accentué mes symptômes à cause de ça, ouais, j'ai dévié, j'ai dévié à cause de ça », voilà, et après laisser libre court à la personne à son imagination, de se dire que si elle a arrêté elle en est là aujourd'hui, et qu'elle arrive à travailler, et qu'elle s'exprime normalement, alors que ce n'était pas le cas avant.*
>
> *Médiatrice de Santé Paire, UCSD93*

Lorsque cet échange à lieu, on est alors surtout pair d'une expérience stigmatisante.

Lorsque le/la médiateur.rice de santé pair.e partage son vécu au UCSD, c'est souvent pour déstigmatiser le fait de vivre des troubles de santé mentale, ou d'avoir un vécu de rue, auprès des locataires : ce partage permettra peut-être au/à la locataire de changer le regard qu'iel porte sur iel-même, une étape essentielle à leur parcours de rétablissement.

Le positionnement face à la personne accompagnée peut parfois s'accompagner d'une remise en question du terme apposé à leur pratique : travailleur.se pair.e, pair.e-aidant.e ou médiateur.rice santé pair.e.

Certain.e.s rejettent catégoriquement le terme de travailleu.se pair.e, d'autres lui préfèrent celui de médiateur.rice en considérant que les deux termes décrivent des missions et des rôles différents, d'autres encore proposent d'autres termes qu'iels jugent plus adapté comme celui de « pair.e émulateur.rice ».

Au-delà des termes, les dénominations sont le reflet des positionnements et rôles.

> *Le pair-aidant, le MSP il va vraiment aller cibler les points forts, les points faibles, et les traduire en langage médical à l'équipe soignante. Le pair-aidant […] il est dans l'équipe, au même titre que les autres, mais il faudrait définir […] l'angle sous lequel il aborde la personne …*
>
> *Médiatrice Santé Paire, UCSD93*

> ***Qu'est ce que tu n'aimes pas dans le terme de « travailleur pair » ?***
> *Parce que ça veut dire dans « pair » on est obligé de mettre que la personne est « travailleur ».*
> *Est-ce que dans infirmière on va mettre « travailleuse infirmière » ? C'est ça qui me dérange.*
>
> *Médiatrice Santé Paire, UCSD75*

Enfin, la spécificité du rôle du ou de la médiateur.rice santé pair.e dans les UCSD est le plus souvent reconnue par les autres membres de l'équipe. Iels reconnaissent la valeur de son savoir expérientiel et l'efficacité de la palette d'outils qu'iel a acquise.

A titre d'exemple, leur connaissance empirique des traitements peut les aider à mieux comprendre ce que ces dernier.e.s vivent, à comprendre que tel symptôme est un effet secondaire. Iels rapportent que certain.e.s locataires demandent spécifiquement à être visités par des médiateur.rice.s santé pair.e.s après avoir appris qu'iels avaient un vécu en commun.

Certain.e.s membres de l'équipe parlent d'une "expertise du vécu" qui viendrait compléter leur expertise plus théorique des sujets et permet de créer un lien de confiance avec le/la locataire.

2 Intégration dans l'équipe et management des médiateur.rice.s en santé pair.e.s

Les ACT UCSD ont un projet essentiellement basé sur l'approche rétablissement et la pratique de la pair-aidance. Le projet et le travail en multi-référence rendent plus fluide l'inclusion et la gestion du travail pair et l'évolution des pratiques.

Tou.te.s les salarié.e.s des dispositifs UCSD ont été averti.e.s à leur entretien d'embauche, lors de la présentation du projet d'établissement, du fait qu'iels allaient travailler avec des MSP - qu'iels visualisent clairement ou non ce qu'est un MSP ; certain.e.s avaient par ailleurs déjà travaillé avec des MSP avant d'arriver au UCSD.

> *Un facteur facilitant, je le dis parce que d'autres structures n'auront pas autant de « facilité » à accueillir un MSP, c'est que le projet global est orienté vers le rétablissement en santé mentale des personnes, et que tous les professionnels qui choisissent de postuler et venir chercher cette expérience-là au sein d'UCSD s'inscrivent déjà dans cette dynamique-là de déstigmatisation des troubles psychiques, de voir avant tout la personne avant la maladie et les symptômes.*
>
> *Cadre, UCSD92*

En termes de management, le choix a été fait dans la plupart des UCSD de ne pas faire de différence entre les médiateur.rice.s en santé pair.e.s et le reste de l'équipe, si ce n'est que dans certains UCSD, des mi-temps sont proposés systématiquement aux médiateur.rice.s et non aux autres profesionnel.le.s.

Si ce choix de management indistingué porte généralement ses fruits, il peut parfois peiner à adresser certaines difficultés.

Dans une des structures, un.e travailleur.se pair.e n'avait pas réussi à trouver sa place dans l'équipe et le reste de l'équipe n'avait pas osé faire part à l'équipe cadre des difficultés rencontrées dans le travail commun du fait de son statut de travailleur.se pair.e.

La question se pose de l'attention spécifique aux MSP dans les dispositifs et il apparait important qu'une attention soit portée aux fragilités qu'iels peuvent avoir sans pour autant les stigmatiser. Pour plusieurs cadres des UCSD rencontré.e.s, manager des médiateur.rice.s en santé pair.e.s a été l'occasion de repenser la manière dont iels abordaient la santé mentale des équipes en général.

Le travail pair amène également les professionnel.le.s à s'interroger sur le partage de leurs savoirs expérientiels qu'iels peuvent avoir tiré de difficultés traversées.

Beaucoup d'intervenant.e.s sociaux.ale.s rencontré.e.s déclarent qu'iels seraient prêt.e.s à "mettre du leur" dans l'accompagnement, s'iels ne le font pas déjà.

Mais il faut rappeler deux éléments essentiels au travail pair qui font que tout le monde ne peut pas être considéré.e comme travailleur.se pair.e malgré une transmission de leur vécu expérientiel. Tout d'abord, le travail pair implique de transformer une expérience en compétence et de savoir transmettre son savoir expérientiel.

Mais surtout, la notion de "pair-aidance" se rapporte à une expérience de vie stigmatisante. Parler de "pair-aidance" en référence à des difficultés du quotidien, fait courir le risque de noyer ce qui fait la spécificité du travail effectué par les médiateur.rice.s santé pair.e.s.

IV. Effets du travail pair

1 Impact du / de la travailleur.se pair.e sur le public

Il a parfois été difficile de recueillir les impressions des locataires lors de nos immersions dans les UCSD, d'autant plus qu'une minorité d'entre eux connaissait le concept de pair-aidance et savait que certains membres de l'équipe avaient un vécu qui pouvait être similaire au leur.

Cependant, lorsque cela a été possible, iels nous ont souvent fait part de manière plus ou moins détaillées du fait qu'être aidé.e par une personne ayant connu ce qu'iels traversent représentait un réel plus pour elleux. A leurs yeux, iels pourraient tisser avec quelqu'un qui a vécu une expérience similaire à la leur un lien de confiance peut être plus rapidement, plus fort :

> ***Et qu'est-ce que ça t'a fait, quand [MSP] a partagé [son expérience de vie]avec toi ? qu'est-ce que ça apporte qu'il puisse partager ça avec toi ?***
>
> *Ben, ça m'a fait chaud au cœur, en fait ça m'a un peu transpercé et tout, parce que moi aussi j'ai vécu à la rue. J'étais dans la même situation en fait on va dire que lui, du coup ça m'a transpercé le cœur et tout, il m'a dit qu'il a même fréquenté des endroits que je fréquentais en fait quand j'étais dans la rue. Et ça m'a ému, [...] il m'a expliqué, son vécu en fait dans la rue. [...] Oui, ça fait une relation différente oui. [...] Je pense que ça peut apporter plus et tout, étant accompagné par quelqu'un qui a vécu la même situation que la mienne… du coup, ça pourrait m'aider mentalement et tout. Je pense que j'aurais l'audace de parler de tout, de certaines choses avec lui, que je n'osais pas faire devant quiconque en fait. C'est, lui seul peut me comprendre, ce que j'ai vécu en fait. Parce qu'il a vécu la même situation que la mienne, voilà, il peut me comprendre, plus comprendre ce qu'ils m'ont fait.*
>
> *Extraits d'un entretien avec un bénéficiaire du UCSD92*

Cependant, cet avis n'est pas partagé par tou.te.s les locataires ; Certain.e.s ont pu émettre des doutes, lorsqu'on leur a expliqué que des personnes les accompagnant avait une expérience de vie similaire à la leur ; certain.e.s ont pu nous expliquer qu'il était à leur sens impossible que quelqu'un qui ait vécu le même parcours.

Cela nous invite alors à nous interroger sur les limites de l'aspect "pair" : certes, on parle de "pair" et pas d'"identique", mais la question se pose de savoir ce qui fait que quelqu'un.e se sent pair.e d'une autre personne.

De plus, certain.e.s locataires ont déclaré qu'être accompagné.e par une personne ayant connu des expériences de vie similaire ou non ne faisait pas de différence, dès lors que les deux intervenant.e.s sociaux.ales font bien leur travail.

L'effet sur lequel les médiateur.rice.s en santé pair.e insistent le plus iel.s-mêmes est la déstigmatisation.

En effet, beaucoup évoquent l'autostigmatisation qui s'opère en quelqu'un qui fait face à des expériences de vie telles que celles que traversent les locataires des UCSD, et les médiateur.rice.s en santé pair.e qui les accompagnent : la rue, la maladie psychique, l'addiction… Lorsque le/la médiateur.rice de santé pair.e partage son vécu avec la personne accompagnée, sans honte, cela peut l'aider à porter un regard différent sur iel-même et sur sa situation, et à avancer.

Certaines personnes peuvent refuser d'avoir affaire au / à la médiateur.rice, du fait d'un souhait de ne pas évoquer la maladie psychique, mais la plupart du temps, ce partage contribue à leur confiance en elles. Le partage d'expérience prouve à la personne accompagnée qu'il est possible de vivre avec la maladie et avec le passé, et de vivre bien.

Parfois, ce partage d'expérience et cette identification positive peuvent contribuer à amener ou maintenir le/la locataire dans le soin :

> *Lui, il rappelle souvent aux gens qu'il a un suivi régulier, que la maladie psy c'est une maladie chronique, donc qui oblige à se suivre régulièrement, et que souvent un traitement est assez incontournable pour diminuer les symptômes. Voilà. Et aussi, ça rappelle aux gens qu'on va bien souvent grâce au traitement, entre autres. Pas seulement grâce au traitement*
>
> *Infirmier, UCSD92*

2 Impact du travail pair sur le.a travailleur.se pair.e

La question du rétablissement des médiateur.rice.s en santé pair.e.s invite à s'interroger sur l'impact que leur pratique peut avoir sur ce rétablissement.

Le fait d'être confronté.e à une expérience de vie négative ou stigmatisante peut fragiliser les MSP. Cependant, pour la plupart, la pratique de la médiation en santé paire est bénéfique pour le parcours de rétablissement.

L'activité professionnelle et l'intégration dans une équipe participe à redonner confiance en elleux.ux aux médiateur.rice.s. L'activité de médiation en santé paire elle-même joue aussi un rôle spécifique dans le rétablissement : utiliser ses expériences passées pour aider autrui peut aider à faire sens de son passé, à valoriser un parcours difficile, et à porter un regard différent sur soi-même.

> *Déjà le fait de travailler comme MSP m'a fait évoluer dans ma vie personnelle, dans ma perception de moi-même, et le fait que les collègues me trouvent… ils m'apprécient en fait, du coup ça me renforce encore dans ces choses-là. [...] Déjà, sur le chemin de ma propre déstigmatisation ça m'a beaucoup aidé. Je m'accepte mieux comme quelqu'un qui a une pathologie psy et qui a vécu dans la rue aussi, parce que j'ai beaucoup de connaissances proches qui ne savent pas que j'ai vécu dans la rue ou que j'ai une maladie psy, […]. Et de partager mon expérience, en fait moi avant je voyais ça comme une faiblesse, maintenant je vois ça comme une force parce que je peux aider les autres à s'en sortir, à essayer de s'en sortir en tout cas en fait.*
>
> *Médiateur en Santé Pair, UCSD92*

> *Et puis comme je me sens rétablie, d'une part grâce au traitement, à tout ce qui va être insertion sociale, le travail, qui participe au rétablissement aussi le travail, le fait d'avoir une activité |…], je pense que ça participe au rétablissement. [...]même si je suis toujours sous traitement, j'arrive à me lever, j'arrive à entendre le réveil, chose que je n'arrivais pas[…]. Et je suis heureuse d'aller retrouver les collègues, je suis heureuse d'aller retrouver les locataires. […]. Ça me permet de… de sentir que j'ai pas vécu tout ça pour rien.*
>
> *Médiatrice en Santé Pair, UCSD93*

La Halte Humanitaire de la Fondation de l'Armée Du Salut

I. Le recrutement des travailleur.se.s pair.e.s sur la base de leur savoir expérientiel

1 L' Atelier Chantier d'Insertion (ACI) « Travail Pair » de la FADS

La Halte Humanitaire est un lieu de répit à destination des personnes exilées en situation d'errance géré par la Fondation Armée du Salut (FADS) dans l'ancienne mairie du Ier arrondissement.

A la Halte interviennent les salarié.e.s en insertion de l'Atelier Chantier d'Insertion (ACI) "travailleurs pairs" géré par la FADS et financé par la DRIEETS Ile-de-France.

La pair-aidance, se retrouve fréquemment dans le secteur de l'aide aux populations migrantes et exilées : lors de nos enquêtes sur le terrain, une fois que le concept de « travailleur.se pair.e » leur était expliqué, les bénéficiaires comme les salarié.e.s pair.e.s de la Halte reconnaissaient avoir été aidé.e.s par des personnes ayant vécu une situation similaire à la leur dans d'autres associations. Cette pair-aidance se déploie souvent de façon bénévole ou alors avec des fiches de postes ne précisant pas cette qualification.

Dans le cas particulier de la FADS, la réflexion sur le travail pair préexistait au déploiement de la Halte, notamment avec la volonté d'explorer la remise en question des normes hiérarchiques au sein du travail social.

Dès 2018, des embauches de salarié.e.s travailleur.se.s pair.e.s ont eu lieu ; mais face aux difficultés rencontrées, notamment liées à l'articulation entre les fonctions des travailleur.se.s pair.e.s et non pair.e.s, le choix a été fait en 2019 d'amener le travail pair dans les structures de la Fondation par le biais d'un ACI.

L'objectif étant que cette expérimentation permette de préciser le cadre que pourrait prendre le travail pair dans le travail social, et participer à la réflexion nationale sur la professionnalisation du travail pair. La réflexion sur les pratiques du travail social est au cœur du projet de l'ACI.

> *Je pense que [le travail pair] c'est une bonne manière de remettre en cause les pratiques professionnelles des professionnels du social. Tous secteurs confondus, c'est-à-dire qu'on soit dans l'accueil des personnes exilées, ou dans un CHU, y a des choses qu'on fait parce qu'on en a hérité, des pratiques de travail qu'on fait parce qu'on en a hérité, et je pense qu'avoir un regard neuf de quelqu'un qui a lui-même été bénéficiaire de l'autre côté de la barrière, ça permet de pointer plus facilement les incohérences, […] les injustices […], les côtés un peu infantilisant.*
>
> *CIP, ACI « Travail Pair » FADS*

L'ACI propose deux parcours, un parcours « réfugié » pour des travailleur.se.s pair.e.s ayant fait une demande d'asile en France et un parcours « inclusion » dans le cadre duquel sont recruté.e.s de travailleur.se.s pair.e.s ayant un vécu de vie à la rue ou en centre d'hébergement.

Les travailleur.se.s pair.e.s de l'ACI sont recruté.e.s sur différentes fiches de poste dans différentes structures de la FADS. Les professionnel.le.s pair.e.s relevant de l'ACI rencontré.e.s à la Halte Humanitaire étaient embauché.e.s sur des postes de « Médiateur.rice Traducteur.rice ».

2 Différents statuts et parcours de professionnel.le.s ayant un savoir expérientiel de la migration au sein de la Halte

A la Halte Humanitaire, certain.e.s travailleur.se.s pair.e.s sont salarié.e.s en insertion sur l'ACI "travail pair" de la FADS à un volume horaire de 26h par semaine, qui comprend des temps de formation, et notamment des cours de français. D'autres professionnel.le.s rencontré.e.s à la Halte, salarié.e.s de la Halte et non de l'ACI ont également un savoir expérientiel issu de la migration.

Les médiateur.rice.s interprètes sont recruté.e.s sur le critère d'avoir fait une demande d'asile, les personnes accueillies et accompagnées relevant pour leur majeure partie de l'asile, et d'avoir été régularisé.e en France.

Sans que ce soit un critère de recrutement, certain.e.s travailleur.se.s pair.e.s ont connu la Halte « de l'autre côté » en en étant bénéficiaires ou bénévoles. Ce premier contact avec la Halte leur a permis de se familiariser avec son fonctionnement et l'équipe, mais aussi de s'essayer à une activité dans le secteur social.

Les profils de travailleur.se.s pair.e.s rencontré.e.s sont divers et iels peuvent avoir un vécu de la migration qui diffère de celui des personnes accompagnées. Cela pose la question de savoir « de quoi est-on pair.e ».

Le travail pair repose sur un vécu d'expérience négative ou stigmatisante commun mais n'implique pas que les professionnel.le.s pair.e.s aient vécu exactement la même expérience que les personnes accompagnées.

Ainsi, il y a à la Halte à la fois des travailleur.se.s pair.e.s qui ont connu la rue et d'autres qui ont toujours eu un hébergement.

A titre d'exemple, un.e professionnel.le pair.e a indiqué en entretien qu'iel était arrivé.e en avion en France et ne pouvait se représenter le parcours migratoire des personnes qui sont arrivées par d'autres canaux.

PARCOURS D'UN TRAVAILLEUR PAIR DE LA HALTE

- Originaire d'Afghanistan
- Arrivé en France en mars 2020, juste avant le confinement
- Après cinq mois de survie lors du confinement, prend rendez-vous à la préfecture pour faire une demande d'asile
- Du fait de la procédure Dublin, se fait arrêter et renvoyer en Autriche
- Retourne en France et décide d'attendre les 18 mois au bout desquels il lui sera possible de redemander l'asile en France
- Pendant ces 18 mois, se rapproche d'associations telles que Utopia 56 ou la FADS auprès desquelles il s'engage en tant que bénévole
- Apprend le français grâce aux ateliers de la Halte Humanitaire
- Les 18 mois révolus, il refait une demande d'asile et se voit reconnaître Bénéficiaire d'une Protection Internationale en octobre 2022
- Un mois après, la FADS lui propose un contrat CDDI dans l'ACI « Travail Pair » de la FADS, qu'il occupe depuis janvier 2023.

Pour autant, iel mentionne avoir un vécu traumatique similaire à celui de certaines personnes fréquentant la Halte. Un.e autre indique au contraire avoir connu la rue « trop longtemps » et que cela lui permettait de donner des conseils aux personnes accueillies et/ou accompagnées.

Un.e troisième indique également ne pas pouvoir calquer son expérience sur celle des personnes rencontrées du fait de l'évolution rapide de la législation en matière de droit des étranger.ère.s.

Ces profils de travailleur.se.s pair.e.s reflètent la diversité des situations de migration mais le vécu d'un parcours migratoire d'où est tiré un savoir expérientiel, un savoir profane partagé entre pair.e.s, est commun à tou.te.s.

La pair-aidance professionnelle n'est pas limitée aux médiateur.rice.s traducteur.rice.s mais est diffuse dans la structure, la majeure partie des professionnel.le.s de la Halte ayant un vécu de parcours migratoire.

Cependant, tou.te.s les professionnel.le.s pair.e.s, en fonction de leurs missions, ne vont pas mobiliser leur savoir expérientiel de la même façon, cette mobilisation n'est pas la même pour un.e médiateur.rice que pour un.e logisticien.ne.

II. Le travail pair dans le projet de la Halte Humanitaire

L'inclusion de salarié.e.s ayant elleeux-mêmes vécu l'exil et la migration au sein de l'équipe de la Halte est centrale au projet de l'établissement.

Comme mentionné précédemment, iels représentent la majeure partie des intervenant.e.s à la Halte.

Les cadres, comme les partenaires travailleur.se.s sociales.aux ou infirmier.e.s qui tiennent les permanences organisées à la Halte par d'autres associations, rapportent dans les entretiens que leur présence et leur action sont le socle qui permet à la structure de pouvoir mener à bien sa mission. « Sans eux, le lieu ne tourne pas ».

Leur rôle capital passe par leur maîtrise des langues parlées par les bénéficiaires, mais également par la mobilisation de leur savoir expérientiel tiré du vécu de la migration ainsi que par la connaissance des codes culturels et des usages dans les pays d'origine des personnes accueillies ou accompagnées.

L'incorporation du travail pair dans le fonctionnement de la Halte contribue à radicalement replacer les bénéficiaires au centre de l'accompagnement : leurs besoins, leurs attentes, leurs manières de fonctionner.

1 Partager son savoir expérientiel pour créer un lien de confiance

La Halte Humanitaire étant un lieu de répit, il est important, sur le lieu comme en maraude, que les personnes se sentent dans un espace sécurisant pour elles et qu'un climat de confiance soit instauré.

Les médiateur.rice.s traducteur.rice.s permettent de créer un lien de confiance avec les personnes rencontrées à la Halte ou lors des maraudes et de faciliter le contact.

Les bénéficiaires savent qu'iels peuvent parler à quelqu'un.e qui peut tout de suite comprendre leur demande, et la transmettre fidèlement aux autres intervenant.e.s. Ce lien de confiance permet de faciliter la relation d'aide et d'aller plus loin que ce qu'auraient pu faire les autres professionnel.le.s.

> *Quand on est en maraude et qu'on va sur leurs lieux de vie, donc sur des lieux vie en extérieur des campements ou alors même des squats, oui là le fait d'avoir en face d'elle des personnes qui sont potentiellement du même pays, de la même culture et tout, forcément ça crée un lien de confiance qui est très clairement visible et qui oui, nous permet d'aller à des endroits où je pense qu'on ne pourrait pas forcément aller tous seuls.*
>
> *Coordinateur, Halte Humanitaire*

> *[Il y a] aussi une relation de confiance, parce qu'on est vraiment dans le côté pair, un afghan qui parle à un afghan et qui a déjà connu sa situation on va lui faire confiance en fait, alors qu'il y a une méfiance, une défiance même face aux travailleurs sociaux, […] Je pense que sur la confiance avec les bénéficiaires, ça a un rôle important aussi.*
>
> *CIP, ACI « Travail Pair » FADS*

> *[…] il y a un côté très rassurant et agréable dans l'accueil pour les personnes qui viennent de savoir qu'il y a des personnes qui parlent leur langue, qui viennent du même pays qu'eux, qui ont pu connaitre pour certains des trajectoires plus ou moins similaires à eux… je pense qu'il y a, ça instaure à mon avis un climat de confiance et un climat d'accueil plutôt agréable.*
>
> *Chef de service, Halte Humanitaire*

Les travailleur.se.s pair.e.s rencontré.e.s à la Halte Humanitaire évoquent également ce lien de confiance qui leur est permis par leur savoir expérientiel. Le fait que les travailleur.se.s pair.e.s et les bénéficiaires partagent le fait d'avoir connu l'exil, l'arrivée dans un nouveau pays, la vie à la rue, et les embûches administratives crée un rapport spécifique.

> *En fait, si les gens parlent, s'ils posent des questions, s'ils ont besoin de quelque chose, je comprends. Je comprends, je sais, je sais qu'elles [ont le droit[…] quand je regarde mon passé, je me souviens. C'est pour ça que je pense qu'elles [ont le droit de] dire en fait, [de] dire quelque chose, [d']arriver énervées, parce que c'est pas facile de vivre dans la rue, c'est très compliqué. […] Je les comprends très facilement. »*
>
> *Travailleur pair, Halte Humanitaire*

Certain.e.s n'ont pas de problème à révéler leur passé aux personnes qu'iels rencontrent, et en notent des effets positifs : une meilleure confiance et écoute de la part des personnes accueillies et accompagnées, qui ont alors l'impression que la personne en face d'eux sait de quoi elle parle.

Ainsi, le travail pair semble avoir pour bienfait de rendre le discours des accompagnant.e.s plus légitime et entendable aux oreilles des personnes accompagnées, apaisant les rapports et les actions que l'association veut mener.

> *Par exemple, si l'autre de l'autre côté il ne comprend pas que même moi j'étais en procédure comme ça, et qu'à la fin je dis que moi aussi j'étais dans une procédure comme ça, et après ils écoutent. Ils me disent ah, ok, ce que tu as traversé, peut être que tu as l'expérience et tu peux partager avec nous.*
>
> *Travailleur pair, Halte Humanitaire*

Il est cependant nécessaire de nuancer ce constat. En effet, des conflits peuvent survenir entre les personnes accueillies et les travailleur.se.s pair.e.s, par exemple lorsque certaines personnes considèrent que les travailleur.se.s pair.e.s ne les aident pas suffisamment.

De même, si les personnes rencontrées sur la Halte Humanitaire ont indiqué que la présence des travailleur.se.s pair.e.s apportait un espoir quant à l'évolution de leur situation, une identification négative peut également se jouer.

En effet, la personne accueillie, voyant que la situation du travailleur.se pair.e pourtant similaire à la sienne s'est améliorée alors que la sienne stagne, pourra lui en tenir rancœur.

2 Mobilisation du savoir expérientiel et rôle de médiation, de traduction et de décodage des travailleur.se.s pair.e.s

Les professionnel.le.s intervenant sur la Halte Humanitaire rapportent se sentir très inspirés et enrichis par la présence de travailleur.se.s pair.e.s à la Halte Humanitaire.

Iels notent que les travailleur.se.s pairs et leurs compétences facilitent l'accompagnement et apprécient tou.te.s la qualité du travail d'équipe et le partage des savoirs. Les professionnel.le.s de la Halte citent en premier lieu la maîtrise de la langue puis la connaissance de la culture et des usages de leur pays d'origine comme apport des travailleur.se.s pair.e.s.

Dans le cadre des permanences santé réalisées par les partenaires de la Halte Humanitaire, le rôle de traduction des travailleur.se.s pair.e.s – iels ne sont pas formé.e.s à la médiation médicale – prend également tout son sens.

Au-delà de la traduction, par la mobilisation de leur savoir expérientiel, iels permettent aux professionnel.le.s de décoder certains comportements ou de déceler des troubles.

> *Il y a beaucoup de patients […qui] venaient pour un problème, ils sont très dans l'immédiateté, ils veulent qu'on réponde tout de suite à leur demande, ils veulent tout de suite avoir des médicaments […]. Et en discutant avec les travailleurs pairs […] par exemple il nous a expliqué qu'en Afghanistan, on va chez le médecin traitant et il ne pose pas de questions en fait, on lui dit qu'on a mal là et il prescrit toute une liste de médicaments, il n'y a pas d'attente, c'est très vite, alors qu'ici du coup il faut qu'on explique qu'en effet, il peut y avoir de l'attente, parce qu'il y a des problèmes plus ou moins longs, qu'il faut qu'on comprenne en fait les choses.*
> *Ils peuvent eux aussi déceler, parce que quand il y a la barrière de la langue on peut déceler moins facilement on va dire par exemple un discours qui n'est pas dans la normalité, quoi, et nous en fait avec la barrière de la langue on ne va pas vraiment s'en apercevoir.*
>
> *Infirmière, Halte Humanitaire*

Enfin, la mobilisation des « savoir-faire » expérientiels permet aux équipes d'apporter des conseils plus adaptés à la situation des personnes accueillies ou accompagnées.

Par exemple, les travailleur.se.s pair.e.s qui ont un vécu à la rue peuvent permettre à ce que des conseils plus adaptés à la situation des personnes soient donnés dans le cadre de l'épidémie de gale.

> *Quand on a eu l'épidémie de gale, y a ce que le médecin dit sur comment soigner la gale, et y a comment on réussit à prendre ce traitement qui consiste à mettre de la crème en permanence, pshitter tous ces trucs… y a le fait qu'un médecin le dise, si toi ou moi on a la gale en 3 jours c'est fini parce qu'on a un chez soi, une douche, qu'on peut respecter toutes les normes d'hygiène, et y a le fait de le faire dans un campement extérieur où c'est super compliqué de tenir ce processus.*
>
> *Moi je sais que nous dans l'équipe on a certaines personnes qui ont vécu en campement, qui ont vécu ça, et qui du coup étaient beaucoup plus à même d'expliquer et de donner des techniques sur comment arriver à gérer dans ce milieu-là.*
>
> *Coordinateur, Halte Humanitaire*

3 Les travailleur.se.s pair.e.s dans l' équipe de la Halte Humanitaire

En ce qui relève de la préparation des équipes au travail avec les travailleur.se.s pair.e.s, selon la CIP, des journées de formation ont été réalisées en amont du temps de sa prédécesseuse afin de présenter le travail pair aux équipe, et les préparer à travailler avec des travailleur.se.s pair.e.s.

Seulement, elle note que depuis cette époque les équipes se sont renouvelées et que relancer ce type de formation pourrait être très utile.

En effet, la plupart des membres de l'équipe rapportent qu'iels ont plutôt découvert le travail pair sur le terrain, au contact des travailleur.se.s pair.e.s eux-mêmes ; cet apprentissage « sur le tas » est bien vécu par les équipes, qui le considère comme une rencontre enrichissante. La présence de travailleur.se.s pair.e.s dans l'équipe amène également certain.e.s membres de l'équipe à repenser leurs postures et à souhaiter monter en compétences, notamment sur l'apprentissage des langues.

Comme précisé ci-dessus, la majeure partie des professionnel.le.s de la Halte Humanitaire ont un vécu de migration. Cela implique une vigilance de l'équipe pour l'intégration de tou.te.s les salarié.e.s, pas uniquement des travailleur.se.s pair.e.s en insertion, notamment lors des réunions d'équipe.

> *Ce qui a été mis en place c'est un peu comme la vie en équipe dans une association, je sais pas si c'est « plus » parce qu'il y a des travailleurs pairs ou pas, y a quand même pas mal de temps de communication, pas mal de moments d'échanges, de dialogues, de réunions fixées, une attention particulière de la hiérarchie à bien faire comprendre que […], on est joignables, attentifs, et on peut prendre le temps nécessaire pour recevoir les personnes, discuter avec tout ça, on prend beaucoup de temps pour les explications quand il s'agit de faire des réunions, […] aussi parce que déjà on a pas tous la même maitrise du français du coup [on va], plus prendre de temps sur certaines choses, et il y a aussi qu'au-delà du français c'est pas forcément des personnes qui ont fait des longues études, on n'a pas tous les mêmes bases en termes d'attentes professionnelles ou sur les acquis scolaires ou autres.*
>
> *Coordinateur, Halte Humanitaire*

Les travailleur.se.s pair.e.s sont pleinement intégré.e.s dans l'équipe et participent notamment aux temps d'analyse de la pratique, comme tout.e autre professionnel.le de la Halte, supervisés par une psychologue, lors de la fermeture mensuelle de la Halte le dernier vendredi de chaque mois.

III. Professionnalisation, formation et insertion des travailleur.se.s pair.e.s

1 Décliner son savoir expérientiel dans un cadre professionnel : une attente envers les travailleur.se.s pair.e.s

La professionnalisation des travailleur.se.s pair.e.s passe dans un premier temps par leur activité à la Halte Humanitaire.

En effet, il est attendu d'elleux qu'iels puissent distinguer le personnel du professionnel et qu'iels mobilisent leur savoir expérientiel tout en restant dans un cadre professionnel.

> *[…] il y a un vrai enjeu là-dessus de comprendre que oui, on attend d'eux un certain nombre de choses parce qu'ils ont un parcours qui peut être plus ou moins proche des personnes qu'on accueille, mais que maintenant ils sont professionnels et que du coup c'est différent, et qu'il y a un cadre et un environnement qu'il faut respecter.*
>
> *Chef de Service, Halte Humanitaire*

En termes de management des travailleur.se.s pair.e.s le chef de service indique porter une attention particulière à cette question de la limite entre le professionnel et le personnel.

> *Le fait d'être travailleur pair ça implique quand même un certain nombre d'enjeux, et je pense notamment en termes de compréhension de la limite entre ce qu'est le professionnel et le personnel. Parce qu'en fait, […] ils tirent de leur parcours personnel quand même des choses, enfin des compétences et des éléments à appliquer dans leur activité professionnelle, et souvent cette chose fait que la frontière entre le personnel et le professionnel est assez floue, voir pour certains carrément inexistante, et pour moi c'est un vrai enjeu en termes de management, de gestion d'équipe, c'est un truc qui pour moi est fondamental, et je pense qu'il y a un vrai truc là-dessus.*
>
> *Chef de Service, Halte Humanitaire*

Le travail effectué à la Halte par les travailleur.se.s pair.e.s est donc, en soi, un élément de professionnalisation.

Cependant, cette professionnalisation n'est pas reconnue. Pour la Conseillère en Insertion Professionnelle de la FADS, la reconnaissance et la valorisation du travail pair doit passer par une certification, qui pourra permettre au travailleur.se pair.e de percevoir une meilleure rémunération et de voir ses compétences officiellement reconnues.

La question de la certification amène à celle de la formation.

2 La formation : transformer son savoir expérientiel en compétence

La question de la formation des travailleur.se.s pair.e.s pose une question essentielle : considère-t-on que la formation risque de « formater » les travailleur.se.s pair.e.s et d'effacer leur différence d'approche avec le travail social ou, au contraire, que la formation est nécessaire pour transformer le savoir expérientiel en compétence.

Pour la Conseillère en Insertion Professionnelle, la formation des travailleur.se.s pair.e.s est un droit important.

> *Le travailleur pair, comme tous il a le droit de se professionnaliser, je pense qu'on a le droit de pouvoir exercer son savoir expérientiel tout en acquérant des connaissances professionnelles qui nous permettent de nous adapter à un environnement professionnel.*
>
> *CIP, FADS*

La formation est une composante importante du parcours des travailleur.se.s pair.e.s en insertion. En effet, sur leurs 26h hebdomadaires, neuf heures sont dédiées à la formation.

Six heures de cours de français pour les salarié.e.s en insertion qui en ont besoin et 3h d'atelier d'insertion communes à tou.te.s les travailleur.se.s pair.e.s de l'ACI exerçant sur quatre structures. Au-delà de ces ateliers d'insertion, une fois par mois, se réunit un groupe d'analyse de pratiques dédié aux travailleur.se.s pair.e.s.

La formation au récit de soi et au partage de savoir expérientiel est centrale pour permettre l'articulation entre le personnel et le professionnel, élément essentiel au travail pair.

Pour les travailleur.se.s pair.e.s elleux-mêmes la question de la formation, pas seulement comme transfert de connaissances mais comme reconnaissance d'acquis et de compétences est un enjeu capital. Ainsi, un.e travailleur.se pair.e rencontré.e évoque le souhait d'avoir un diplôme lié à son métier.

Actuellement, il existe notamment un Diplôme Universitaire sur la médiation paire mais le format DU implique à la fois d'avoir un niveau d'étude Bac et un niveau de français B2 ce qui n'est pas le cas de tou.te.s les travailleur.se.s pair.e.s interrogé.e.s.

3 Préparer l' insertion professionnelle des travailleur.se.s pair.e.s

Dans le cadre du chantier d'insertion l'objectif est de préparer les salarié.e.s en insertion à l'emploi.

Cet objectif de préparation à l'emploi dans un temps limité, deux ans de contrat d'insertion, peut poser question lors du recrutement des travailleur.se.s pair.e.s.

Pour la CIP de l'ACI, il y a une « injonction contradictoire » entre le fait de devoir recruter des « profils pairs », qui « ne sont pas formatés du tout », avec des savoirs « bruts » et de devoir les préparer à l'emploi dans un temps limité à deux ans. Cette contradiction trouve sa solution dans la mise en place des formations et ateliers d'insertion.

Dans les ateliers d'insertion il peut y avoir des visites de structures sociales pour permettre aux travailleur.se.s pair.e.s de découvrir des métiers et structures dans lesquels iels pourraient travailler à la fin de leur parcours d'insertion. Les formations suivies dans le cadre du chantier d'insertion, par exemple premiers secours ou des formations relatives aux droits des étranger.e.s, permettent aux travailleur.se.s pair.e.s d'acquérir des compétences qui pourront être mobilisées dans une expérience professionnelle future.

Cependant, ces formations ne sont pas certifiantes, ce que regrettent certain.e.s travailleur.se.s pair.e.s rencontré.e.s.

La préparation à l'insertion passe également par le fait de proposer un emploi qui permette aux travailleur.se.s pair.e.s d'utiliser leur parcours pour en tirer des compétences professionnelles jusqu'ici ignorées.

Ainsi, les salarié.e.s en insertion rencontré.e.s témoignent d'une satisfaction dans leur travail et du souhait de poursuivre dans le social.

> *Ça m'apporte… en fait, […], je suis heureux, je suis là, je suis heureux parce que, je sais pas ça me garde connecté à mon passé, quand j'étais en France pour la première fois, et c'était compliqué pour moi aussi, y a des gens qui nous ont accueilli et qui ont été super sympa avec moi, et là aujourd'hui c'est à moi de faire [...] Du coup… ça m'aide beaucoup, sentimentalement et mentalement, franchement.*
>
> *Travailleur pair, Halte Humanitaire*

> *J'aimerais bien être dans ce domaine, […] pas forcément dans cette association-là, mais y a beaucoup de choses à faire à côté ici, à Paris ou en France pour aider les gens comme ça, pour être dans l'humanitaire. J'aimerais bien être dans l'humanitaire, ça me fait du bien. [...] j'aimerais bien rester dans le secteur social, […] le projet humain, ça me plait. Être en contact avec beaucoup de gens. J'aimerais bien aussi être dans le terrain, genre être avec les gens, avoir un contact et… voilà.*
>
> *Travailleur pair, Halte Humanitaire*

V. Conclusion

Le travail pair a un rôle central dans le projet de la Halte Humanitaire, la majeure partie des professionnel.le.s y exerçant ayant un vécu de migration, qu'iels soient médiateur.rice.s traducteur.rice.s en insertion ou sur d'autres postes (agent d'accueil, logisticien, etc.).

Le travail pair permet un accueil des personnes par des personnes qui partagent avec elles un vécu et souvent une langue.

Le rôle des médiateur.rice.s traducteur.rice.s permet aux personnes d'être comprises, à leur arrivée à la Halte comme dans les permanences sociales ou médicales.

En créant un climat de confiance dans le lieu, les travailleur.se.s pair.e.s concourent au bien-être des personnes accueillies. Leur capacité de traduction et d'interprétation des propos des personnes accueillies leur permet également de détecter les difficultés qu'elles rencontrent.

De ce fait, et si l'on considère la santé mentale comme un état de bien être et non uniquement comme l'absence de maladie, iels contribuent à la santé mentale des personnes accompagnées.

Enfin, le travail pair représente un tremplin pour l'insertion des travailleur.se.s pair.e.s et concoure également à leur bien-être, en donnant du sens à leur parcours et en en faisant une compétence professionnelle.

Les Enfants du Canal

« Les Enfants du Canal » est une association fondée en 2007 à la suite de l'action de l'hiver 2006-2007 des « Enfants de Don Quichotte » sur le canal St Martin.

Les membres du collectif, personnes concernées et soutiens, ont milité ensemble plusieurs semaines, obtenant le soutien de nombreuses personnalités publiques et politiques. A la suite de cette mobilisation, le gouvernement a annoncé le projet de Droit Au Logement Opposable (DALO) inspiré de la Charte du canal St Martin.

Les Enfants de Don Quichotte continueront par la suite de se mobiliser ; mais de cette première mobilisation nait "Les Enfants du Canal", association créée par des personnes à la rue, des travailleur.se.s sociaux.ales et des citoyen.ne.s engagé.e.s, pour mieux "s'occuper des personnes à la rue" :

> *Ici, nous accueillons des femmes et des hommes qui, dans nos rues hostiles, n'ont pu trouver refuge. Nous expérimentons de nouvelles manières de faire hospitalité, partant du principe qu'avant d'être répertoriés comme des cas sociaux, des sujets pathologiques, des publics différenciés, des avec ou sans chien, les résidents sont des personnes humaines.*
>
> *Extrait du Manifeste des Enfants du Canal, disponible sur leur site internet*

L'association se dédie principalement à la veille sociale, en organisant des maraudes et gérant des accueils de jour, mais gère aussi des centres d'hébergement, accompagne les personnes accueillies vers et dans le logement, et gère des ateliers chantier d'insertion (ACI).

C'est à partir des entretiens avec les salarié.e.s en insertion de l'ACI "Travail Pair", les travailleur.se.s sociaux.ales et la cadre des équipes de maraudes qu'est réalisé ce document.

I. Un ACI Remobilisant sur le travail pair

Les ateliers chantiers d'insertion (ACI), financés par la DRIEETS, visent à accompagner des personnes sans emploi dans leur parcours de réinsertion par le biais d'une activité professionnelle rémunérée au moins égale au SMIC.

Le chantier d'insertion étudié est un ACI remobilisant : l'activité proposée n'est pas nécessairement liée au projet professionnel à long terme de la personne accompagnée, mais vise à la familiariser avec un environnement de travail, et lui permettre de suivre des formations pré-qualifiantes en lien avec le métier visé.

S'agissant d'un chantier remobilisant, les profils des travailleur.se.s pair.e.s aux Enfants du Canal sont variés : certain.e.s souhaitaient poursuivre dans le travail social par la suite, d'autres souhaitaient s'engager dans une carrière totalement différente :

> *C'est pour ça que j'ai pris le travail pair, pour justement me remettre un petit peu dans le bain du travail et tout ça. Et puis j'en avais besoin, j'ai besoin de ça, j'aime pas rester à rien faire voilà, j'aime bien m'occuper. [...] moi c'est vraiment le social qui m'intéresse et tout ça, et vraiment c'est un travail que j'aime, et c'est pour ça que je veux continuer là-dedans.*
>
> Travailleur pair, Enfants du Canal

1 Recrutement des travailleur.se.s pair.e.s

Les critères de recrutement, de salarisation et de contractualisation aux Enfants du Canal sont encadrés par les règles de l'ACI ; iels sont recruté.e.s pour des contrats de six mois renouvelables une fois, rémunérés au SMIC pour 26h hebdomadaires. Mais cela n'a pas toujours été le cas.

Aux premiers temps des Enfants du Canal, juste après les Enfants de Don Quichotte, l'action des travailleur.se.s pair.e.s était à la source du projet associatif ; de ce fait, les travailleur.se.s pair.e.s étaient des salarié.e.s au même titre que les autres, à la différence qu'iels étaient recruté.e.s sur des contrats d'accompagnement dans l'emploi (CUI-CAE).

C'est par la suite, lorsque le besoin de penser un accompagnement spécifique pour ces salarié.e.s s'est fait sentir, que la décision de basculer vers un ACI a été prise, en 2011, l'objectif étant de mettre en place l'étayage nécessaire autour des travailleur.se.s pair.e.s pour qu'iels puissent accompagner des personnes en difficulté, tout en étant iels mêmes accompagné.e.s sur leurs propres difficultés.

Au-delà des critères d'éligibilité à l'Insertion par l'Activité Economique, l'ACI met en place plusieurs critères de recrutement. Le premier est d'avoir vécu à la rue : c'est ce savoir expérientiel qui est recherché chez les travailleur.se.s pair.e.s qui accompagnent des personnes à la rue en maraudes ou à l'accueil de jour.

Ensuite, il est demandé que les personnes soient actuellement hébergées en projet stabilisé : en effet, il avait pu arriver par le passé que la situation des salarié.e.s de l'ACI ne soit pas significativement meilleure que celle des personnes qu'iels accompagnaient, ce qui les mettait en difficulté et, selon la cadre, empêchait "l'effet pair-aidance" d'avoir lieu :

> *Souvent les travailleur.se.s pair.e.s enfin les personnes que nous on va recruter sur un chantier remobilisant, sont encore en hébergement.*
>
> *Et du coup, il y avait quelque chose d'assez confrontant voire parfois d'un peu violent, de finalement pas être sur la marche au-dessus de l'escalier en fait, de se retrouver dans un centre d'hébergement la journée et aussi le soir, et de pas avoir ce décalage-là finalement de la réussite que les travailleur.se.s pair.e.s peuvent avoir aujourd'hui en étant ici, parce qu'ils sont sortis de la rue, qu'ils vont mieux, qu'ils se sont stabilisés.*
>
> *[il y a eu des situations où] les collègues se sont retrouvés à la rue. Donc là, l'effet pair-aidance, c'est retour en arrière total.*
>
> *On a du mal à tenir le cadre de travail, on se dit « pourquoi je vais aller aider les autres alors que moi-même je suis en difficulté ? ».*
> *Donc on essaye justement de trouver des profils de personnes qui ont pu avancer là-dessus, être en hébergement stable, […]*
>
> *Lorsqu'il y a des difficultés dans le centre d'hébergement [cela] parasite complètement le travail parce qu'ils sont complètement envahis par les difficultés qu'ils vont rencontrer dans le centre d'hébergement, et après y a des personnes qui sont logées, c'est encore mieux parce que parfois, leur parcours est terminé, mais il faut quand même se dire que parfois être en logement finalement c'est être seul."*
>
> *Cadre, Enfants du Canal*

Enfin, sur des questions telles que celles des consommations ou des tendances agressives, les critères de recrutement aux Enfants du Canal visent à être les plus ouverts possible.

"On ne demande surtout pas aux gens d'arrêter de consommer leurs produits pour intégrer les Enfants du Canal", déclare la cadre ; la question sera plutôt de savoir si la personne est capable de travailler tout en gérant sa consommation, si elle bénéficie d'un accompagnement extérieur pour stabiliser sa consommation (CAARUD, CSAPA…).

Cette question sera abordée sans tabou lors des entretiens d'embauche. En ce qui concerne la gestion de la violence, les recruteur.se.s essayent de viser des profils de personnes qui peuvent conserver un comportement professionnel. Cela sera favorisé mais ce n'est pas un critère exclusif de recrutement.

Enfin, le choix a été fait de ne pas recruter de personnes ayant par le passé été accompagnées par l'association. En effet, le risque que ces personnes soient amenées à accompagner des personnes qu'elles connaissent depuis longtemps et avec qui parfois elles ont vécu à la rue était jugé trop grand.

2 Formations dans le cadre du chantier d'insertion

Les travailleur.se.s pair.e.s suivent, tout au long de leur contrat à durée déterminée d'insertion (CDDI), toutes sortes de formations qui pourront leur être utile à la fois pour leur travail aux Enfants du Canal et dans leur vie professionnelle future.

Ces formations ne sont cependant pas certifiantes ou diplômantes, ce que certain.e.s travailleur.se.s pair.e.s, qui souhaitent parfois poursuivre dans le domaine social, regrettent.

> *Ce qui manque justement dans le travailleur au pair (sic), c'est qu'il y a pas de diplôme. On nous fournit pas un diplôme, à la fin. C'est un peu dommage, parce qu'on apprend beaucoup de choses, surtout avec les Enfants du Canal […].*
>
> *Travailleur pair, Enfants du Canal*

II. Les travailleur.se.s pair.e.s dans l'équipe

Les travailleur.se.s pair.e.s interviennent au sein des équipes de maraude et sur l'accueil de jour. Cette partie vise à analyser l'articulation des missions avec les travailleur.se.s sociaux. ales de ces dispositifs, le rapport entre ces deux corps de métiers et la mobilisation du savoir expérientiel et son impact.

1 Articulation entre les missions des travailleur.se.s pair.e.s et des travailleur.se.s sociaux.ales

Le choix est fait, aux Enfants du Canal, de bien distinguer les tâches d'un.e travailleur.se social.e de celles d'un.e travailleur.se pair.e. Les premier.e.s vont surtout se charger de tout l'aspect administratif, diagnostic social, et démarche de l'accompagnement ; iels se rendront parfois en maraude sur le terrain, mais bien moins souvent que les travailleur.se.s pair.e.s dont c'est la tâche principale.

Le rôle de ces dernier.e.s sera alors de "faire du lien" avec les personnes rencontrées, appuyé.e.s par leur savoir expérientiel de la vie à la rue, pour ensuite faire un rapport à leur retour.

Nous pouvons noter que la phrase "On est là pour faire le lien" a été rapportée quasiment verbatim par tou.te.s les travailleur.se.s pair.e.s rencontré.e.s

Si la cadre parle d'une "complémentarité" du travail entre travailleur.se.s sociaux.ales et travailleur.se.s pair.e.s cette division peut poser question pour les deux groupes.

Premièrement, les travailleur.se.s sociaux.ales ne se sentent pas très proches des travailleur. se.s pair.e.s : les travailleur.se.s pair.e.s sont au final plus proches en termes de missions et de statuts des volontaires en Service Civique (avec qui iels partagent un Groupe d'Analyse de Pratique), et il y a ce sentiment que ce sont deux équipes qui travaillent en parallèle.

> *On est presque une autre équipe quoi, même si c'est nos collègues, qu'il y a un partage d'info, y a les réunions de situation toutes les semaines qu'on fait ensemble, ils sont positionnés sur des accompagnements physiques, pour aller, je ne sais pas, à la CAF, à l'hôpital, et ils font des maraudes, et ils font voilà tout ce qu'on fait dans la rue, […], ils nous rapportent après des choses quoi.*
>
> *Travailleur Social, Enfants du Canal*

Lorsque les travailleur.se.s sociaux.ales identifient un plus lié au travail pair, il réside plutôt dans la multiplication des interlocuteur.rice.s potentiel. le.s qu'une personne accompagnée pourrait avoir que dans la pratique du travail pair elle-même :

> *C'est vraiment du cas par cas mais il peut y avoir un effet d'identification plus au travailleur pair ou plus au travailleur social, ou des choses qu'ils ont échangées lors des premières rencontres sur le terrain ou moi j'étais pas forcément là parce qu'on arrive dans un deuxième temps après que les travailleurs pairs aient rencontré la personne, donc je trouve que ça met un peu de volume dans la relation, ça permet qu'il y ait d'autres interlocuteurs qui ne soient pas que le travailleur social, […] je trouve ça assez intéressant aussi qu'ils soient dans le lien mais à une autre place.*
>
> *Travailleuse sociale, Enfants du Canal*

Le fait que contrairement à d'autres structures étudiées, les équipes ne soient pas formées en même temps mais que les travailleur.se.s pair.e.s arrivent au compte-goutte au fil des recrutements n'aide pas à leur intégration à l'équipe plus large des Enfants du Canal.

Il est difficile d'organiser des moments de formation communs, ou des temps d'équipe qui permettraient d'introduire les nouvelles. aux venu.e.s avec ce fonctionnement. Cela est regretté par un.e travailleur.se social.e.

En termes d'intégration, lorsque les travailleur. se.s pair.e.s arrivent, il y a une maraude « test » avant la prise de poste et les premières maraudes se font toujours avec les travailleur.se.s sociaux. ales et les encadrant.e.s techniques du chantier d'insertion. Un.e travailleur.se social.e insiste sur l'enjeu de mieux accueillir les travailleur.se.s pair.e.s et les salarié.e.s en général.

Enfin, certain.e.s travailleur.se.s pair.e.s ont une appétence pour le travail social, et une volonté de poursuivre dans cette voie plus tard ; mais il semble qu'au lieu d'être un facteur motivant pour l'équipe, cet enthousiasme soit plutôt quelque chose à « borner », et avec quoi les travailleur.se.s sociaux.ales doivent concilier.

Certain.e.s travailleur.se.s pair.e.s identifient leur poste à celui d'un.e travailleur.se social.e "qui ne fait pas de démarches" tandis que l'on peut observer de la part des travailleur.se.s sociaux.ales une volonté de se distinguer et de préserver la spécificité de leur travail, comme si le travail pair pourrait venir remettre en question leurs place et qualification.

Un.e travailleur.se social.e évoque notamment le fait, pour distinguer son activité de celle des travailleur.se.s pair.e.s que leur mission, sur mandat de la DRIHL est de faire des « maraudes d'intervention sociale » alors que les travailleur.se.s pair.e.s font des « maraudes de lien ».

Certain.e.s travailleur.se.s pair.e.s semblent déçu.e.s, lorsqu'iels ont cette appétence pour le travail social, de voir leur rôle restreint au tissage de lien quand iels aimeraient apprendre à réaliser des procédures administratives pour les personnes rencontrées.

2 Spécificités du travail pair et rapport entre les travailleur.se.s pair.e.s et les travailleur.se.s sociaux.ales

En dehors des réunions d'équipes où tout est mis en œuvre pour que chacun.e participe et chacun.e trouve sa place malgré ses différences de qualifications et de compétences, il semble que les travailleur.se.s sociaux.ales et les travailleur.se.s pair.e.s travaillent rarement vraiment ensemble.

Jusqu'en termes de communication entre les deux groupes, les travailleur.se.s sociaux.ales vont plutôt s'adresser à l'encadrant technique chargé des salarié.e.s en insertion.

> *Ben dans l'organisation de notre service y a la présence d'un encadrant technique, qui encadre l'équipe de travailleur.se.s pair.e.s, donc quelque part l'articulation se fait par là, […] moi dans un premier temps on m'a surtout dit de me référer à, enfin de travailler avec l'encadrant technique, avant de passer directement avec les travailleur.se.s pair.e.s. Après, c'est des choses un peu informelles qui se sont transmises sur des pratiques, sur en quoi on les protégeait ou pas de certaines informations, on les protégeait ou pas de certaines missions, par exemple ne pas les envoyer sur certaines missions parce qu'on estime que ça relève plus de la responsabilité ou des compétences d'un professionnel, ou alors à l'inverse où va être leur plus-value en tant que travailleur.se.s pair.e.s.*
>
> *Travailleur pair, Enfants du Canal*

Nous pouvons noter dans cette citation d'autres éléments important : tout d'abord que les travailleur.se.s pair.e.s, selon le travailleur social interrogé, doivent être « protégé.e.s » et qu'iels ne sont pas perçu.e.s comme des professionnel.le.s à l'inverse des travailleur.se.s sociaux.ales qui en seraient.

La question de la formation des travailleur.se.s pair.e.s ressort également comme une nécessité tout comme l'idée qu'il ne suffit pas d'avoir une expérience de vécu similaire aux personnes pour pouvoir les accompagner.

> *Dans travail pair y a pair et y a travail, et vraiment je le constate presque tous les jours, il y a vraiment une nécessité d'être formé à ce travail de pair-aidant. On ne peut pas s'improviser pair-aidant sous prétexte qu'on a vécu tel truc, vraiment si quelqu'un a perdu une jambe, si moi j'ai perdu une jambe ça ne veut pas dire que je vais pouvoir l'aider en fait, […].*
>
> *Travailleur pair, Enfants du Canal*

Au final, si le choix d'être un ACI remobilisant est totalement assumé aux Enfants du Canal, et que la volonté d'incorporer le travail pair au maximum fait partie de l'ADN de la structure, cette double-casquette que portent les salarié.e.s en insertion aux Enfants du Canal à la fois de personnes accompagnantes et de personnes accompagnées peut parfois rendre difficile la collaboration entre travailleur.se.s sociaux.ales et travailleur.se.s pair.e.s.

3 Impact du travail pair dans la relation d'accompagnement et sur les personnes

Sur la plus-value du travail pair dans la pratique du/de la travailleur.se social.e, un.e travailleur.se social.e nous indique que l'impact est différent en fonction des travailleur.se.s pair.e.s et de leur implication mais reconnaît que le travail pair peut être moteur et amener une vision différente sur les situations.

> *Honnêtement ça dépend de profils de travailleurs pairs, […], de leur implication, de leur envie d'échanger sur les situations des personnes, […] il y a des travailleurs pairs qui sont vraiment moteurs, qui même parfois nous poussent à voir les gens un peu autrement, moi je sais que je peux avoir des carcans, avoir des choses un peu plus normatives dans la tête, et eux du coup du fait de leur expérience, de leur passé de rue ou de leur parcours d'errance, vont voir d'autres choses, vont pousser à des endroits du lien avec la personne que moi je serais pas forcément allée, parce que je me dirais bon, c'est peut-être un peu perso, un peu intime, peut-être que ma relation avec la personne accompagnée ne me permet pas à ce moment-là de poser tel type de question etc, eux parfois du fait de leur profil ils se permettent, et du coup je trouve que ça ouvre parfois des portes.*
>
> *Parfois je trouve qu'ils vont un peu trop vite justement, parfois y a aussi, comment dire, ceux qui ne sont pas forcément impliqués parce que leurs problématiques personnelles, leurs difficultés personnelles, ou leur peu d'appétence parfois pour le travail social hein parce que c'est une réalité je pense que ça les intéresse pas tous, font que parfois ce n'est pas une plus-value parfois c'en est une, je dirais. C'est très variable.*
>
> *Travailleuse Sociale, Enfants du Canal*

Dans la relation d'accompagnement, les compétences linguistiques des travailleur.se.s pair.e.s peuvent également être mobilisés pour faciliter le lien avec les personnes. De manière générale, il ressort des entretiens que l'impact du travail pair a surtout à voir avec la qualité du lien avec les personnes.

Le fait que les travailleur.se.s pair.e.s puissent plus régulièrement voir les personnes est également un des apports du travail pair cité. Un.e travailleur.se social.e indique par exemple que les travailleur.se.s pair.e.s sont «[les] yeux et [les jambes]des travailleur.se.s sociaux.ales sur le terrain mais qu'en même temps iels ne sont pas là pour les « décharger ».

Le rôle de médiation des travailleur.se.s pair.e.s, permis par le lien créé avec les personnes, est également un point important souligné lors des entretiens concernant l'impact du travail pair. Est notamment évoqué ce rôle de médiation en cas de comportement violent à l'accueil de jour face auquel les travailleur.se.s pair.e.s vont être « extrêmement patients » et vont avoir une manière d'entrer en contact « apaisante » avec les personnes.

L'identification des personnes accompagnées aux travailleur.se.s pair.e.s permet au lien de se créer.

Cependant, un.e travailleur.se social.e interrogé.e nous indique que parfois, le fait de partager une expérience de vie avec un.e accompagnant.e « trouble » les personnes. Il ressort également des entretiens le fait qu'il est possible que l'expérience de vie à la rue des travailleur.se.s pair.e.s et des personnes accompagnées soit différente, ce qui ne permet pas l'identification.

III. Travail pair et rétablissement

Le travail pair est lié à une expérience de vie stigmatisante, la question du rétablissement des travailleur.se.s pair.e.s est abordée lors des recrutements et tout au long du parcours d'insertion.

Le rétablissement s'entend comme la recherche de création de nouveaux équilibres et projets. Aux Enfants du Canal, la question du rétablissement des travailleur.se.s pair.e.s se pose en termes d'accès au logement, de stabilisation de la situation sociale mais également de santé.

Nous avons noté que l' "effet travail pair" mentionné plus haut ne peut pas, selon la cadre rencontrée, avoir lieu si le/la travailleur.se pair.e n'a pas une situation assez éloignée de celle des personnes qu'iel accompagne.

Cela représente aussi un risque pour le bien-être des travailleur.se.s pair.e.s iels-mêmes, pour qui cette situation peut-être très violente, voire dangereuse :

> *Les collègues se sont retrouvés à la rue. Donc là, l'effet pair-aidance, c'est retour en arrière total. [...] après y a des personnes qui sont logées, c'est encore mieux parce que parfois, leur parcours est terminé, mais il faut quand même se dire que parfois être en logement finalement c'est être seul, et donc on a eu des travailleurs pairs qui ont eu aussi des parcours un peu compliqués. On a eu un collègue qui s'était énormément réalcoolisé, et qui du coup a complètement disparu.*
>
> *Cadre, Enfants du Canal*

La question de l'addiction ici mentionnée nous amène à nous poser la question de l'impact du travail pair sur la santé mentale des travailleur.se.s pair.e.s. Dans le cadre de l'ACI, retrouver une occupation, gagner un salaire, faire partie d'une équipe et avoir des responsabilités sera très valorisant pour elleux :

> *Mais pour moi, le rétablissement c'est plus sur le côté santé mentale que je le perçois mais on pourrait dire que de toutes façons oui ça y concourt évidemment, parce que déjà c'est un travail, parce qu'en plus il est valorisant, [...] la différence tu la vois sur leur mieux-être, tu vois leur bien-être. J'aurais du mal à utiliser le mot « rétablissement » ou même « réinsertion » que je ne trouve pas vraiment adapté, mais en tout cas oui sur leur mieux être social et puis de citoyen aussi parfois, on voit quand même que ça débloque des choses, la vie de famille, l'entourage, le côté financier, enfin… y a plein de choses qui se passent, quoi. Et puis on a aussi le côté on vous fait confiance, on vous donne une mission qui est quand même à haute valeur, c'est important, on parle de la vie des gens dehors,[…].*
>
> *Cadre, Enfants du Canal*

Enfin, les retours des travailleur.se.s pair.e.s iels-mêmes nous indiquent qu'iels tirent en général une réelle plus-value de cette activité, qui, comme relevé dans d'autres structures, leur permet de se sentir utiles et valorisé.e.s en aidant les autres, et de faire sens de leur parcours difficile :

> *Ce travail pour moi ça me plait. C'est quelque chose d'important pour les gens, ils ont vraiment besoin de ça. Et pour moi, c'est quelque chose d'important. On fait avec notre cœur. [...] Oui, oui ça par exemple pour moi ça apporte quelque chose de bien parce que quand je travaille avec plaisir, ça veut dire que je peux faire quelque chose pour les gens qui sont dans la rue, qui vivent dans la rue. Pour moi, c'est quelque chose de bien.*
>
> *Travailleur pair, Enfants du Canal*

Enfin, le travail pair au sein de l'ACI remobilisant permet également aux personnes de retrouver une activité professionnelle, ce qui leur permet en général d'améliorer leur insertion sociale, surtout de se stabiliser au niveau de logement.

Bibliographie

Ouvrages

BONNAMI, Alain, *Le pair aidant : un nouvel acteur du travail social*, ESF Editeur, 2019

GARDIEN, Eve, *L'accompagnement et le soutien par les pairs*, PUG, 2017

Articles

ANTHONY, WA. « Recovery from mental illness: the guiding vision of the mental health service system in the 1990s. », *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 1993

BONNAMI, Alain, « La reconnaissance des savoirs expérientiels dans la formation de pairs aidants – Analyse d'un dispositif de formation au sein de l'IRTS Montrouge-Neuilly-sur-Marne », *Vie Soicale*, ERES, 2019

BONNAMI, Alain, « Insertion professionnelle de pairs-aidants dans le secteur de l'Accueil Hébergement Urgence (AHI) », *Cahiers de l'Actif n°538-539* , 2021

DEEGAN, Patricia E., « Le rétablissement en tant que processus autogéré de guérison et de transformation », 2001

DEMAILLY, Lise, « Les pratiques des médiateurs de santé-pairs en santé mentale », *Rhizome N075-76*, 2020

DEMAILLY, Lise, « L'idée de rétablissement-recovery : dimensions, ambiguïtés, enjeux », *RhizomeN°65-66*, 2017

DEMAILLY, Lise, GARNOUSSI, Nadia, « Le savoir-faire des médiateurs de santé pairs en santé mentale, entre expérience, technique et style », *Sciences et Action Sociale N°1*, 2015

REY, Emilie, « Le travail pair, ce nouveau métier destiné à révolutionner l'accompagnement social : vecteur d'une autonomie normative ou émancipatrice », *Mémoire de fin d'étude EHESP*, 2022

SCHWEITZER, Laëtitia, « « On est des (ex-) quelque chose »… De la mobilisation des savoirs expérientiels dans le travail pair », *Rhizome N°75-76*, 2020

SIZARET, Anne, *Dossier documentaire sur la pair-aidance*, IREPS Bourgogne Franche-Comté, 2020

Guides, Rapports, Synthèses

REY, Emilie, *Rapport final d'évaluation de l'intégration de travailleurs pairs dans les structures du secteur de l'accueil, hébergement, insertion en Bretagne*, Fédération des acteurs de la solidarité Bretagne, 2022

Soutenir et encourager l'engagement des usagers dans les secteurs social, médico-social et sanitaire, Haute Autorité de Santé, 2020

« La pair aidance - une innovation managériale au service des organisations durables », Cercle Vulnérabilités et Sociétés, 2023

Guide *« Développer le travail-pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement »*, Fédération des acteurs de la Solidarité – DIHAL, 2018

Ressources en ligne

Le travail pair, c'est quoi? | PLATEFORME TRAVAIL PAIR (travail-pair.org)

Le rétablissement des troubles psychiques – Psycom – Santé Mentale Info

Bibliographie / Documents | PLATEFORME TRAVAIL P (travail-pair.org)

Comprendre le rétablissement en santé mentale - Les bibliothèques du GHU Paris (ghu-paris.fr)

Ressources et documentation - Centre ressource réhabilitation (centre-ressource-rehabilitation.org)

Annexes

Sommaire fiches de poste

ARCAT 89
Un chez soi d'abord 92
La Fondation de l'Armée du Salut 94

Médiateur-trice de santé

Fiche de poste

Actualisation : 03/09/2021

Etablissement : **ARCAT**
Service : **Pôle médiation santé,**
Coordinatrice :

Raisons d'être du poste

A l'occasion d'actions menées par Arcat – dont le projet Makasi -, l'idée d'encourager et de développer la médiation par les pairs a émergé et s'est concrétisée sous la forme d'un projet nommé REPAIRS débuté en septembre 2019. REPAIRS a déjà permis le recrutement, la formation et la professionnalisation de deux médiateurs de santé pairs, intervenant majoritairement auprès de la population afrocaribéenne en situation de précarité, exposée au risque de VIH.
Les postes de médiateurs de santé pairs ont pour ambition de contribuer à répondre aux besoins d'accompagnement des parcours de personnes en situation de précarité, parcours d'accès aux soins, à la santé, mais aussi aux démarches d'installation qui permettent de soutenir l'accès à la santé, et de réduire le risque d'être contaminé par le VIH.
En outre, ces postes valorisent la pair-aidance comme une compétence en tant que telle, dans la lignée des valeurs portées par la lutte contre le VIH depuis son origine, et offrent de nouvelles opportunités d'insertion professionnelle aux personnes ayant des parcours de migration et de précarité.

Ce poste de médiateur-trice de santé – permet de venir renforcer l'équipe actuelle en vue du déploiement de l'activité.

Contexte et environnement du poste

Relations internes au Groupe SOS / Arcat
Travail au quotidien avec les médiateurs de santé pairs et autres professionnel.le.s du Pôle. Relations avec les autres pôles d'Arcat, en particulier le pôle accompagnement (orientations de personnes, suivis communs…) et le pôle insertion professionnelle (orientations de personnes, support concernant les besoins de professionnalisation des médiateurs-trices). Relations avec les autres associations du Groupe SOS susceptibles d'intervenir sur les mêmes publics, pour orientations, suivis communs, etc.
Relations avec l'extérieur :
Relations avec les partenaires associatifs (associations d'aides aux personnes démunies : MDM, Utopia, Secours populaire, etc.). Relations avec les administrations et institutions de droit commun : hôpitaux et centres de santé, CPAM, préfectures, 115/SIAO, PADA-COALLIA, etc.

Missions et activités

Ce poste comprend 3 missions principales :

I. ACCOMPAGNEMENT DES PARCOURS DE PERSONNES (EXPOSEES AU VIH) EN SITUATION DE PRÉCARITÉ POUR LEUR ACCÈS À LA SANTÉ ET AUX DÉMARCHES D'INSTALLATION

- Accompagnements physiques vers les lieux de soins, de prévention et de dépistage
- Accompagnements physiques vers les lieux-ressources pouvant soutenir les démarches d'installation (associations, services publics, etc.)
- Médiation entre les personnes et les structures de santé / sociales
- Entretiens d'empowerment : entretiens à base motivationnelle, permettant de mettre en évidence les ressources et les capacités d'agir des personnes, tout en les informant et les orientant par rapport à leurs besoins, les démarches possibles, les lieux ressources, tous les éléments pouvant favoriser l'installation
- Aide aux démarches : domiciliation, couverture maladie, prise de rendez-vous, démarches administratives etc.

II. ACCOMPAGNEMENT DES PERSONNES DÉCOUVRANT LEUR SÉROPOSITIVITÉ

- Soutien moral et psychologique face à la découverte d'une pathologie VIH
- Accompagnement physique vers les lieux de santé
- Accompagnement dans les démarches permettant de faire face à l'urgence sociale (appui au 115, associations de soutien, centres d'hébergement, etc.)
- Médiation entre la personne et les structures de santé et/ ou sociale

III. REPORTING DE L'ACTIVITE EN MEDIATION

- Complétude des outils permettant d'évaluer l'activité (quantitative et qualitative) et de mesurer l'impact
- Participation active aux réunions du Pôle et de toutes instances partenariales
- Participation à l'écriture de documents relatifs à l'activité (Rapport d'activité, bilans…)

Points de vigilance sur le poste

Prise de recul nécessaire

Ce poste demande une mobilité géographique et de pouvoir rester debout de manière prolongée.

Compétences requises

Connaissances / savoirs

- Pas de diplôme requis

- Pouvoir s'exprimer en français et écrire en français
- Connaissances / bonne appréhension / savoirs acquis par l'expérience des problématiques associées au parcours de migration, à la précarité, aux difficultés d'installation en France, au VIH et à la santé sexuelle

Savoir-faire mis en œuvre

- Travailler en équipe
- Rendre compte de son travail : suivi d'activité, comptes-rendus
- Communiquer auprès de différents interlocuteurs
- S'adapter à différents lieux d'exercice et aux difficultés rencontrées

Savoir-être attendus

- Relationnel : non-jugement, empathie, bienveillance, autonomie, adaptation aux personnes
- Capacités d'écoute et sens du travail en équipe
- Respect de la confidentialité des informations reçues

Fiche de Poste
Pair-Aidant en Santé Mentale
Un Chez Soi D'abord Seine-Saint-Denis

Contexte du poste

Le Programme National « Un Chez-Soi D'abord », expérimenté de 2011 à 2016, est entré dans une phase de déploiement national depuis décembre 2016. Ce dispositif d'Appartements de Coordination Thérapeutique s'inscrit dans l'approche *Housing First* en direction de personnes isolées, sans abri, majeures, souffrant de pathologies psychiatriques sévères. Il propose un accès rapide au logement, directement depuis la rue et sans condition de traitement ou d'abstinence. L'accompagnement mis en œuvre est axé sur le rétablissement en santé mentale et la réduction des risques et des dommages.

Nom de l'établissement :	Un Chez Soi D'abord Seine Saint Denis (UCSD93)
Organisme gestionnaire :	Groupement de Coopération Social et Médico-Social ACT Un Chez Soi D'abord Seine-Saint-Denis
Type d'établissement :	Appartement de Coordination Thérapeutique (ACT)
Année d'ouverture :	2022
Territoires d'intervention :	Bagnolet, Bobigny, Bondy, Le Pré Saint-Gervais, Les Lilas, Montreuil, Noisy-le-Sec, Pantin, Romainville, Rosny-sous-Bois, Villemomble, Neuilly-Plaisance, Les Pavillons-Sous-Bois
Poste Basé à :	**Noisy-le-Sec**
Poste à pourvoir :	Immédiatement

Contenu du poste

Sous l'autorité de la direction et par délégation de la coordinatrice, vous prenez part au projet de l'UCSD93. **Vous participez à l'élaboration et la mise en œuvre de la politique logement du service et vous participez à l'accompagnement des locataires en lien avec le logement**. Votre intervention s'inscrit dans le cadre d'une équipe mobile organisée en multi référence, et selon les outils et méthodes de l'approche « logement d'abord ». Votre activité se présente ainsi :

- Accompagne, soutient et oriente les locataires dans le but d'augmenter leur qualité de vie, leur inclusion sociale et leur autonomie à partir de son expérience des troubles psychiques et/ou des conduites addictives et/ou de sa vie à la rue et/ou de parcours judiciaires ainsi qu'à partir de son parcours de rétablissement.
- Propose son expérience de vie comme support au service des personnes accompagnées pour créer leur propre processus de rétablissement.
- Partage son expérience avec les autres intervenants de l'équipe dans une pratique orientée rétablissement
- Contribue à l'accompagnement et à l'orientation des locataires dans leur démarche de retour dans la communauté en étant lui-même/elle-même porteur d'une expérience de rétablissement et d'espoir.
- Sensibilise s'il/elle l'estime nécessaire, ses collègues sur l'analyse d'évènements vécus par les locataires, mais non perceptibles par tous.
- Met à contribution ses expériences de vie, accompagne le changement de regard de l'équipe, des partenaires et de l'entourage sur les problématiques spécifiques des personnes.

- Informe sur les droits et les obligations des locataires afin d'être dans la négociation concertée et non dans la contrainte.
- Suscite l'espoir avec les pairs et les professionnels et engage un travail de déstigmatisation.
- Incarne les valeurs et principes du rétablissement : Équité de la relation, Espoir-Soutien-Plaidoyer-Empowerment-Responsabilité

Conditions d'exercice du poste

Conditions de travail

- Poste à temps partiel pouvant évoluer vers un temps plein.
- Travail en équipe à horaires compris entre 9h00 et 17h00 du lundi au vendredi – Le mardi de 13h à 20h
- Lieu de travail : ensemble du territoire cible

Convention collective et rémunération : Convention Collective 1951 –

Compétences requises pour le poste

Diplôme requis :
L3 – Médiateur de santé pair souhaitée

Compétences techniques :

- Connaissance de l'orientation rétablissement
- Compétences en réduction des risques et des dommages
- Permis B souhaité

Aptitudes professionnelles :

- Capacité de critiquer son parcours personnel, capacité de remise en question
- Capacité de mobiliser son histoire et être serein avec
- Capacité d'identification des forces qui ont permis d'en arriver là et le cheminement à partir duquel une mise en route vers le rétablissement a été possible
- Capacité d'utiliser la force du témoignage
- Capacité de montrer une voie possible de rétablissement parmi tant d'autres et favoriser le développement et la diffusion des connaissances du savoir expérientiel en s'inspirant aussi des expériences de ses pairs
- Capacité à travailler en équipe
- Capacité de contribuer à un climat d'équipe sain, harmonieux et dynamique dans un environnement complexe et en changement
- Capacité pour l'écoute, l'empathie, les échanges et la circulation de l'information
- Intérêt marqué pour travailler avec les locataires au sein de la communauté
- Toutes expériences personnelles et centre d'intérêts sont appréciés

ATELIER CHANTIER D'INSERTION
Fondation Armée du Salut
66, rue de Mouzaïa
75019 PARIS

FICHE DE POSTE

Agent.e d'accueil

Centre d'Hébergement d'Urgence - Chantier d'insertion

CONTEXTE

L'Atelier Chantier d'Insertion a ouvert en décembre 2019, il est à destination des personnes éloignées de l'emploi qui souhaitent travailler dans le secteur social. Aujourd'hui, le chantier d'insertion emploi 13 salarié.e.s en insertion au sein de 4 structures : le CHU Mouzaïa, le CHU Famille, la Halte humanitaire et la distribution de petits déjeuner.
Le chantier d'insertion est un parcours d'un à deux ans avec un contrat d'insertion (CDDI) de 26h/semaine comprenant : une activité salariée à temps partiel, des heures de formation et un accompagnement social et professionnel.

Le pair aidant est la personne qui s'appuie sur sa propre expérience, son vécu, habituellement considérée comme difficile et/ou stigmatisante (exemple : expérience de vie à la rue, précarité, conduite addictive, troubles psychiatriques…) pour la transmettre et la partager dans sa pratique professionnelle auprès de personnes qui ont vécu des situations similaires.

La formation : selon vos besoins, vous suivrez les cours d'adaptation au poste et des cours de français. La formation est individualisée selon les besoins de chaque salarié.

MISSIONS PRINCIPALES

Au sein du Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) Famille, vous travaillerez auprès des publics accueillis en structure sociale et des professionnel.lle.s qui les accompagnent en tant qu'agent.e d'accueil. Vous serez amené à réaliser les missions suivantes :

1. Accueil, aide et orientation des publics bénéficiaires ;
2. Filtrer et consigner les entrées et les sorties des visiteurs ;
3. Participation aux réunions ;
4. Tâches logistiques (sortir les poubelles, rangement de l'accueil, veiller à la propreté des extérieurs) ;
5. Prendre les rdvs, faire les machines à laver avec les résidents et entretenir la buanderie ;
6. Ronde dans les étages pour vérifier la sécurité du lieu ;
7. Support au maître de maison sur certaines de ses tâches ;
8. Réception du courrier extérieur et des colis ;
9. Transmission des courriers aux résidents et à l'équipe ;
10. Transmettre les informations au sein de l'équipe par les biais adaptés (cahiers de transmission) ;
11. Être à l'aise avec les enfants ;
12. Contacter l'astreinte selon le protocole pré-établi ;
13. Soutien à l'animatrice et aux travailleurs sociaux et lors des animations ;
14. Participer activement à la vie du centre ;
15. Répondre au téléphone, prendre et transmettre les messages ;
16. Disponibilité à des horaires décalés du matin et du soir.

ATELIER CHANTIER D'INSERTION
Fondation Armée du Salut
66, rue de Mouzaïa
75019 PARIS

Cette liste n'est pas exhaustive. Elle peut être modifiée (ajout ou suppression de tâches) en fonction de l'évolution des besoins du site.

CONDITIONS D'EXERCICE

➢ Contrat

Contrat / Durée : temps partiel, 26H00 hebdomadaire**,** CDDI de 6 mois renouvelable jusqu'à 24 mois
Rémunération : SMIC horaire

➢ Conditions de travail

Rythme de travail : 1 week-end /3, jours fériés travaillés, travail sur deux plages horaires : 7h-14h15 ou 14h-21h15 fonction du planning avec 45 minutes de pause.
Lieu de travail : Paris, 20ème arrondissement
Convention collective : SYNEAS

PROFIL REQUIS

- Hommes et femmes, tous âges ;
- Avoir eu un parcours de rue ou en centre d'hébergement social ;
- Savoir parler et écrire le français, minimum niveau B1 ;
- S'intéresser aux métiers du secteur social.

➢ Compétences et aptitudes requises

- Résistance : transport de charge ;
- Travail en équipe : avec l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire ;
- Transmission des informations (écrit et oral) ;
- Savoir lire et écrire le français ;
- Compétences relationnelles : patience, écoute, gestion de conflit, bienveillance, ponctualité ;
- Sens de l'organisation ;
- Connaissance des problématiques liées aux personnes à la rue (incurie, addictions, violence…) ;
- Sensibilité au secteur social.

➢ Evolutions possibles

Agents d'accueil, métiers du secteur social, service à la personne.

➢ Processus de recrutement

-Envoi du CV, de la lettre de motivation et de la fiche IAE au contact suivant :

- CIP : juliette.commeau@armeedusalut.fr

-Entretien de recrutement

ATELIER CHANTIER D'INSERTION
Fondation Armée du Salut
66, rue de Mouzaïa
75019 PARIS

FICHE DE POSTE

Agent.e d'accueil

Centre d'Hébergement d'Urgence - Chantier d'insertion

CONTEXTE

L'Atelier Chantier d'Insertion a ouvert en décembre 2019, il est à destination des personnes éloignées de l'emploi qui souhaitent travailler dans le secteur social. Aujourd'hui, le chantier d'insertion emploi 13 salarié.e.s en insertion au sein de 4 structures : le CHU Mouzaïa, le CHU Famille, la Halte humanitaire et la distribution de petits déjeuner.
Le chantier d'insertion est un parcours d'un à deux ans avec un contrat d'insertion (CDDI) de 26h/semaine comprenant : une activité salariée à temps partiel, des heures de formation et un accompagnement social et professionnel.

Le pair aidant est la personne qui s'appuie sur sa propre expérience, son vécu, habituellement considérée comme difficile et/ou stigmatisante (exemple : expérience de vie à la rue, précarité, conduite addictive, troubles psychiatriques…) pour la transmettre et la partager dans sa pratique professionnelle auprès de personnes qui ont vécu des situations similaires.

La formation : selon vos besoins, vous suivrez les cours d'adaptation au poste et des cours de français. La formation est individualisée selon les besoins de chaque salarié.

MISSIONS PRINCIPALES

Au sein du Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) Mouzaïa, vous travaillerez auprès des publics accueillis en structure sociale et des professionnel.lle.s qui les accompagnent en tant qu'agent.e d'accueil. Vous serez amené à réaliser les missions suivantes :

1. Accueil, aide et orientation des publics bénéficiaires ;
2. Accueil et orientation des personnes extérieures ;
3. Participation aux réunions ;
4. Tâches logistiques (sortir les poubelles, rangement de l'accueil) ;
5. Aide et soutien des auxiliaires de vie sociale ;
6. Prendre les rdv et faire les machines à laver avec les résidents ;
7. Ronde dans les étages pour vérifier la sécurité du lieu ;
8. Réception du courrier extérieur et des colis ;
9. Transmission des courriers aux résidents et à l'équipe ;
10. Soutien à l'animatrice et lors des animations ;
11. Répondre au téléphone et prendre et transmettre les messages ;
12. Disponibilité à des horaires décalés du matin et du soir.

Cette liste n'est pas exhaustive. Elle peut être modifiée (ajout ou suppression de tâches) en fonction de l'évolution des besoins du site.

ATELIER CHANTIER D'INSERTION
Fondation Armée du Salut
66, rue de Mouzaïa
75019 PARIS

CONDITIONS D'EXERCICE

➢ Contrat

Contrat / Durée : temps partiel, 26H00 hebdomadaire**,** CDDI de 6 mois renouvelable jusqu'à 24 mois
Rémunération : SMIC horaire

➢ Conditions de travail

Rythme de travail : 1 week-end /3, jours fériés travaillés, travail sur deux plages horaires : 6h-14h ou 14h-22h fonction du planning avec 1 heure de pause.
Lieu de travail : Paris, 19ème arrondissement
Convention collective : SYNEAS

PROFIL REQUIS

- Hommes et femmes, tous âges ;
- Avoir eu un parcours de rue ou en centre d'hébergement social ;
- Savoir parler et écrire le français, minimum niveau B1 ;
- S'intéresser aux métiers du secteur social.

➢ Compétences et aptitudes requises

- Travail en équipe : avec l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire ;
- Transmission des informations (écrit et oral) ;
- Savoir lire et écrire le français ;
- Compétences relationnelles : patience, écoute, gestion de conflit, bienveillance, ponctualité ;
- Sens de l'organisation ;
- Connaissance des problématiques liées aux personnes à la rue (incurie, addictions, violence…) ;
- Sensibilité au secteur social.

➢ Evolutions possibles

Agents d'accueil, métiers du secteur social, service à la personne.

➢ Processus de recrutement

-Envoi du CV, de la lettre de motivation et de la fiche IAE au contact suivant :

- CIP : juliette.commeau@armeedusalut.fr

-Entretien de recrutement

ATELIER CHANTIER D'INSERTION
Fondation Armée du Salut
66, rue de Mouzaïa
75019 PARIS

FICHE DE POSTE
Agent.e logistique

Distribution petit déjeuner – Chantier d'insertion

L'Atelier Chantier d'Insertion a ouvert en décembre 2019, il est à destination des personnes éloignées de l'emploi qui souhaitent travailler dans le secteur social. Aujourd'hui, le chantier d'insertion emploi 13 salarié.e.s en insertion au sein de 4 structures : le CHU Mouzaïa, le CHU Famille, la Halte humanitaire et la distribution de petits déjeuner.
Le chantier d'insertion est un parcours de 6 à 24 mois, avec un contrat d'insertion de 26h/semaine comprenant : une activité salariée à temps partiel, des heures de formation et un accompagnement social et professionnel.

Le pair aidant est la personne qui s'appuie sur sa propre expérience, son vécu, habituellement considérée comme difficile et/ou stigmatisante (exemple : expérience de vie à la rue, en centre d'hébergement, parcours de migration, précarité, etc.) pour la transmettre et la partager dans sa pratique professionnelle auprès de personnes qui ont vécu des situations similaires et des professionnels.

La formation : selon vos besoins, vous suivrez les cours d'adaptation au poste et des cours de français. La formation est individualisée selon les besoins de chaque salarié.

MISSIONS PRINCIPALES

Au sein de la distribution de petits déjeuners » vous travaillerez auprès des publics en demande d'asile, en situation de campement, des structures et des professionnel.lle.s qui les accompagnent. Sous l'encadrement technique d'un agent logistique, le poste d'agent logistique consiste à :

Agent logistique – distribution de petits déjeuners
Lieu : camion mobile, nord-est parisien, en fonction des lieux des campements des exilés

- **a.** Présence sur le site des distributions auprès des bénéficiaires (9h-11h),
- **b.** Maraude et distribution alimentaire sur les lieux de campement ;
- **c.** Gestion et entretien du matériel,
- **d.** Gestion des stocks : comptage des stocks,
- **e.** Entretien de l'espace de stockage,
- **f.** Travail en équipe avec les salariés et les bénévoles du projet,
- **g.** Participation aux réunions d'équipe.

Cette liste n'est pas exhaustive. Elle peut être modifiée (ajout ou suppression de tâches) en fonction de l'évolution des besoins des dispositifs.

ATELIER CHANTIER D'INSERTION
Fondation Armée du Salut
66, rue de Mouzaïa
75019 PARIS

CONDITIONS D'EXERCICE

➢ Contrat

Contrat / Durée : temps partiel, 26H00 hebdomadaire**,** CDDI de 6 mois renouvelable jusqu'à 24 mois
Rémunération : SMIC horaire

➢ Conditions de travail

Rythme de travail : 1 week-end/3, jours fériés travaillés, travail à partir de 7h jusqu'à 15h avec une pause d'1 heure.
Lieu de travail : Paris, 20ème arrondissement
Convention collective : SYNEAS

PROFIL REQUIS

Être primo arrivant et avoir le statut de réfugié ou de protection subsidiaire ;
Parler une langue de migration (entre autres, dari, pachto, arabe littéraire, farsi) ;
Avoir des connaissances de base en français oral ;
Être patient, à l'écoute, bienveillant, ponctuel ;
Être en bonne forme physique ;
Avoir des bases en mathématiques pour effectuer des multiplications ;
Avoir envie de travailler dans le secteur social et auprès des publics exilés en situation de rue.

L'accès au métier est possible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle dans le domaine.

Processus de recrutement :

- Envoie du CV au contact :
  - CIP : juliette.commeau@armeedusalut.fr
- Entretien de recrutement.

ATELIER CHANTIER D'INSERTION
Fondation Armée du Salut
66, rue de Mouzaïa
75019 PARIS

FICHE DE POSTE

Aide Auxiliaire de Vie Sociale (AVS)

CHU Mouzaïa - Chantier d'insertion

CONTEXTE

L'Atelier Chantier d'Insertion a ouvert en décembre 2019, il est à destination des personnes éloignées de l'emploi qui souhaitent travailler dans le secteur social. Aujourd'hui, le chantier d'insertion emploi 13 salarié.e.s en insertion au sein de 4 structures : le CHU Mouzaïa, le CHU Famille, la Halte humanitaire et la distribution de petits déjeuner.
Le chantier d'insertion est un parcours de 6 à 24 mois, avec un contrat d'insertion de 26h/semaine comprenant : une activité salariée à temps partiel, des heures de formation et un accompagnement social et professionnel.

Le pair aidant est la personne qui s'appuie sur sa propre expérience, son vécu, habituellement considérée comme difficile et/ou stigmatisante (exemple : expérience de vie à la rue, en centre d'hébergement, parcours de migration, précarité, etc.) pour la transmettre et la partager dans sa pratique professionnelle auprès de personnes qui ont vécu des situations similaires.

La formation : selon vos besoins, vous suivrez les cours d'adaptation au poste et des cours de français. La formation est individualisée selon les besoins de chaque salarié.e.

MISSIONS PRINCIPALES

Au sein du Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) Mouzaïa, vous travaillerez au service des personnes en situation de perte d'autonomie et de dépendance et participerez à la vie du centre à travers plusieurs missions :

1. Aider, accompagner les bénéficiaires dans les tâches de la vie quotidienne :
   - Assurer les soins d'hygiène quotidiens : se laver, s'habiller …
   - Assurer la préparation et la prise alimentaire
   - Préparer le petit-déjeuner le jeudi matin au centre
   - Visiter et entretenir les chambres des personnes bénéficiaires
   - Préparer les interventions d'expert.e.s contre les punaises et les cafards : faire les machines à laver, ranger les logements, nettoyer, etc
   - Veiller à stimuler la mobilité des bénéficiaires pour favoriser leur autonomie
2. Distribuer des kits d'hygiène avec le ou la maître.sse de maison
3. Soutenir le travail pair aidant : accueillir et participer aux animations
4. Accueillir, aider et orienter les publics bénéficiaires
5. Participer aux réunions d'équipe
6. Effectuer les tâches logistiques et entretenir le matériel

Cette liste n'est pas exhaustive. Elle peut être modifiée (ajout ou suppression de tâches) en fonction de l'évolution des besoins du site.

ATELIER CHANTIER D'INSERTION
Fondation Armée du Salut
66, rue de Mouzaïa
75019 PARIS

CONDITIONS D'EXERCICE

➢ Contrat

Contrat / Durée : temps partiel, 26H00 hebdomadaire**,** CDDI de 6 mois renouvelable jusqu'à 24 mois
Rémunération : SMIC horaire

➢ Conditions de travail

Rythme de travail : 1 week-end /3, jours fériés travaillés, travail entre 6h et 22h en fonction du planning
Lieu de travail : Paris, 19ème arrondissement
Convention collective : SYNEAS

PROFIL REQUIS

Hommes et femmes, tous âges

➢ Compétences et aptitudes requises

- Résistance : transport de charge ;
- Travail en équipe : avec les autres AVS et l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire ;
- Transmission des informations (écrit et oral) ;
- Compétences relationnelles : patience, écoute, gestion de conflit ;
- Sens de l'organisation ;
- Connaissance des problématiques liées aux personnes à la rue (incurie, addictions, violence…) ;
- Sensibilité au secteur social.

➢ Evolutions possibles

Métiers du secteur social, service à la personne

➢ Processus de recrutement

-Envoi du CV, de la lettre de motivation et de la fiche IAE au contact suivant :

- CIP : Juliette COMMEAU, juliette.commeau@armeedusalut.fr

-Entretien de recrutement

ATELIER CHANTIER D'INSERTION
Fondation Armée du Salut
66, rue de Mouzaïa
75019 PARIS

FICHE DE POSTE

Maître.sse de maison

Centre d'Hébergement d'Urgence - Chantier d'insertion

CONTEXTE

L'Atelier Chantier d'Insertion a ouvert en décembre 2019, il est à destination des personnes éloignées de l'emploi qui souhaitent travailler dans le secteur social. Aujourd'hui, le chantier d'insertion emploi 13 salarié.e.s en insertion au sein de 4 structures : le CHU Mouzaïa, le CHU Famille, la Halte humanitaire et la distribution de petits déjeuner.
Le chantier d'insertion est un parcours d'un an avec un contrat d'insertion de 26h/semaine comprenant : une activité salariée à temps partiel, des heures de formation et un accompagnement social et professionnel.

Le pair aidant est la personne qui s'appuie sur sa propre expérience, son vécu, habituellement considérée comme difficile et/ou stigmatisante (exemple : expérience de vie à la rue, précarité, conduite addictive, troubles psychiatriques…) pour la transmettre et la partager dans sa pratique professionnelle auprès de personnes qui ont vécu des situations similaires.

La formation : selon vos besoins, vous suivrez les cours d'adaptation au poste et des cours de français. La formation est individualisée selon les besoins de chaque salarié.

MISSIONS PRINCIPALES

Au sein du Centre d'Hébergement d'Urgence (CHU) Mouzaïa, vous travaillerez auprès des publics accueillis en structure sociale et des professionnel.lle.s qui les accompagnent en tant que maître.sse de maison.

Vous serez amené à réaliser les missions suivantes :

1. Gestion et entretien du matériel,
2. Aide aux tâches de la vie quotidienne,
3. Accompagne et soutient les AVS et TS aux différentes prises en charge.
4. Tâches logistiques en fonction des besoins : préparation des salles de réunions, etc.
5. Intervention auprès des publics bénéficiaires.
6. Aide au déroulé des animations.
7. Supervision des équipes d'agents d'entretien

Cette liste n'est pas exhaustive. Elle peut être modifiée (ajout ou suppression de tâches) en fonction de l'évolution des besoins du site.

ATELIER CHANTIER D'INSERTION
Fondation Armée du Salut
66, rue de Mouzaïa
75019 PARIS

CONDITIONS D'EXERCICE

➢ Contrat

Contrat / Durée : temps partiel, 26H00 hebdomadaire**,** CDDI de 6 mois renouvelable jusqu'à 24 mois
Rémunération : SMIC horaire

➢ Conditions de travail

Rythme de travail : travail du lundi au vendredi entre 9h30 à 17h30
Lieu de travail : Paris 19ème arrondissement
Convention collective : SYNEAS

PROFIL REQUIS

- Hommes et femmes, tous âges ;
- Avoir eu un parcours de rue ou en centre d'hébergement social ;
- Savoir parler et écrire le français, minimum niveau B1 ;
- S'intéresser aux métiers du secteur social.

➢ Compétences et aptitudes requises

- Résistance : manipulation de charge ;
- Travail en équipe : avec l'ensemble de l'équipe pluridisciplinaire ;
- Transmission des informations (écrit et oral) ;
- Compétences relationnelles : patience, écoute, gestion de conflit, bienveillance, ponctualité ;
- Sens de l'organisation ;
- Connaissance des problématiques liées aux personnes à la rue (incurie, addictions, violence…) ;
- Sensibilité au secteur social.
- Gestion des stocks

➢ Evolutions possibles

Maître.sse de maison, métiers du secteur social, service à la personne

➢ Processus de recrutement

-Envoi du CV, de la lettre de motivation au contact suivant :
CIP / Coordinatrice : Juliette COMMEAU, juliette.commeau@armeedusalut.fr
-Entretien de recrutement

ATELIER CHANTIER D'INSERTION
Fondation Armée du Salut
66, rue de Mouzaïa
75019 PARIS

FICHE DE POSTE

Médiateur.rice – Traducteur.rice

Halte humanitaire – Chantier d'insertion

CONTEXTE

L'Atelier Chantier d'Insertion a ouvert en décembre 2019, il est à destination des personnes éloignées de l'emploi qui souhaitent travailler dans le secteur social. Aujourd'hui, le chantier d'insertion emploi 13 salarié.e.s en insertion au sein de 4 structures : le CHU Mouzaïa, le CHU Famille, la Halte humanitaire et la distribution de petits déjeuner.
Le chantier d'insertion est un parcours de 6 à 24 mois, avec un contrat d'insertion de 26h/semaine comprenant : une activité salariée à temps partiel, des heures de formation et un accompagnement social et professionnel.

Le pair aidant est la personne qui s'appuie sur sa propre expérience, son vécu, habituellement considérée comme difficile et/ou stigmatisante (exemple : expérience de vie à la rue, en centre d'hébergement, parcours de migration, précarité, etc.) pour la transmettre et la partager dans sa pratique professionnelle auprès de personnes qui ont vécu des situations similaires et des professionnels.

La formation : selon vos besoins, vous suivrez les cours d'adaptation au poste et des cours de français. La formation est individualisée selon les besoins de chaque salarié.

MISSIONS PRINCIPALES

Au sein de la Halte humanitaire, vous travaillerez auprès des publics en demande d'asile, en situation de campement, des structures et des professionnel.lle.s qui les accompagnent. Sous l'encadrement technique d'un coordinateur, le poste de médiateur polyvalent se divise en deux missions principales :

1. **Halte humanitaire – pôle accueil :**

Lieu : Halte humanitaire, 2, rue Perrault 75001

- **a.** Accueil et orientation des bénéficiaires vers les différents services internes et externes ;
- **b.** Accueil et orientation des partenaires et des bénévoles vers les différents services internes ;
- **c.** Traduction auprès des bénéficiaires ;
- **d.** Médiation auprès des bénéficiaires
- **e.** Selon les besoins logistiques : gestion des stocks, chargement et déchargement des livraisons ;
- **f.** Participation aux réunions d'équipe.

2. **Maraude :**

Lieu : nord-est parisien, en fonction des lieux des campements des exilés

- **a.** Orientation et information des bénéficiaires vers les services de droits communs ;
- **b.** Traduction et médiation auprès des bénéficiaires ;
- **c.** Participation aux réunions d'équipe.

Cette liste n'est pas exhaustive. Elle peut être modifiée (ajout ou suppression de tâches) en fonction de l'évolution des besoins des dispositifs.

CONDITIONS D'EXERCICE

➢ Contrat

Contrat / Durée : temps partiel, 26H00 hebdomadaire**,** CDDI de 6 mois renouvelable jusqu'à 24 mois
Rémunération : SMIC horaire

➢ Conditions de travail

Rythme de travail : travail du lundi au vendredi en journée
Lieu de travail : Paris, 1er arrondissement
Convention collective : SYNEAS

PROFIL REQUIS

Avoir le statut de réfugié ou de protection subsidiaire ;
Parler entre autres une de ces langues : dari, pachto, arabe littéraire, farsi ;
Avoir des connaissances de base en français écrit et oral ;
Être patient, à l'écoute, bienveillant, ponctuel ;
Être en bonne forme physique ;
Avoir envie de travailler dans le secteur social et auprès des publics exilés en situation de rue.

L'accès au métier est possible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle dans le domaine.

HALTE HUMANITAIRE
Fondation Armée du Salut
75001 Paris
Métro : Louvre Rivoli

Fiche de poste

AGENT ACCUEIL – Chantier d'insertion

CONTEXTE

L'Atelier Chantier d'Insertion a ouvert en décembre 2019, il est à destination des personnes éloignées de l'emploi qui souhaitent travailler dans le secteur social. Aujourd'hui, le chantier d'insertion emploi 13 salarié.e.s en insertion au sein de 4 structures : le CHU Mouzaïa, le CHU Famille, la Halte humanitaire et la distribution de petits déjeuner.
Le chantier d'insertion est un parcours de 6 à 24 mois, avec un contrat d'insertion de 26h/semaine comprenant : une activité salariée à temps partiel, des heures de formation et un accompagnement social et professionnel.

Le pair aidant est la personne qui s'appuie sur sa propre expérience, son vécu, habituellement considérée comme difficile et/ou stigmatisante (exemple : expérience de vie à la rue, en centre d'hébergement, parcours de migration, précarité, etc.) pour la transmettre et la partager dans sa pratique professionnelle auprès de personnes qui ont vécu des situations similaires et des professionnels.

La formation : selon vos besoins, vous suivrez les cours d'adaptation au poste et des cours de français. La formation est individualisée selon les besoins de chaque salarié.

MISSION PRINCIPALE

1. Assurer l'accueil et l'enregistrement des nouveaux bénéficiaires
2. Gestion des inscriptions dans les différentes permanences : sociales, médicales etc.
3. Être l'interlocuteur privilégié des partenaires qui interviennent à la Halte Humanitaire
4. Participer à la création et à l'évolution des outils liés à l'activité de l'accueil

TÂCHES LIÉES À CHAQUE MISSION

1. <u>Assurer l'accueil et l'enregistrement des bénéficiaires</u>

   - Enregistrer chaque nouvelle personne à l'aide du logiciel de la Halte Humanitaire
   - Informer sur le fonctionnement de la Halte et si besoin apporter les premiers éléments d'orientation.
   - Evaluer les premiers besoins urgents de la personne et y répondre en l'orientant vers un des membres de l'équipe. (Par exemple, besoins d'un kit hygiène, de vêtements etc.)

- Chaque jour remplir le tableau de suivi et participer au relevé statistique des différentes activités de la Halte Humanitaire.
- Aider à l'organisation et au bon déroulement des différentes activités : cours de français, ateliers culturels et artistiques etc.

2. Gestion des inscriptions dans les différentes permanences
   - En lien avec les différentes associations partenaires, gérer la prise de rendez-vous et les listes d'inscription
   - Gérer le flux des personnes souhaitant accéder à une permanence
   - Participer au reporting de l'activité des partenaires et au suivi statistique

3. Être l'interlocuteur privilégié des partenaires et des bénévoles qui interviennent à la Halte Humanitaire
   - Superviser le planning de l'ensemble des activités et permanences de la Halte Humanitaire
   - Être en contact avec les partenaires et intégrer les modifications de planning et de réorganisation
   - Veiller au bon déroulement et à l'organisation des permanences
   - Être en lien avec les bénévoles, les accueillir et les orienter sur les différentes activités

4. Participer à la création et à l'évolution des outils liés à l'activité de l'accueil
   - Participer à la réflexion sur l'amélioration de l'accueil du public
   - Participer à la création d'outils et à l'évolution de l'organisation de l'accueil

CONDITIONS D'EXERCICE

➢ Contrat

Contrat / Durée : temps partiel, 26H00 hebdomadaire**,** CDDI de 6 mois renouvelable jusqu'à 24 mois
Rémunération : SMIC horaire

➢ Conditions de travail

Rythme de travail : travail du lundi au vendredi en journée
Lieu de travail : Paris, 1er arrondissement
Convention collective : SYNEAS

HALTE HUMANITAIRE
Fondation Armée du Salut
75001 Paris
Métro : Louvre Rivoli

PROFIL REQUIS

Avoir le statut de réfugié ou de protection subsidiaire ;
Parler entre autres une de ces langues : dari, pachto, arabe littéraire, farsi ;
Avoir des connaissances de base en français écrit et oral ;
Être patient, à l'écoute, bienveillant, ponctuel ;
Être en bonne forme physique ;
Avoir envie de travailler dans le secteur social et auprès des publics exilés en situation de rue.

L'accès au métier est possible à des personnes n'ayant pas encore d'expérience professionnelle dans le domaine.

Processus de recrutement :

- Envoie du CV :
  - CIP : juliette.commeau@armeedusalut.fr
- Entretien de recrutement.

Remerciements

A la **Fondation de France** pour son soutien financier et sa confiance ;

Au **Conseil d'Administration et à la Commission Santé** de la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France pour leur soutien ;

Aux **membres du groupe de travail du projet** pour leur engagement et mobilisation tout au long du projet ;

A l'ensemble des **équipes que nous avons mobilisées** dans le cadre du travail d'entretien et de monographies pour leur accueil ;

A la **Fédération des acteurs de la solidarité Bretagne** pour avoir partagé ses travaux;

A l'**ensemble de l'équipe de la Fédération des acteurs de la solidarité Ile-de-France,** stagiaires et salarié.e.s, pour leurs conseils et relectures attentives et notamment à Laura Bellet pour avoir réalisé la très grande partie des entretiens et monographies et à Faloune Premier pour la mise en page du présent document.

Fédération des Acteurs
de la Solidarité Ile-de-France

30, boulevard Chanzy
93100 Montreuil

https://www.federationsolidarite.org/regions/ile-de-france/

Fédération
des acteurs de
la solidarité
ÎLE DE FRANCE

avec le soutien de la

Fondation
de
France