



Fédération
des acteurs de
la solidarité

BRETAGNE

**RAPPORT FINAL D'ÉVALUATION DE L'INTEGRATION
DE TRAVAILLEURS PAIRS DANS DES STRUCTURES
DU SECTEUR DE L'ACCUEIL, HEBERGEMENT,
INSERTION EN BRETAGNE.**

EMILIE REY

Septembre 2022

Sous la direction de

Mme. KLERVIA DALLIER

Les auteurs vous invitent à partager leur travail et à le diffuser tout en n'oubliant pas d'en citer la source.

Cet ouvrage est sous licence Créative Commons : attribution-pas d'utilisation commerciale - partage dans les mêmes conditions 4.0 international.

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Octobre 2022

Remerciements

Merci à toutes les personnes qui ont rendu ce travail possible.

Merci aux structures du secteur de l'AHJ qui m'ont ouvert leurs portes, m'ont laissé les observer et « traîner dans les parages » à la recherche d'indices et d'informations, dans lesquelles j'ai toujours été reçue de manière bienveillante et amicale.

Merci aux travailleur.euses sociaux.ales et professionnel.les qui ont accepté de m'accorder une part de leur temps précieux pour m'aider dans ce travail.

Un grand merci également aux résident.es et usager.ères des structures qui m'ont partagé un bout de leur intimité, parfois lourde d'émotion, parfois très drôle.

Un très grand merci également à tous.tes les travailleur.euses pair.es (du secteur de l'AHJ et du champ de la santé mentale) qui ont accepté de m'accorder de leur temps, qui m'ont dévoilé leur intimité, leurs histoires, qui ont accepté de me parler de leurs difficultés mais également de leurs réussites. Merci à vous de m'avoir fait découvrir votre si beau métier et tous les enjeux qui y sont associés. Un remerciement particulier aux travailleurs pairs qui ont dû me supporter de longues heures à leurs côtés, dans leurs pas, pour les observer, les comprendre, les questionner... Ce fut un plaisir !

Liste des abréviations

AHI (secteur) : secteur de l'accueil, hébergement, insertion

CADA : Centre d'accueil de demandeurs d'asile

CDI : Contrat à durée indéterminée

CHRS : Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

CHU : Centre d'hébergement d'urgence

CPS : Compétences psychosociales

CRPA : Conseil régional des personnes accueillies et accompagnées

DIHAL : Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement

DREETS : Direction régionale de l'économie, de l'emploi, du travail et des solidarités

FAS : Fédération des acteurs de la solidarité

MSP : Médiateur de santé pair

PA : Personne accompagnée

PAR : Pairs aidants réseau (programme)

Pro : Professionnels

SIAO : Service intégré d'accueil et d'orientation

SMe : Santé mentale

TP : Travailleur pair

TS : Travailleur social (professionnels traditionnels dans le texte)

UCSA : programme Un chez soi d'abord

Table des matières

AVANT-PROPOS	1
INTRODUCTION.....	2
I. QU'EST-CE QUE LE TRAVAIL PAIR ?	2
II. QU'EST-CE QUI CARACTERISE LE TRAVAIL PAIR ?	3
II.1. LES SAVOIRS PROFESSIONNELS DES TRAVAILLEURS PAIRS : DES SAVOIRS CONCRETS	3
II.2. LE TRAVAIL PAIR EN PRATIQUE : CHACUN SON STYLE	4
II.3. LES SPÉCIFICITÉS DU TRAVAIL PAIR	6
II.3.1. Des pratiques informelles	6
II.3.2. La proximité et l'identification réciproque.....	6
II.3.3. La compréhension empathique	8
II.3.4. Le bilinguisme	8
II.3.5. La disponibilité et l'accessibilité	8
II.3.6. Le réseautage.....	9
II.3.7. La proposition de nouvelles activités.....	9
III. QUELS SONT LES EFFETS DU TRAVAIL PAIR ?.....	10
III.1. EFFETS SUR LES EQUIPES.....	10
III.2. EFFETS SUR LES PERSONNES ACCOMPAGNEES.....	11
III.3. EFFET SUR LES TRAVAILLEURS PAIRS EUX-MEMES	12
IV. QUELS SONT LES ENJEUX DE SA PROFESSIONALISATION ?	13
OBJECTIFS DES TRAVAUX	15
METHODOLOGIE	17
I. RECUEIL DES MATERIAUX.....	17
I.1. RECUEIL DES DONNEES DANS LE SECTEUR DE L'AHJ	17
I.1.1. Entretiens semi-directifs	17
I.1.2. Observations participantes	17
I.1.3. Echanges informels.....	18
I.1.4. Photolangages – « ateliers crêpes »	18

I.1.5. Documents	18
I.1.6. Conférences.....	18
I.2. RECUEIL DES DONNEES DANS LE CHAMP DE LA SANTE MENTALE.....	19
II. ANALYSE DES DONNEES.....	20
II.1. ENCODAGE DES DONNEES.....	20
II.2. ANALYSES DES EFFETS DE L'INTEGRATION DE TRAVAILLEURS PAIRS DANS LES EQUIPES DU SECTEUR DE L'AHJ.....	21
II.3. ANALYSE DES FREINS ET DES LEVIERS A LA BONNE INTEGRATION DES TRAVAILLEURS PAIRS AU SEIN DE LEURS EQUIPES.....	21
III. ANALYSE DE LA METHODOLOGIE.....	22
III.1. LIMITES DE LA METHODOLOGIE.....	22

QUELS SONT LES EFFETS DE L'INTEGRATION D'UN TRAVAILLEUR PAIR DANS LE SECTEUR DE L'AHJ ?
.....25

I. STYLES, POSTURES ET PRATIQUES	25
I.1. LE STYLE DE LA <i>DISPONIBILITE BIENVEILLANTE</i>	25
I.1.1. Une double proximité	25
I.1.2. Une disponibilité immédiate	27
I.1.3. Ecoute et compréhension empathique.....	27
I.2. LE <i>STYLE CHARISMATIQUE</i>	29
I.2.1. Une méthode originale	29
I.2.2. Utilisé à la discrétion du travailleur pair	31
I.2.3. Une manière de faire qui a sa légitimité	31
I.2.4. Une valeur d'exemple	32
I.2.5. Dépendant de l'autonomie que lui laisse la structure employeuse	32
II. EFFETS SUR LES EQUIPES.....	36
II.1. QUESTIONNER SON <i>ETHOS</i> PROFESSIONNEL.....	36
II.2. UNE COMPREHENSION PLUS FINE.....	37
II.3. UN REPERAGE PRECOCE DES DIFFICULTES	38
II.4. UNE CREATION DE LIEN AVEC LES PERSONNES ACCOMPAGNEES FACILITEE.....	39
II.5. LE TRAVAILLEUR PAIR, UNE NOUVELLE PERSONNE RESSOURCE.....	40
II.6. ENRICHIR LE RESEAU PARTENARIAL DES STRUCTURES	41
II.7. « UN POIDS POLITIQUE OU UNE PUB A LUI TOUT SEUL ».....	41
II.7.1. Pour attirer l'attention des décideurs et du public.....	41

II.7.2. Pour défendre les personnes accompagnées.....	42
III. EFFETS SUR LES TRAVAILLEURS PAIRS EUX-MEMES	44
III.1. L'ACQUISITION DE NOUVELLES COMPETENCES	44
III.2. SE FAMILIARISER AVEC LE CHAMP DU TRAVAIL SOCIAL	44
III.3. RENFORCER SON PROPRE RETABLISSEMENT	45
III.4. RETROUVER UN TRAVAIL, VECTEUR D'UNE NOUVELLE IDENTITE SOCIALE.....	45
III.5. RETROUVER UN TRAVAIL QUI A DU SENS	46
IV. EFFETS SUR LES PERSONNES ACCOMPAGNEES	48
IV.1. UN TREMPLIN VERS L'ACCOMPAGNEMENT SOCIAL	48
IV.2. MEDIATION, APAISEMENT DES SITUATIONS CONFLICTUELLES	48
IV.3. « TRADUCTEUR DES MAUX » ET « TRADUCTEUR DES MOTS ».....	50
IV.4. VECTEUR D'ESPOIR ET SOUTIEN	52
IV.5. AUTONOMIE	52
IV.5.1. <i>Autonomie fonctionnelle</i>	52
IV.5.2. <i>Autonomie par socialisation</i>	53
IV.5.3. <i>Autonomie décisionnelle</i>	56
IV.5.4. <i>La construction de l'autonomie en interdépendance : l'autonomie relationnelle</i>	57
IV.6. ELARGIR LES <i>CAPABILITES</i> DES PERSONNES ACCOMPAGNEES	60
IV.7. ESTIME DE SOI	61
IV.8. PRISE DE PAROLE.....	63

COMMENT ASSURER UNE BONNE INTEGRATION DU TRAVAILLEUR PAIR DANS LES EQUIPES ?70

I. AXE 1 (NIVEAU MICRO) : CRÉER LES CONDITIONS FAVORABLES AU RECRUTEMENT D'UN TRAVAILLEUR PAIR – EN AMONT DU RECRUTEMENT.....	71
I.1. IMPLICATION, SENSIBILISATION ET PRÉPARATION DES ÉQUIPES.....	71
I.2. PARTICIPATION DE L'ÉQUIPE AU RECRUTEMENT ET PROCEDURE DE RECRUTEMENT SPECIALE	75
I.3. LE BON MOMENT POUR RECRUTER	77
I.4. DES MISSIONS EN ADÉQUATION AVEC LA PHILOSOPHIE DU TRAVAIL PAIR	78
I.5. RECRUTER UN TRAVAILLEUR PAIR QUI EST PRÊT	80
II. AXE 2 (NIVEAU MICRO) : CREER LES CONDITIONS FAVORABLES A L'EXERCICE DU TRAVAIL PAIR – EN EQUIPE (TRAVAILLEUR PAIR COMPRIS)	85
II.1. CO-CONSTRUCTION DES MISSIONS ET DES MODALITES OPERATIONNELLES	85
II.2. DES RÉAJUSTEMENTS POSSIBLES	88
II.3. LE BON TRAVAILLEUR PAIR, AU BON ENDROIT	89

II.4. UN TRAVAILLEUR PAIR QUI FAIT ENTIÈREMENT PARTIE DE L'ÉQUIPE	91
II.5. L'IMPORTANCE D'UNE MARGE DE MANŒUVRE.....	92
II.6. FAVORISER LE BIEN-ÊTRE DU TRAVAILLEUR PAIR.....	93
II.7. FACILITER L'INTÉGRATION DU TRAVAILLEUR PAIR DANS L'ÉQUIPE	96
II.8. VERIFIER SA BONNE INTEGRATION AU SEIN DE L'EQUIPE.....	97
II.9. AUTRES FACTEURS FAVORISANT LA BONNE INTÉGRATION.....	99
III. AXE 3 : CRÉER DES CONDITIONS FAVORABLES AU TRAVAIL PAIR AUX NIVEAUX MESO ET MACRO	101
III.1. ACCOMPAGNER LES ÉQUIPES DÉSIREUSES DE TRAVAILLER AVEC UN TRAVAILLEUR PAIR.....	101
III.2. VALORISER CE NOUVEAU MÉTIER.....	103
III.3. SOUTENIR LA CRÉATION D'UN GROUPE PROFESSIONNEL OU L'AUTO-ORGANISATION DES TRAVAILLEURS PAIRS	106
<u>CONCLUSION</u>	<u>108</u>
<u>ANNEXES</u>	<u>112</u>
I. ANNEXE 1 : MATRICE SWOT.....	112
II. ANNEXE 2 : L'OUTIL « SUIIS-JE PRET.E A DEVENIR TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E ? »	118
III. ANNEXE 3 : L'OUTIL « SOMMES-NOUS PRETS A TRAVAILLER AVEC UN.E TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E ? ».....	120
IV. ANNEXE 4 : L'OUTIL « TO DO LIST POUR LE RECRUTEMENT ».....	121
V. ANNEXE 5 : FICHE SYNTHETIQUE « LES ERREURS A EVITER LORSQUE L'ON SOUHIATE TRAVAILLER AVEC UN.E TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E	124
VI. ANNEXE 6 : GUIDE D'AUTO-EVALUATION DES COMPETENCES ACQUISES EN COURS DE PRATIQUE	126
<u>BIBLIOGRAPHIE</u>	<u>131</u>

Liste des figures et des tableaux

LISTE DES TABLEAUX :

Tableau 1 : Synthèse des matériaux recueillis pour chaque structure du secteur de l’AHI19

Tableau 2 : Synthèse des matériaux recueillis dans le champ de la santé mentale19

LISTE DES FIGURE :

Figure 1 : Grille d’analyse présentant la codification des données.....20

Figure 2 : Schématisation du style de la *disponibilité bienveillante* observé dans ce travail34

Figure 3 : Schématisation du *style charismatique* observé dans ce travail.35

Figure 4 : Le travail pair favorise l’acquisition d’une autonomie normative60

Figure 5 : Le travail pair favorise l’expression des personnes accompagnées au sein de différents espaces.....66

Figure 6 : Représentation schématique des différents effets du travail pair sur les équipes, les travailleurs pairs eux-mêmes et les personnes accompagnées.110

Liste des préconisations

AXE 1 (NIVEAU MICRO) : CRÉER LES CONDITIONS FAVORABLES AU RECRUTEMENT D'UN TRAVAILLEUR PAIR – EN AMONT DU RECRUTEMENT

Implication, sensibilisation et préparation des équipes (71)

Préconisation 1 (équipes) - Réaliser une première étape de sensibilisation au travail pair 73

Préconisation 2 (équipes) - Décider collectivement de recruter un travailleur pair 73

Préconisation 3 (équipes) - S'interroger collectivement sur ses représentations, ses interrogations et y répondre 74

Préconisations 4 (FAS) - Sensibiliser les équipes 74

Préconisation 5 (FAS) - Accompagner les équipes à leurs préparations 75

Participation de l'équipe au recrutement et procédure de recrutement spéciale (75)

Préconisation 6 (équipes) - Recruter collectivement : la participation des équipes au recrutement 76

Préconisation 7 (équipes) - Recruter collectivement : La participation d'un travailleur pair déjà en poste 77

Préconisation 8 (équipes) - Faire se rencontrer candidats et personnes accompagnées 77

Le bon moment pour recruter (77)

Préconisation 9 (équipes) - Recruter le travailleur pair au bon moment 78

Des missions en adéquation avec la philosophie du travail pair (78)

Préconisation 10 (équipes) - Recruter pour les bonnes raisons 80

Recruter un travailleur pair qui est prêt (80)

Préconisation 11 (équipes) - Reconnaître les personnes qui sont prêtes 83

Préconisation 12 (équipes) - Proposer un stage d'essai rémunéré au sein de la structure 83

Préconisation 13 (FAS) - Réaliser un outil pour accompagner les personnes envisageant de devenir travailleuses paires à déterminer si elles sont prêtes et si elles sont « faites » pour ce métier 84

AXE 2 (NIVEAU MICRO) : CREER LES CONDITIONS FAVORABLES A L'EXERCICE DU TRAVAIL PAIR – EN EQUIPE (TRAVAILLEUR PAIR COMPRIS)

Co-construction des missions et des modalités opérationnelles (85)

Préconisation 14 (équipes) - Co-définir les missions du travailleur pair..... 87

Préconisation 15 (équipes) - Définition des modalités opérationnelles 87

Des réajustements possibles (88)

Préconisation 16 (équipes) - Laisser la possibilité aux ajustements en cours de pratique 89

Le bon travailleur pair, au bon endroit (89)

Préconisation 17 (équipes) - S'assurer de la parité entre le travailleur pair recruté et les personnes accompagnées 90

Préconisation 18 (équipes) - Eviter de mettre le travailleur pair face à ce qu'il ressent comme un risque pour sa santé mentale 91

Un travailleur pair qui fait entièrement partie de l'équipe (91)

Préconisation 19 (équipes) - Considérer le travailleur pair comme partie intégrante de l'équipe 92

L'importance d'une marge de manœuvre (92)

Préconisation 20 (équipes) - Laisser une marge de manœuvre et d'action au travailleur pair 93

Favoriser le bien-être du travailleur pair (93)

Préconisation 21 (équipes) - Fournir ou permettre un soutien psychologique 95

Préconisation 22 (équipes) - Mettre en œuvre des conditions de travail permettant des échanges informels réguliers entre les différents professionnels 95

Préconisation 23 (FAS) - Favoriser la mise en relation de différents travailleurs pairs 96

Faciliter l'intégration du travailleur pair dans l'équipe (96)

Préconisation 24 (équipes) - Prévoir une ou plusieurs personnes ressources 97

Vérifier sa bonne intégration au sein de l'équipe (97)

Préconisation 25 (équipes) - S'assurer de la bonne intégration du travailleur pair au cours des premiers mois de travail 98

Préconisation 26 (FAS) - S'assurer de la bonne intégration du travailleur pair au cours des premiers mois de travail, par un agent extérieur 98

Préconisation 27 (FAS) - Proposer des supervisions entre pairs, au sein d'un réseau de travailleurs pairs 98

Autres facteurs favorisant la bonne intégration (99)

AXE 3 : CRÉER DES CONDITIONS FAVORABLES AU TRAVAIL PAIR AUX NIVEAUX MESO ET MACRO

Accompagner les équipes désireuses de travailler avec un travailleur pair (101)

Préconisation 28 (FAS) - Créer une formation destinée aux équipes, pour se préparer à accueillir un travailleur pair dans ses effectifs 102

Préconisation 29 (FAS) - Créer un outil d'aide à la décision « Sommes-nous prêts pour recruter un travailleur pair ? » 102

Préconisation 30 (FAS) - Créer un outil d'aide au recrutement « To do list pour recruter un travailleur pair » 103

Préconisation 31 (FAS) - Créer une fiche synthétique regroupant les points de vigilance et erreurs à éviter les plus importantes 103

Valoriser ce nouveau métier (103)

Préconisation 32 (FAS) - Penser « l'après travail pair » 105

Préconisation 33 (FAS) - Créer un outil pour permettre l'auto-évaluation des compétences, savoir-faire et savoir-être acquis en cours de pratique 105

Préconisation 34 (FAS) - Réaliser un plaidoyer pour valoriser le travail pair et conduire au changement de pratiques du travail social 106

Soutenir la création d'un groupe professionnel ou l'auto-organisation des travailleurs pairs (106)

Préconisation 35 (FAS) - Soutenir la structuration d'un groupe professionnel de travailleurs pairs 107

Ce travail a été réalisé dans le cadre d'un stage au sein du master 2 de santé publique, promotion de la santé et prévention de l'école des hautes études en santé publique (Rennes).

Trois structures adhérentes à la fédération des acteurs de la solidarité (FAS) Bretagne, du secteur de l'accueil, hébergement, insertion (AHI) ont recruté entre 2020 et 2022 un travailleur pair au sein de leurs équipes.

Afin de pouvoir soutenir et accompagner les équipes et futures équipes dans leur recrutement et faciliter l'intégration de travailleurs pairs dans les équipes du secteur, l'objectif de ce travail était d'évaluer l'intégration des travailleurs pairs dans ces trois équipes afin d'identifier les freins et leviers dont disposent les équipes pour réussir cette intégration, ainsi que les freins et leviers dont dispose la FAS Bretagne pour accompagner le développement du travail pair en Bretagne.

Le second objectif de ce travail a été de déterminer les effets du travail pair sur les équipes, les travailleurs pairs et les personnes accompagnées.

Ce travail a également fait l'objet d'une étude approfondie sur l'autonomie que le travail pair peut permettre aux personnes accompagnées pour la réalisation d'un mémoire qui peut être disponible sur demande.

I. QU'EST-CE QUE LE TRAVAIL PAIR ?

Le travail pair tient son origine dans le développement de la pair-aidance, qui vise une action d'entraide, de soutien ou d'accompagnement entre pairs, c'est à dire entre personnes partageant une ou plusieurs expériences et difficultés similaires vécues. Dans cette relation de soutien, *fondée sur une reconnaissance subjective et réciproque* (Provencher et al., 2012), « la définition des problèmes, la construction des savoirs et des solutions s'élaborent entre pairs du point de vue de l'expérience » vécue (Laval & Gardien, 2020) dans un but d'améliorer la qualité de vie des individus. La pair-aidance regroupe donc un ensemble de pratiques, par lesquelles une personne s'appuie sur son *savoir expérientiel*, c'est-à-dire celui qu'elle a retiré de sa propre expérience d'une situation vécue difficile, stigmatisante ou négative, pour aider d'autres personnes confrontées à une ou plusieurs situations similaires (DIHAL & FAS, 2018). Née dans les années 1930, sous la forme de groupes de soutien des alcooliques anonymes, elle est aujourd'hui développée dans divers champs d'action et d'expertise, tels que celui du handicap, des addictions, des violences domestiques, de la médecine somatique, du travail du sexe, des troubles psychiatriques ou encore de la précarité.

Si la pair-aidance est un mouvement qui vient de la société civile et est maintenant répandue, sa reconnaissance et sa prise en compte par les pouvoirs publics et son intégration dans les institutions ont été plus tardives. Ce n'est qu'en 1989 que les premiers pair-aidants ont été salariés aux Etats-Unis (*peer support workers*), dans le cadre d'un programme Américain financé par l'Association Nationale des Directeurs de Programmes d'États pour la Santé Mentale, dans un contexte de contestation du système de soin en psychiatrie (Roelandt et al., 2015). En France, c'est seulement au cours des années 2000 que les pouvoirs publics reconnaissent le bien-fondé des *savoirs expérientiels* des usagers du système de soin et qu'ils commencent à consulter les associations gérées *par et pour* des patients (Roelandt et al., 2015). C'est en 2005 que les premiers travailleurs pairs sont recrutés dans le champ de la santé mentale, dans le cadre du programme européen EMILIA qui vise à améliorer l'accès à l'emploi des personnes vivant avec des troubles psychiatriques. La même année, l'équipe MARSS, à Marseille recrute ses premiers travailleurs pairs également dans le champ de la santé mentale (Sizaret, 2020). D'autres médiateurs de santé pairs sont ensuite recrutés dans les hôpitaux ou centres de soin, dans des domaines variés comme la santé mentale, la cancérologie ou autres maladies chroniques (Demailly, 2014). En 2011, lors de l'expérimentation « *Un chez soi d'abord* » (UCSA), des nouveaux travailleurs pairs sont recrutés et travaillent ainsi à l'interface du

champ de la santé mentale et de celui du travail social. En effet, ce programme prévoit l'accès inconditionnel au logement et un accompagnement pluridisciplinaire pour des personnes sans domicile ayant des troubles psychiatriques sévères. Les équipes d'accompagnement ont toutes un médiateur de santé pair, c'est-à-dire partageant (à l'origine) l'expérience vécue des troubles psychiatriques avec les personnes accompagnées. Aujourd'hui, le programme étant étendu sur la France, les équipes accueillent en leur sein des travailleurs pairs venant soit du champ de la santé mentale, soit du travail social.

Le travail pair est donc l'institutionnalisation de la pair-aidance, sa forme rémunérée, salariée. Il est peu à peu développé dans plusieurs champs : celui de la santé, du sanitaire, de l'action médico-sociale et de l'action sociale, notamment dans le secteur de l'accueil, hébergement et insertion (AHI).

Prenant racine dans les groupes d'entraide mutuelle et groupes d'auto-support autour d'une maladie, d'une addiction ou d'une condition de vie difficile, il consiste donc au recrutement de personnes dont la pratique professionnelle et l'intervention se fondent sur leurs *savoirs expérientiels*, pour accompagner et soutenir des personnes vivant des expériences similaires. Laetitia Schweitzer (2020) le définissait ainsi : « une version rémunérée de la pair-aidance, [...], qui repose sur la similitude de vécu, de parcours, de trajectoire de vie entre un professionnel et la personne qu'il accompagne. Celui-ci se situe donc sur la remise en question d'une frontière symbolique : celle qui sépare soignants et patients, sachants et profanes, travailleurs sociaux et personnes accompagnées » (Schweitzer, 2020).

II. QU'EST-CE QUI CARACTERISE LE TRAVAIL PAIR ?

II.1. Les savoirs professionnels des travailleurs pairs : des savoirs concrets

Les différentes études réalisées auprès de travailleurs pairs, pour la plupart dans le champ de la santé mentale, ont permis d'identifier plusieurs types de savoirs utilisés par ces derniers au cours de leurs pratiques.

Les premiers, les *savoirs expérientiels* mobilisés par les travailleurs pairs et sur lesquels reposent leurs interventions sont issus des connaissances et compétences pratiques, théoriques et techniques ainsi que des habiletés sociales et des capacités de négociation avec les systèmes de santé et services sociaux, qu'ils ont développé de manière à faire face aux « accidents de la vie », aux situations de domination, de discrimination, de violence, de stigmatisation ou d'exclusion auxquelles ils ont été exposés (transformation plus ou moins consciente des expériences vécues et répétées en

connaissances et compétences) (Demailly, 2014, 2020; Demailly & Garnoussi, 2015; DIHAL & FAS, 2018; Godrie, 2017b; Schweitzer, 2020). Ils sont donc compris comme le produit d'une « digestion » de ces expériences, qui nécessite un certain recul face à ces dernières, leur permettant de savoir comment agir face à telle ou telle situation (Godrie, 2017b).

Ces *savoirs expérientiels* peuvent être compris comme un *savoir-y-faire avec la domination*¹ qui se construit dans les moments difficiles de vie dont les futurs travailleurs pairs se sont sortis, ainsi que dans les épreuves qu'ils ont surmontées (Demailly, 2020; Demailly & Garnoussi, 2015). Ainsi, grâce à leur expérience vécue, les travailleurs pairs sont détenteurs d'un savoir empirique leur permettant d'agir au plus près des besoins des personnes qu'ils accompagnent. Alors transformée en savoir-faire et savoir-être stratégiques, l'expérience vécue peut être mobilisée après une prise de recul sur sa propre expérience, au service d'autres personnes accompagnées (DIHAL & FAS, 2018), enrichie par la suite, au fur et à mesure de son utilisation et de sa mobilisation (Godrie, 2017). En effet, « lorsque le travailleur pair partage son vécu avec les personnes qu'il accompagne, celui-ci se trouve enrichi des expériences mises en communs avec les personnes accompagnées. Ce va-et-vient et cette mutualisation font du savoir d'expérience une co-construction » (Godrie, 2017b).

Ces *savoirs expérientiels* sont complétés d'une part des savoirs issus d'expériences antérieures (par exemple des expériences professionnelles antérieures) et d'autre part, des savoirs dits *savoirs d'action*, acquis au cours de leur pratique, aux côtés de leurs collègues, lors de leur expérience professionnelle (apprentissage sur le tas), ou encore par socialisation professionnelle (Demailly, 2020; Demailly & Garnoussi, 2015).

II.2. Le travail pair en pratique : chacun son style

L'étude de la pratique professionnelle des travailleurs pairs a contribué à mettre en évidence trois « *styles et registres* » pouvant être adoptés par les travailleurs pairs (Demailly & Garnoussi, 2015), de manière dépendante de l'institution au sein de laquelle ils travaillent, leurs envies de s'intégrer, leurs positionnements idéologiques et leurs espoirs quant à leur trajectoire de carrière.

¹ Avec la domination sociale et symbolique : « nous proposons de les caractériser dans la pratique des MSP comme savoir-y-faire avec la domination, car celle-ci marque à plusieurs égards leur trajectoire : domination sociale (la plupart étaient sans emploi, certains ont connu de graves difficultés financières, voire le fait d'être sans logement), symbolique (ils ont connu la stigmatisation, les discriminations, ils ont eu l'impression de susciter la peur ou le mépris chez les autres humains ; quasiment tous ont subi l'hospitalisation en hôpital psychiatrique, parfois comme internements sous contrainte, les procédures d'isolement et de contention) »(Demailly & Garnoussi, 2015)

Le premier, adopté en réponse à la faible légitimité dont ils disposent au sein de sa structure, est le *mimétisme soignant* dans lequel le travailleur pair imite les pratiques et savoir-faire des professionnels traditionnels. Il résulte d'une socialisation aux normes de la structure d'accueil et la motivation du travailleur pair est alors de devenir un « professionnel comme les autres » (Demailly & Garnoussi, 2015). Dans ce style, le travailleur pair s'appuie principalement sur les *savoirs d'action* acquis au cours de sa professionnalisation et ses *savoirs expérientiels* sont utilisés pour éclairer les professionnels sur des aspects précis des situations vécues par les personnes accompagnées. Ce style est à rapprocher du rôle de « professionnel comme les autres », identifié au Québec par B. Godrie, dans lequel les intervenants pairs « adoptent progressivement les standards de l'intervention tels que définis par leurs collègues travailleurs sociaux » (Godrie, 2017a). Une prise de distance avec les personnes accompagnées fonde donc ce rôle, comme en atteste la plupart des cinq compétences dressant ce profil, à savoir les capacités de savoir « maîtriser ses émotions », « manifester une attitude empathique qui se traduit par un jugement clinique objectif », « ne pas divulguer ses expériences personnelles », « reconnaître ses propres signes d'épuisement professionnel », et « respecter un code éthique professionnel qui défend, entre autre, de devenir ami avec les personnes suivies ».

Le deuxième style identifié en France par L. Demailly et N. Garnoussi est celui de la *disponibilité bienveillante*. Il vise la reconsidération du patient en se distinguant de la pratique des professionnels traditionnels, en mobilisant une écoute inconditionnelle lors d'échanges informels et ordinaires, en dehors de toute tutelle d'un professionnel traditionnel, ainsi qu'en mobilisant des segments de sa propre expérience pour instaurer un lien de proximité (Demailly & Garnoussi, 2015). Ce deuxième style est retrouvé au Québec sous l'appellation du rôle de « médiateurs » (Godrie, 2017a), dans lequel les travailleurs pairs apparaissent comme des intermédiaires entre personnes accompagnées et professionnels traditionnels ou services sociaux et de soin. En effet, d'une part ils « aident [leurs collègues] à mieux comprendre ce que vivent les usagers » et à répondre au mieux à leurs besoins, et d'autre part, de par leur maîtrise des codes sociaux propres aux personnes qu'ils accompagnent, ils facilitent l'établissement ou le rétablissement de liens avec l'institution.

Le dernier style identifié est le *style charismatique* qui repose principalement sur la personnalité singulière du travailleur pair et sur sa capacité à faire preuve d'innovation. Il vise à transmettre de l'espoir en revendiquant les savoirs concrets et expérientiels des travailleurs pairs, en opposition à ceux des soignants. Ce style est dépendant de l'autonomie et de la place qui sont laissées au travailleur pair, et, autant sa singularité que ses façons de faire, en rupture avec les façons de faire routinières des autres professionnels, sont félicitées et appréciées par ses collègues (Demailly &

Garnoussi, 2015). Ces caractéristiques sont également retrouvées dans le troisième style identifié au Québec, celui du « professionnel avec une posture spécifique », caractérisé par la forte proximité entre travailleurs pairs et personnes accompagnées ainsi qu'une relation d'égal à égal, directive mais non normative, où le travailleur pair apparaît comme un modèle vecteur d'espoir (Godrie, 2017a). Dans ce style, le travailleur pair fonctionne alors « comme un support d'identification positive : c'est-à-dire quelqu'un qui s'en est sorti et, surtout, pour les usagers soucieux de cette question, qui a retrouvé du travail » (Demailly et al., 2014).

II.3. Les spécificités du travail pair

Ce sont les ressentis, impressions, émotions et sensations qui guident les pratiques et interactions des travailleurs pairs, aussi bien avec les personnes accompagnées qu'avec les membres de leurs équipes (Schweitzer, 2020). Si les tentatives de définir et formaliser les compétences et savoir-faire propres au travail pair ont échouées (Demailly & Garnoussi, 2015), plusieurs études et évaluations se sont attachées à caractériser la posture et les pratiques des travailleurs pairs, essayant d'en déterminer les contours communs. Plusieurs caractéristiques ressortent alors, apparaissant comme propre à cette nouvelle fonction, même si (on l'a vu auparavant) les pratiques des travailleurs pairs dépendent fortement de la place et de l'autonomie que leur laisse l'équipe et sont également conditionnées par l'organisation du travail au sein de la structure accueillante, les habitudes de leurs collègues ainsi que des appétences de chacun des travailleurs pairs (Demailly & Garnoussi, 2015).

II.3.1. Des pratiques informelles

Certaines évaluations d'expérimentations ont montré que les travailleurs pairs bénéficiaient d'une certaine souplesse et marge de manœuvre, autorisant un accompagnement moins formel que ne le pratiquent les professionnels traditionnels, comme par exemple des rencontres en dehors du lieu de soin ou de service (Gilliot & Sorba, 2020; Roelandt et al., 2015).

II.3.2. La proximité et l'identification réciproque

Les travailleurs pairs sont décrits comme diminuant la barrière symbolique entre professionnels et personnes usagères du service en facilitant le contact entre ces deux acteurs ainsi qu'en usant d'une distance plus faible envers les personnes accompagnées que ne le pratiquent les professionnels traditionnels (Demailly, 2020; Gilliot & Sorba, 2020; Roelandt et al., 2015; Schweitzer, 2020). Ils tirent cet effet non seulement des contextes informels au sein desquels ils exercent leur

activité, mais également d'une certaine proximité avec les personnes accompagnées qui les rend alors plus accessibles que les professionnels traditionnels et incite les personnes accompagnées à se révéler à eux (DIHAL & FAS, 2018; Gilliot & Sorba, 2020; Provencher et al., 2012).

Cette relation de proximité est double puisqu'elle recouvre d'une part une *proximité relationnelle* et d'autre part une *proximité expérientielle* (Provencher et al., 2012).

La première, la *proximité relationnelle* se réfère à ce que L. Demailly décrivait comme un lien de « camaraderie » dans l'évaluation du programme expérimental de formation et d'emploi des médiateurs de santé pairs (MSP) initié en 2012 (Demailly, 2020, 2021; Demailly et al., 2014) et est également observée dans l'étude s'intéressant aux intervenants pairs du programme *Chez soi* Québécois (Godrie, 2017a). Elle repose entre autre sur une familiarité fondée sur la création de liens amicaux entre le travailleur pair et les personnes qu'il accompagne, sur l'intimité et sur une relation d'égalité, et caractérise la distance professionnelle utilisée spécifiquement par les médiateurs de santé pairs et qui, par une horizontalisation de la relation professionnelle permet de créer un lien de confiance avec les personnes accompagnées (Demailly, 2020, 2021; Demailly & Garnoussi, 2015; Godrie, 2017a).

La seconde, la *proximité expérientielle*, est singulière du fait de la similarité des situations vécues. Elle repose sur la reconnaissance mutuelle du statut de pair entre personnes accompagnées et travailleur pair qui permet à chacun des deux acteurs de s'identifier mutuellement dans tout ou partie de son expérience partagée (Gardien, 2021a, 2021b). C'est dans cette réciprocité que s'instaure la relation de pairité, conceptualisée sous la forme de la *proximité expérientielle* par H. Provencher et ses collègues (Provencher et al., 2012). Elle repose ainsi sur différentes comparaisons entre l'expérience du travailleur pair et celle de la personne accompagnée (comparaisons latérales² ou ascendantes³), ainsi que sur « l'universalité de l'expérience »⁴ et la « reconnaissance de la crédibilité de l'expérience » du travailleur pair⁵ par les personnes accompagnées.

Ainsi, la double proximité qui caractérise la posture du travailleur pair, à savoir la *proximité relationnelle* et la *proximité expérientielle* (Provencher et al., 2012), assure un sentiment de compréhension réciproque ainsi qu'un sentiment de relation égalitaire entre les travailleurs pairs et

² La personne accompagnée et pair aidant ont la même expérience, le même parcours

³ Le pair aidant est un modèle pour la personne accompagnée

⁴ La personne accompagnée se rend compte qu'il n'est pas seul à avoir vécu l'expérience : « *je ne suis pas seul, le pair aidant l'a aussi vécu* » (Provencher et al., 2012)

⁵ L'expérience du pair-aidant est reconnue comme vraie, réelle et similaire à celle de la personne accompagnée : « *et si c'était vrai pour moi aussi* » (Provencher et al., 2012)

les personnes accompagnées qui peuvent alors établir des liens entre leur propre expérience et celle du travailleur pair (Gardien, 2021a).

II.3.3. La compréhension empathique

Le travail pair, quel que soit son secteur d'activité, est un nouveau métier de l'humain, de relation. Il fait appel à des compétences et qualités relationnelles telles que l'observation, la pédagogie, les facultés de communication et une véritable *compréhension empathique*, puisque, de par leur vécu, les travailleurs pairs sont à même de comprendre le ressenti des personnes accompagnées. Cette *compréhension empathique* du travailleur pair, qui génère une résonance affective particulière chez la personne accompagnée, est l'une des caractéristiques originales de ce nouveau travail (DIHAL & FAS, 2018; Provencher et al., 2012; Schweitzer, 2020). En effet, « le dévoilement du pair aidant à l'égard de son propre vécu "vient chercher" l'utilisateur et suscite chez lui une charge émotionnelle positive qui l'incite à poser un nouveau regard sur son expérience personnelle et à entrevoir une nouvelle interprétation de son vécu » (Provencher et al., 2012).

II.3.4. Le bilinguisme

De par leur vécu, expérience, et intégration au sein d'une équipe de professionnels, les travailleurs pairs pratiquent un « bilinguisme » (Roelandt et al., 2015; Schweitzer, 2020) leur conférant un rôle de traducteur entre professionnels et personnes accompagnées (Gilliot & Sorba, 2020, 2020; Schweitzer, 2020). Ainsi, ils peuvent traduire le langage professionnel en des termes plus accessibles et intelligibles aux personnes accompagnées et, de par leurs parcours, être en mesure de leur en expliciter les étapes, les freins et les leviers. De façon réciproque, ils donnent à comprendre les situations des personnes accompagnées aux professionnels en leur apportant un regard nouveau sur, par exemple, les comportements, discours ou choix des personnes accompagnées. Ce rôle de traducteur permet lui aussi de réduire l'écart lié à la position entre les différents acteurs pris dans la relation d'accompagnement (Gilliot & Sorba, 2020).

II.3.5. La disponibilité et l'accessibilité

L. Demailly avance que deux des qualités dont disposent les travailleurs pairs sont leur disponibilité et leur accessibilité supérieures à celles des professionnels traditionnels, permettant ainsi aux personnes accompagnées d'être à l'aise pour « parler de tout » avec eux (Demailly, 2020; Demailly et al., 2014).

II.3.6. Le réseautage

D'autres études ont permis de mettre en évidence une autre activité réalisée par certains travailleurs pairs, celle d'enrichir le réseau de partenaires associatifs de l'équipe au sein de laquelle ils travaillent grâce à leurs relations et leurs connaissances du milieu communautaire ou local dans lequel s'inscrivent les activités de son équipe (Godrie, 2016; Provencher et al., 2012).

II.3.7. La proposition de nouvelles activités

L'évaluation du programme d'intégration des MSP en France a montré que certains travailleurs pairs pouvaient proposer de nouvelles activités, comme des ateliers d'informatique, de sport ou des sorties culturelles, soit qui n'existaient pas auparavant sur la structure, soit en redynamisant des ateliers voués à disparaître. Dans cette étude, ces ateliers se caractérisaient par une moindre formalisation que lorsqu'ils étaient proposés et animés par des professionnels traditionnels (Demailly et al., 2014).

Ainsi, ces différents éléments caractérisant la posture et la pratique des travailleurs pairs leur permettent de créer un lien de confiance et privilégié avec les personnes accompagnées et de créer des liens interpersonnels entre ces dernières et les professionnels traditionnels dont ils sont les collègues. Les rôles des travailleurs pairs (de traduction, de médiation, d'aller-vers, de facilitation, etc.) et les attendus des équipes peuvent être multiples et se basent donc sur leurs *savoirs expérientiels* ainsi que sur le vécu qu'ils partagent avec les personnes accompagnées ou usagères d'un service. Ainsi, par leurs méthodes d'action informelles et de *compréhension empathique*, grâce à leur maîtrise du « bilinguisme » ainsi que par leur posture de proximité, les travailleurs pairs sont supposés apporter un nouveau regard au sein de leurs équipes, qui, par complémentarité avec celui des professionnels traditionnels, permet un accompagnement global et efficace des personnes suivies (DIHAL & FAS, 2018; Provencher et al., 2012).

III. QUELS SONT LES EFFETS DU TRAVAIL PAIR ?

Il est difficile de déterminer les effets du travail pair tant les missions des travailleurs pairs et leurs conditions de travail sont différentes d'une structure à une autre. Cependant quelques pistes se dégagent de la littérature et quelques éléments sont communs à plusieurs études, quel que soit le champ d'intervention.

III.1. Effets sur les équipes

Les effets du travail pair sur les équipes, constatés dans les évaluations de programmes expérimentaux, semblent peu nombreux et mineurs.

En effet, ces évaluations montrent que l'arrivée d'un travailleur pair dans une équipe peut induire de légères modifications des pratiques et de l'éthique de ses collègues (Demailly, 2020; Kerstenne et al., 2015; Provencher et al., 2012; Roelandt et al., 2015). Ainsi, dans le champ de la santé mentale des effets de faible intensité ont pu être observés, tels que des modifications légères de l'organisation des services (et dépendantes du niveau d'intégration du travailleur pair dans les équipes), des représentations des pathologies psychiatriques et des modifications des pratiques des soignants ou de la manière dont ils s'adressaient aux patients ont pu être observées lors de l'évaluation du programme MSP (Demailly et al., 2014).

Une étude Québécoise a montré que l'intégration de travailleurs pairs dans des équipes de soignants a favorisé « la pratique réflexive à l'égard de l'approche du rétablissement chez les intervenants » et modifié les représentations des soignants sur la patientèle, sans toutefois modifier les pratiques individuelles et organisationnelles (Provencher et al., 2012). L'ouverture d'espaces de réflexivité sur les pratiques professionnelles traditionnelles, comme par exemple sur l'adoption d'un point de vue médico-centré, la gestion autonome de la médication ou le pouvoir des psychiatres, a été associée dans deux études, l'une écossaise, l'autre québécoise, au recrutement de travailleurs pairs dans des services de santé mentale (Godrie, 2016; McLean et al., 2009).

Dans le champ de l'action sociale, en Belgique, tout en améliorant la qualité et l'accessibilité des services publics, les « experts du vécu »⁶ ont permis de mettre en évidence des mécanismes d'exclusion, conduisant leurs collègues à adopter un regard critique sur leur cadre de valeurs et leurs représentations (Kerstenne et al., 2015).

⁶ Les « experts du vécu » est un programme d'intégration de travailleur pairs dans les services publics fédéraux en Belgique ayant pour but d'améliorer l'inclusion des personnes en situation de précarité dans les processus décisionnels les concernant. Ce programme a commencé en 2004.

Si les effets sur les pratiques et postures des professionnels suite à l'intégration d'un travailleur pair dans une équipe sont mineurs et peu documentés, les effets sur les personnes accompagnées et les travailleurs pairs eux-mêmes ont été pour leur part beaucoup plus étudiés, tout du moins dans le champ de la santé mentale.

III.2. Effets sur les personnes accompagnées

Une étude américaine contrôlée et randomisée a montré que l'intervention précoce d'un médiateur pair en santé mentale induit une augmentation de l'adhésion aux soins et de l'observance des traitements chez les personnes atteintes de troubles psychiatriques sévères, pour lesquels 70% d'entre eux présentaient également une addiction (Sells et al., 2006).

Le soutien des personnes, dès le premier jour de sortie d'hospitalisation des services psychiatriques par des travailleurs pairs en Australie a permis de réduire le nombre de ré-hospitalisations et donc les coûts globaux de prise en charge (Lawn et al., 2008).

L'évaluation d'une autre expérimentation, en Ecosse, a montré que l'intégration de travailleurs pairs au sein d'équipes soignantes permettait de faciliter l'accès aux soins des personnes mal insérées dans un parcours de soins en véhiculant un message d'espoir d'évolution, en réduisant la peur des services de soins ainsi que le sentiment d'auto-stigmatisation, et encourageait les patients à adopter de nouvelles stratégies de rétablissement⁷ pour améliorer leur bien-être (McLean et al., 2009). Cette promotion de l'espoir est également plébiscitée par l'étude Québécoise examinant l'intégration de 6 travailleurs pairs dans 6 structures de soin distinctes (Provencher et al., 2012). Au soutien des travailleurs pairs sont également associés une consolidation du pouvoir d'agir des patients, une meilleure connaissance et compréhension de soi ainsi que le développement d'habiletés telles que la gestion des troubles psychiatriques, ou la facilitation à réaliser des activités quotidiennes.

De la même manière, les évaluations qualitatives et observations du travail pair menées en France dans le champ de la santé mentale (Demailly et al., 2014) ou du médico-social (Schweitzer, 2020) montrent que les médiateurs de santé pairs font office d'exemple qu'il est possible de vivre une vie correcte avec la maladie ou ses difficultés, et contribuent ainsi à diffuser l'idéologie du rétablissement auprès des patients et personnes accompagnées (ou une forme de « rétablissement »

⁷ Le *rétablissement* est le processus par lequel une personne souffrant de troubles psychiatriques apprend à vivre avec sa pathologie, à composer avec elle pour mener une vie satisfaisante, retrouve une capacité de décision et une liberté d'agir, retrouve l'espoir d'une vie meilleure, retrouve une identité positive ainsi qu'une place au sein de la société et apprend à déceler les « moments où ça ne va pas » et à identifier les « moyens d'aller mieux » (Pachoud, 2018). Ainsi, une personne rétablie reprend le contrôle sur sa vie et mène une vie qu'elle juge satisfaisante, même si les symptômes de la maladie persistent.

lorsqu'il n'est pas question de troubles psychiatriques, mais d'autres difficultés, sociales par exemple). Ils contribuent à véhiculer une représentation positiviste de la maladie et/ou de l'expérience, devenant ainsi un modèle d'espoir ; l'espoir qu'il est possible de s'en sortir.

De plus, ces évaluations ont également montré que les travailleurs pairs peuvent conduire les patients à s'affirmer dans la relation de soin, en permettant la critique du système de soin mais également en favorisant leur expression à propos des soins, des effets secondaires des traitements et des projets de vie, déplaçant ainsi la relation patient / soignant vers une relation partenariale (Demailly, 2020; Demailly et al., 2014).

Dans le cas de l'expérimentation belge des « experts du vécu », les travailleurs pairs ont pu améliorer l'accès aux services publics et à l'offre sociale, soit par une aide directe dans les tâches administratives et/ou en jouant le rôle de traducteur entre publics accompagnés et fonctionnaires ; soit de manière indirecte, en étant force de proposition pour améliorer et adapter la qualité et l'accessibilité de l'accueil des publics, des services et des prestations proposés (Kerstenne et al., 2015). Ainsi, en plus d'être un exemple de « rétablissement » véhiculant l'espoir de pouvoir s'en sortir, les travailleurs pairs peuvent également faciliter l'accès aux droits et leurs respects.

Enfin, le recrutement de travailleurs pairs permet d'accélérer l'évaluation des besoins et des risques qu'encourent les personnes accompagnées, et, en cas de conflits, de réaliser une médiation ou régulation entre personnes accompagnées et équipes (DIHAL & FAS, 2018).

III.3. Effet sur les travailleurs pairs eux-mêmes

Outre les effets mineurs sur les équipes et les effets sur les personnes accompagnées / usagers / patients, le travail pair induit également des effets sur les travailleurs pairs eux-mêmes. Ainsi, l'accompagnement des personnes ou les personnes accompagnées elles-mêmes, peuvent être aidantes pour le travailleur pair (Demailly et al., 2014).

Le travail pair permet de valoriser une expérience communément perçue comme négative et stigmatisante (DIHAL & FAS, 2018). De plus, outre le fait de retrouver un travail qui est un facteur d'autonomisation (dans le sens d'indépendance financière), le travail pair entraîne un sentiment de fierté et d'être utile aux autres et particulièrement à ses pairs, renforce leur propre rétablissement, induit un épanouissement personnel et favorise les bien-être émotionnel, psychologique et social (Demailly et al., 2014; Provencher et al., 2012). Il est également un facteur d'intégration sociale puisqu'il permet de développer de nouveaux réseaux permettant d'accéder à un nouveau statut social, tout en provoquant un sentiment d'utilité sociale (Demailly et al., 2014; Provencher et al.,

2012). La reconnaissance des capacités professionnelles des travailleurs pairs leur permet également de regagner en confiance en soi et estime de soi (Demailly et al., 2014).

Ainsi, si les études disponibles aujourd'hui montrent des effets mineurs des travailleurs pairs sur les équipes, se limitant à l'ouverture de réflexivité sur les pratiques et l'éthique des professionnels traditionnels, sans déboucher sur une réorganisation du travail, elles montrent néanmoins de nombreux effets positifs sur les travailleurs pairs eux-mêmes (renforcement de leur propre rétablissement et sentiment d'utilité sociale), ainsi que sur les personnes accompagnées, allant de la favorisation de leur rétablissement à la défense de leurs droits, en passant par un gain d'affirmation de soi. Cependant, puisque le travail pair repose presque exclusivement sur la transmission et l'utilisation de *savoirs expérientiels*, il demande un engagement et un investissement personnel et intime important (Schweitzer, 2020), pouvant, si la mise au travail induit des effets négatifs ou lorsque par exemple ce travail ne fait plus ou pas sens, induire une souffrance psychique.

IV. QUELS SONT LES ENJEUX DE SA PROFESSIONALISATION ?

L'engouement des institutions pour le travail pair ces dernières années, ne doit pas laisser penser qu'il produit des résultats de lui-même ; ses résultats sont dépendants des contextes organisationnels de l'institution, de la marge de manœuvre laissée aux travailleurs pairs, de leurs conditions d'emploi et de la place réelle et symbolique qui leur est laissée (Schweitzer, 2020). En effet, l'évaluation du programme des MSP en santé mentale a montré que les incertitudes quant à la fonction, aux missions ou à l'avenir du travailleur pair, la mauvaise préparation des équipes donnant lieu à une mauvaise intégration du travailleur pair en son sein, une dévalorisation du travail effectué, voire une stigmatisation du travailleur pair et des difficultés d'intégration professionnelle ont pu produire des effets néfastes sur les travailleurs pairs, pouvant aller jusqu'à l'arrêt de la fonction et leur sortie du programme d'expérimentation (Demailly et al., 2014).

Les différentes études du travail pair en santé mentale ou dans le champ médico-social ont soulevé de nombreux enjeux liés à la professionnalisation de l'activité de pair-aidance, tels que sa légitimité au sein des équipes d'accueil, des résistances développées par une partie du personnel des structures accueillantes, la reconnaissance du travail par le salaire et les problématiques autour de la

précarité qui en découlent (montant du salaire, type et durée du contrat) (Demailly et al., 2014; Schweitzer, 2020, 2021).

D'autres enjeux relèvent quant à eux du bien-être et de la santé au travail (Provencher et al., 2012; Schweitzer, 2021). Ainsi, le travail pair peut refaire vivre des émotions et induire des souffrances : il a été constaté un nombre d'arrêt de travail chez les médiateurs de santé pairs plus important que chez les soignants dans une même structure (Demailly & Garnoussi, 2015; Gross, 2020). Si H. Provencher et ses collègues (dans l'étude de l'intégration de travailleurs pairs dans les services de soin en santé mentale au Québec) pointaient « la surcharge émotionnelle liée à la proximité avec l'utilisateur et à l'utilisation du savoir expérientiel » comme des facteurs de stress spécifiques au travail pair, ils pointaient également le manque de relations entre travailleurs pairs comme une difficulté importante à laquelle ils pouvaient faire face, responsable d'un sentiment de solitude chez ces derniers (Provencher et al., 2012). D'autre part, L. Schweitzer remarquait en 2021, au cours de son activité au sein de la plateforme du travail pair en région Auvergne Rhône Alpes, de nombreuses situations de souffrance au travail chez les travailleurs pairs, imputables en grande partie à une difficulté pour ces derniers de s'intégrer au sein d'équipes leur opposant des résistances (conscientes ou non): « Au-delà des bonnes intentions affichées dans les structures vis-à-vis des “personnes accompagnées”, c'est, semble-t-il, parce que le travail pair vient heurter, questionner, porter un regard critique sur les pratiques ordinaires du travail médico-social et la frontière qui sépare et confronte traditionnellement le “nous” des professionnel-le-s au “eux” des publics, qu'il[s] rencontre[nt] des résistances et peine[nt] à trouver [leur] place » (Schweitzer, 2021) .

Ainsi, si les différentes évaluations réalisées jusque-là ont permis de mettre en évidence différents apports positifs de l'intégration de travailleurs pairs au sein d'équipes médicales, médico-sociales ou sociales, elles s'accordent toutes à mettre en exergue le rôle central des équipes d'accueil : les effets du travail pair ne peuvent être dissociés du bien-être au travail – et donc de l'absence de souffrance au travail – des travailleurs pairs.

OBJECTIFS DES TRAVAUX

En 2020, en Bretagne se lançait une expérimentation visant l'intégration de travailleurs pairs dans le champ du travail social dans le cadre de la stratégie nationale de prévention et de lutte contre la pauvreté (2018-2022). La DREETS Bretagne lançait un appel à manifestation d'intérêt pour financer quatre postes de travailleurs pairs dans quatre structures distinctes, témoignant ainsi de l'engouement récent des politiques publiques pour les formes salariées de pair-aidance. Trois structures ont pu bénéficier de ces fonds et se sont lancées dans cette « *aventure* ».

Dans le cadre d'un financement France relance, la Fédération des acteurs de la solidarité (FAS) Bretagne a mis en place plusieurs actions dans le but de développer le travail pair en Bretagne, dont celle de soutenir, accompagner et évaluer cette expérimentation.

Le présent travail, réalisé sur une période de 6 mois, a donc pour but de répondre à la commande de cette évaluation. A la lumière de la revue de la littérature résumée précédemment, il apparaît primordial de penser une évaluation du travail pair (dans les structures bretonnes du secteur de l'AHJ), non seulement en tentant de déterminer quels en sont ses effets, mais également en essayant de faire émerger les facteurs favorisant l'intégration des travailleurs pairs au sein des équipes, et au contraire, ceux qui la limitent.

Après une description de la méthodologie utilisée dans cette étude qualitative, le présent rapport présentera les résultats obtenus en deux parties distinctes.

La première partie présente les effets de l'intégration de travailleurs pairs, sur les équipes, sur les personnes accompagnées et sur les travailleurs pairs eux-mêmes, relevés au cours de cette étude.

La deuxième partie présente quant à elle les 21 préconisations à destination des équipes souhaitant accueillir un travailleur pair en leur sein ainsi que les 14 préconisations à destination de la FAS Bretagne, issues de l'analyse des différents freins et leviers à la bonne intégration des travailleurs pairs dans leurs équipes.

Une précision sémantique concernant l'emploi du terme « intégration » importe à ce stade. Dans ce rapport cette notion n'est pas utilisée au sens de l'injonction qui pourrait être faite aux travailleurs pairs de s'intégrer dans les équipes (ils devraient alors fournir les efforts nécessaires pour se créer leur place ou s'adapter à l'institution qui les accueille), mais au sens de la création, par les équipes, des conditions nécessaires pour que les travailleurs pairs puissent exercer leur métier en leur sein tout en préservant leur bonne santé mentale (sans souffrance au travail). Autrement dit, puisque ce qui est recherché chez un travailleur pair, c'est sa singularité, sa particularité et ses façons de faire en rupture avec les façons de faire traditionnelles du travail social, la notion d'intégration de celui-ci au sein des équipes est analysée principalement sous le prisme des conditions matérielles et symboliques de travail permises par l'équipe au travailleur pair.

I. RECUEIL DES MATERIAUX

La collecte des matériaux utilisés lors de ce travail a été réalisée auprès des trois structures du champ de l'accueil, hébergement et insertion (AHI) (regroupant les fonctions d'hébergement (CHU⁸, CHRS⁹, pension de famille et CADA¹⁰) et accueil de jour) ayant intégré trois travailleurs pairs. Pour deux d'entre eux, leurs contrats a été renouvelé, dont un en CDI. Le dernier n'a pas souhaité poursuivre cette expérience. Au moment où l'étude est réalisée, les travailleurs pairs ont été en poste entre un an et un peu plus de deux ans.

I.1. Recueil des données dans le secteur de l'AHI

La collecte des données a été réalisée de différentes manières (Tableau 1).

I.1.1. Entretiens semi-directifs

Deux entretiens semi-directifs ont été réalisés avec les travailleurs pairs toujours en activité et entre deux et trois avec des travailleurs sociaux exerçant sur la même structure que chacun d'entre eux ainsi que sur la structure n'accueillant actuellement plus de travailleur pair (pour un total de 8 entretiens avec des professionnels traditionnels). Ces entretiens, d'une durée variant entre 27 min 46 et 1 h 58 min 07, ont été enregistrés et intégralement retranscrits.

I.1.2. Observations participantes

Lorsque cela a été possible, des observations participantes ont été effectuées avec les travailleurs pairs afin d'observer leurs pratiques, postures, relations avec les personnes accompagnées et collègues, etc. Ainsi, deux observations ont pu être faites en maraude sur l'une des structures (ayant un travailleur pair en activité) et une observation de pratiques sur le site de l'autre structure. Une observation de réunion d'équipe a pu être effectuée au sein d'une de ces deux structures afin d'observer la place du travailleur pair et les relations existantes au sein de l'équipe entre les différents acteurs : travailleurs pairs, éducateurs spécialisés, assistantes sociales et direction. Chacune de ces observations ont fait l'objet d'un compte rendu détaillé.

⁸ Centre d'hébergement d'urgence

⁹ Centre d'hébergement et de réinsertion sociale

¹⁰ Centre d'accueil de demandeurs d'asile

Des observations ont également été effectuées au cours d'évènements ou des travailleurs pairs étaient présents : plénière du CRPA¹¹, congrès national de la FAS.

I.1.3. Echanges informels

Ma présence régulière sur 2 des 3 structures m'a permis d'avoir des échanges informels avec les personnes accompagnées par ces structures, les travailleurs pairs et certains professionnels traditionnels, tous immédiatement et le plus fidèlement possibles retranscrits à l'issue de la journée.

I.1.4. Photolangages – « ateliers crêpes »

Enfin, afin de recueillir la parole des personnes accompagnées j'ai eu l'opportunité dans 2 des 3 structures, celles où un travailleur pair exerce toujours, de réaliser des photolangages au cours « d'ateliers crêpes ». Les photolangages n'ont néanmoins pas été réalisés de manière traditionnelle. En effet, afin de favoriser l'expression des personnes, la technique du photolangage qui est normalement une technique d'entretien de groupe a été adaptée pour proposer le photolangage en individuel ou petit groupe très restreint de personne se connaissant, au cours de la dégustation des crêpes collectivement préparées. Il est à noter que les travailleurs sociaux présents lors de ces ateliers ont également participé et été interrogés à l'aide des cartes. 20 cartes issus de deux versions du jeu « Dixit » (édition 2010 et édition « Odyssee ») ont été proposées pour aider les personnes à illustrer comment le travailleur pair pouvait les aider, ou pour m'exprimer ce que le travailleur pair leur apportait. Le recueil des informations s'est fait par prise de notes au moment de l'atelier.

I.1.5. Documents

Différents documents ont également pu être utilisés, tels que des rapports d'évaluation du travail pair interne à une des structures (celle n'employant plus de travailleur pair actuellement), des réponses aux questionnaires envoyés dans les structures par la personne occupant le poste de chargée de mission participation de la FAS Bretagne et la synthèse des entretiens qu'elle a pu mener en octobre 2021, auprès des travailleurs pairs, travailleurs sociaux et personnes accompagnées.

I.1.6. Conférences

Enfin, les conférences gesticulées de la journée autour du travail pair du 18 mars 2022, organisée par la FAS Bretagne, ont fait l'objet d'une captation vidéo. Ainsi les conférences gesticulées de trois travailleurs pairs (ayant tous fait l'objet par la suite d'un entretien semi-directif), dont deux du secteur de l'AHI et un du champ de la santé mentale (voir I.2), ainsi que d'un professionnel

¹¹ Conseil régional des personnes accueillies et accompagnées

traditionnel, ayant lui aussi fait l'objet d'un entretien semi-directif, ont été intégralement retranscrites.

Tableau 1 : Synthèse des matériaux recueillis pour chaque structure du secteur de l'AH

TP : Travailleur pair ; TS : professionnel traditionnel ; PA : personne accompagnée

Echanges informels : sont compris dans cette colonne autant les échanges informels que j'ai pu avoir avec les personnes, que ceux issus du recueil réalisé par la personne occupant le poste de chargée de mission participation de la FAS Bretagne.

	Entretiens semi-directifs Travailleurs pairs (TP)	Entretiens semi-directifs Professionnels traditionnels (TS)	Observation de pratiques	Observation de réunions d'équipe	Photolangage	Echanges informels
Structure 1	1	2	1	1	6 PA – 1 TS	14 PA – 1 TP – 8 TS
Structure 2	1	3	2	-	12 PA – 2 TS – 1TP	10 PA – 1 TP – 7 TP
Structure 3	-	3	-	-	-	1 TS

I.2. Recueil des données dans le champ de la santé mentale

Afin de compléter ce travail, et d'avoir une vision de ce qui peut être mis en place dans des équipes travaillant dans un autre champ (celui de la santé mentale) pour faciliter l'intégration d'un travailleur pair en leur sein, trois entretiens semi-directifs ont été réalisés avec des travailleurs pairs exerçant dans ce champ (Tableau 2). Enfin, un entretien avec une personne ayant travaillé au sein d'un organisme de formation accompagnant les structures à accueillir des travailleurs pairs en leur sein a également été réalisé. D'une durée variant de 56 min 22 à 1 h 39 min, ces entretiens ont tous été enregistrés et intégralement retranscrits.

Les données issues du champ de la santé mentale ont été exclusivement utilisées pour réaliser les préconisations suite à l'analyse des freins et leviers à la bonne intégration des travailleurs pairs dans les équipes.

Tableau 2 : Synthèse des matériaux recueillis dans le champ de la santé mentale

Entretien semi-directifs – Travailleur pairs en santé mentale (TP)	Entretien semi-directifs – formatrice accueil travailleur pair dans les structures
3	1

II. ANALYSE DES DONNEES

II.1. Encodage des données

Après retranscription, les données ont été lues une première fois dans leur ensemble afin de construire la grille d'analyse servant l'étude (Figure 1). Les données ont ensuite été analysées par des croisements matriciels à l'aide du logiciel Nvivo© (Version 1.6.1). Les cas ont été classifiés selon quatre classifications de cas : travailleurs pairs, professionnels traditionnels, personnes accompagnées, autres. Les trois premières se sont vues attribuer l'attribut : « champ » (ayant pour valeur d'attribut « social » ou « santé mentale ») et « structure » (ayant pour valeur d'attribut le nom de la structure dans laquelle le cas évolue). Afin de replacer chaque verbatim dans son contexte, tout au long de l'analyse, ils seront chacun caractérisés par la classification du cas dont le verbatim est issu : la source (TP pour travailleur pair, TS pour professionnel traditionnel, PA pour personne accompagnée), le champ (AHI pour secteur de l'AHI, SME pour le champ de la santé mentale), et le n° de la structure (se référant au Tableau 1) pour les verbatim issus d'un acteur du secteur de l'AHI.

Les données ont ensuite été codées selon la grille d'analyse construite (Figure 1).

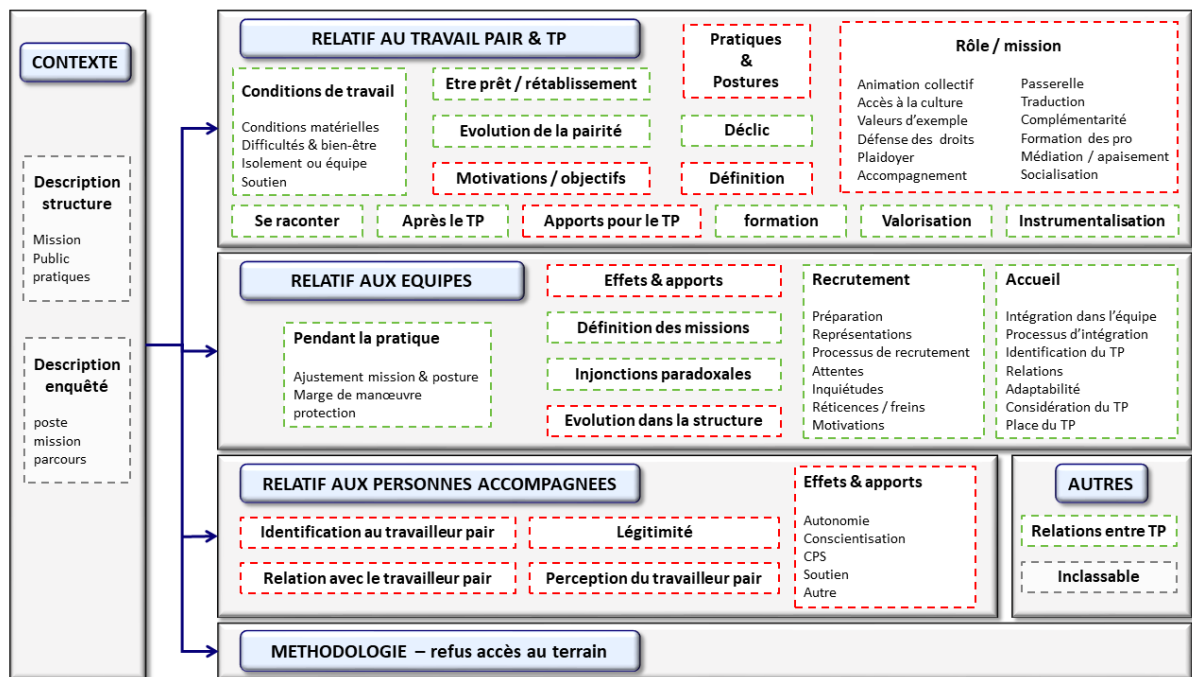


Figure 1 : Grille d'analyse présentant la codification des données.

Cette grille d'analyse présente les différents codes, « sous-codes » et « sous-sous-codes » utilisés pour classifier les données. Les codes utilisés dans l'analyse 1 (effets du travail pair) sont ceux dont le contour apparaît rouge et sur fond blanc. Les codes utilisés dans l'analyse 2 (freins et leviers à la bonne intégration) sont ceux dont le contour apparaît en vert sur fond blanc. Les autres codes ont été utilisés pour contextualiser les données des deux analyses, les codes de l'analyse 1 pour contextualiser les données de l'analyse 2 et inversement.

TP : Travailleur pair ; CPS : Compétences psychosociales ; pro : professionnels traditionnels

II.2. Analyses des effets de l'intégration de travailleurs pairs dans les équipes du secteur de l'AHF

Dans un premier temps, l'analyse visant à déterminer les effets du travail pair dans les trois structures étudiées (analyse 1) s'est portée essentiellement sur les données encodées dans les thématiques (encadré rouge et fond blanc sur la figure 1) « Postures & pratiques du TP », « Définition du travail pair », « Motivations et objectifs », « Rôles et missions du TP », « Apport pour le TP », « Effets et apports aux équipes », « Evolutions dans la structure », « Identification au TP », « Relation avec le TP », « Perception du TP », « Légitimité », « Effets et apports pour les personnes accompagnées », ainsi que leurs sous catégories respectives. Les autres codes ont cependant servi à contextualiser les données extraites.

II.3. Analyse des freins et des leviers à la bonne intégration des travailleurs pairs au sein de leurs équipes

Enfin, l'analyse s'est portée sur les données issues des croisements matriciels réalisés avec les « codes », « sous-codes » et « sous-sous-codes » apparaissant sur la figure 1 en vert sur fond blanc pour déterminer les freins et leviers à la bonne intégration des travailleurs pairs dans les équipes afin d'établir les préconisations contenues dans ce rapport (analyse 2). Autrement dit, la seconde partie de ce rapport traduit essentiellement les données encodées dans les thématiques « conditions de travail », « être prêt / rétablissement », « Evolution de la pairité », « Décliv », « Se raconter », « Après le TP », « Formation », « Valorisation », « Instrumentalisation », « Pendant la pratique », « Définition des missions », « Injonctions paradoxales », « Recrutement », « Accueil » et « Relations entre TP » et leurs sous-catégories respectives. Les autres codes ont cependant servi à contextualiser les données extraites.

Les verbatim et données extraites ont ensuite permis l'édition d'une matrice SWOT¹² (Annexe 1 : Matrice SWOT), qui consiste à renseigner dans un tableau à quatre cases après identification les forces et les faiblesses des éléments étudiés ainsi que les menaces qui peuvent empêcher la bonne intégration des travailleurs pairs, et les opportunités qui au contraire peuvent la favoriser. Cette matrice SWOT ne porte que sur les données recueillies dans le secteur de l'AHF. Cependant, les

¹² Strengths, Weakness, Opportunities and Threats – Forces, Faiblesses, Opportunités et Menaces.

données recueillies dans le secteur de la santé mentale ont servi à alimenter les préconisations réalisées et issues de cette analyse SWOT.

III. ANALYSE DE LA METHODOLOGIE

III.1. Limites de la méthodologie

Plusieurs difficultés ont été rencontrées au cours de ce travail.

La première réside dans l'accès au terrain d'enquête. En effet une observation de réunion d'équipe a été refusée pour des raisons de confidentialité.

Sur une des structures étudiées c'est l'accès aux personnes accompagnées qui a été refusé, ne permettant pas d'interroger ces dernières : « *c'est pas que ce serait pas possible mais là c'est, c'est, c'est quelque chose qu'on, qu'on aime pas trop faire* » (TS – AHI structure 3). Il existe deux hypothèses pouvant expliquer ce refus. La première pourrait venir de ma posture. En effet, lors de ces entretiens, je possédais une double posture due aux deux objectifs différents des entretiens : celle du « chercheur » qui souhaite comprendre les effets du travail pair sur les personnes accompagnées (pour la réalisation d'un mémoire de fin d'étude), et celle de « l'évaluateur » pour répondre à la commande initiale de la FAS Bretagne. Cette structure étant celle où le travailleur pair n'a pas souhaité renouveler son contrat de travail après un arrêt maladie, il est possible que la posture « d'évaluateur » ait induit une méfiance, une peur du jugement. La deuxième hypothèse pourrait être un mécanisme de protection des personnes accompagnées, considérées par les professionnels comme vulnérables. La présence d'un tiers que les personnes accompagnées ne connaissent pas, en qui elles n'ont pas confiance, et que les professionnels ne connaissent pas non plus, peut induire des inquiétudes sur la manière dont celle-ci va interagir avec les personnes accompagnées, comment elle va se comporter, s'adresser à elles, faire preuve de stigmatisation en somme. C'est une inquiétude qui est apparue également sur une deuxième structure lorsque j'ai demandé au travailleur pair si je pouvais le « suivre en maraude » : « *Non, on fait pas, on fait pas. [...] je vais te dire pourquoi, parce que les gens, enfin, ils te connaissent pas* » (TP – AHI). Après l'entretien semi-directif avec celui-ci et après m'avoir vu discuter de manière informelle et interagir avec les personnes accompagnées au sein de la structure et avoir jugé que je paraissais « à l'aise », j'ai finalement obtenu une réponse positive. Du fait de la configuration de la structure précédente, je n'ai pas eu la possibilité de « faire mes preuves » de cette façon auprès de la structure m'ayant refusé l'accès aux personnes accompagnées.

De plus, il n'a pas été possible d'entrer en contact avec le travailleur pair ayant travaillé dans cette structure, pour des raisons indépendantes de la volonté des professionnels de la structure. Pour cette structure, les analyses des apports du travailleur pair sur les personnes accompagnées et de son intégration au sein des équipes sont donc uniquement issues de propos et faits rapportés par les travailleurs sociaux, et n'ont pas pu être confirmés ni auprès des personnes accompagnées, ni auprès du travailleur pair.

La deuxième difficulté rencontrée a été de recueillir les propos des personnes accompagnées. De par mon expérience personnelle des maraudes et ma connaissance du public de personnes sans domicile ou en grande précarité, il m'a été facile d'engager des conversations informelles et d'y recueillir les confidences des personnes sur leurs vies ou leurs problématiques actuelles, mais plus difficile de les questionner sur le rôle, les effets, les apports du travailleur pair. En effet, certaines personnes, souvent nouvelles usagères ou ponctuelles de la structure, n'identifiaient pas forcément le travailleur pair, d'autres ramenaient systématiquement la conversation vers leurs problématiques ou leur vécu, témoignant d'une envie et d'un besoin de communication. Cependant, bien qu'ayant du mal à m'expliquer ce que le travailleur pair pouvait concrètement leur apporter au quotidien, elles se faisaient une joie de m'expliquer en quoi il était différent des travailleurs sociaux et de révéler les similitudes de parcours entre elles et le travailleur pair. Le photolangage a permis d'explorer un peu plus ces aspects là avec un plus grand nombre de personnes, ainsi que les apports du travailleur pair pour certaines. Enfin, sur l'une des structures, lieu d'hébergement et de logement, donc lieu de vie, après mes visites régulières étalées sur un peu plus de 3 mois, des personnes, sont venues spontanément me donner des exemples de ce que le travailleur pair leur apportait. Ceci n'a pas été possible sur la deuxième structure ayant un travailleur pair en poste, parce que je me rendais plus sur l'accueil de jour, un lieu de passage, au sein duquel je n'ai pas forcément croisé les mêmes personnes à plusieurs reprises.

Cet élément montre que pour recueillir au mieux la parole des personnes accompagnées, il faudrait assurer des temps de présence nombreux et réguliers pour créer un lien de confiance avec les personnes accompagnées utilisatrices des structures.

C'est pourquoi, afin d'étudier en profondeur les effets du travail pair sur les personnes accompagnées, mais également sur les structures ou les travailleurs pairs eux-mêmes, il serait plus pertinent de réaliser des ethnographies au long cours, ou encore des monographies (sur une seule structure par exemple) et de suivre l'évolution des personnes, de la structure, et du travailleur pair sur plusieurs mois, voire plusieurs années.

Première partie

QUELS SONT LES EFFETS DE L'INTEGRATION D'UN TRAVAILLEUR PAIR DANS LE SECTEUR DE L'AH ?

I. STYLES, POSTURES ET PRATIQUES

Avant de décrire les différents effets, que ce soit sur les équipes, les personnes accompagnées ou les travailleurs pairs eux-mêmes, ayant pu être observés lors de ce travail, nous allons tout d'abord caractériser la pratique des travailleurs pairs observés et voir en quoi ils s'inscrivent dans deux des styles archétypiques de travail identifiés par L. Demailly et N. Garnoussi (2015).

I.1. Le style de la *disponibilité bienveillante*

Dans cette étude, le style de *la disponibilité bienveillante*, a pu être repéré chez les travailleurs pairs étudiés (Demailly & Garnoussi, 2015) (Figure 2). En effet, les travailleurs pairs interrogés ancrent leurs pratiques dans les espaces informels, se réalisent dans des échanges intimes et privilégiés avec les personnes accompagnées, et bien qu'ils se considèrent comme faisant partie de l'équipe, ils se positionnent « à côté » des professionnels traditionnels, se revendiquant comme différents mais complémentaires de ces derniers, pour apporter aux personnes accompagnées, par leur disponibilité et leurs *savoirs expérimentiels*, ce que la structure d'accueil ne peut pas par manque de temps, d'envie, de moyens humains, ou d'empathie (dans son sens d'être en capacité de comprendre l'autre). Ils utilisent alors une méthode d'action basée sur l'aide et l'écoute – empathique – inconditionnelle et sur la *simplicité des échanges* (Demailly & Garnoussi, 2015).

I.1.1. Une double proximité

- La *proximité relationnelle*

Les travailleurs pairs rencontrés lors de ce travail définissent leur posture professionnelle comme une posture de « proximité », ce qui a pu être vérifié lors des observations de pratiques. En effet, la manière de s'adresser aux gens, en utilisant le tutoiement, la connaissance personnelle de chaque personne, le partage d'informations intimes, l'utilisation d'un langage familier et proche de celui des personnes accompagnées ainsi qu'une attitude, qui passe autant par une tenue vestimentaire décontractée qu'une proximité physique participent à cette proximité. Elle est également confirmée par leurs collègues « *ils se parlent comme, pas comme des copains, mais comme des gars qui se parleraient dans la vie de tous les jours quoi* » (Entretien TS – AHI Structure 2).

Cette proximité observée peut être rapprochée de la forme de « camaraderie » que L. Demailly relevait dans l'évaluation du programme expérimental des MSP ou de la *proximité relationnelle*, caractérisé par H. Provencher et ses collègues au Québec (Demailly et al., 2014; Provencher et al., 2012).

Elle permet l'instauration de relations moins dissymétriques entre le travailleur pair et la personne accompagnée qu'entre professionnels traditionnels et personnes accompagnées et donc l'établissement d'un lien de confiance.

Cette *proximité relationnelle* semble également renforcée par les pratiques des travailleurs pairs qui sont plus informelles que celles des autres professionnels. En effet, le quotidien des travailleurs pairs que j'ai pu observer est fait d'échanges informels autour d'un café, d'une cigarette, d'une réparation de vélo, sur les lieux de passage et lieux de vie des personnes, très rarement dans les bureaux, à la différence de leur collègues qui reçoivent plus souvent les personnes dans un cadre formel, même si, sur les deux structures dont le fonctionnement a pu être observé, des échanges informels entre professionnels et personnes accompagnées font aussi parti de l'accompagnement.

Ces pratiques informelles, doublées de la proximité propre aux travailleurs pairs leur confèrent un statut de professionnels très accessibles, comme le relevait également L. Demailly chez les MSP (Demailly, 2020). En effet, les personnes accompagnées décrivent le travailleur pair qu'elles côtoient comme « accessible » (PA11 – AHI Structure 2), « flexible » (PA4 – AHI Structure 2), comme un « travailleur social à la cool, un travailleur père » qui serait « un peu plus souple » (PA8 – AHI Structure 1) et « moins administratif » (voulant dire moins protocolaire) (PA2 – AHI Structure 1) que les autres professionnels. Ainsi, face à cette attitude et cette proximité, les personnes accompagnées déclarent être plus à l'aise pour se confier aux travailleurs pairs et s'y livrer plus facilement (PA2 – AHI Structure 1) : « c'est plus facile de lui demander un service, pour se déplacer, pour se confier. Il est disponible » (PA13 – AHI Structure 1).

- La *proximité expérientielle*

Nous avons vu qu'un paramètre important pour le travail pair est l'installation d'une relation de pairité ou de *proximité expérientielle* entre les personnes accompagnées et le travailleur pair. La reconnaissance mutuelle du statut de pair permet à chacun des deux acteurs de s'identifier dans tout ou partie de son expérience partagée (Gardien, 2021a, 2021b; Provencher et al., 2012). Elle repose entre autres sur différentes comparaisons entre l'expérience du travailleur pair et celle de la personne accompagnée que nous avons pu vérifier dans cette étude :

- des comparaisons latérales : la personne accompagnée et le pair aidant ont la même expérience, le même parcours : « on a le même parcours » (PA13 – AHI Structure 1),

- des comparaisons ascendantes : le travailleur pair est un modèle pour la personne accompagnée : « *Quand je le vois, je me dis pourquoi pas moi* » (PA18 – AHI Structure 2).

Ainsi, la double proximité qui caractérise la posture du travailleur pair, *proximité relationnelle* et *expérientielle* (Provencher et al., 2012), assure un sentiment de compréhension réciproque ainsi qu'un sentiment de relation égalitaire entre les travailleurs pairs et les personnes accompagnées qui peuvent alors établir des liens entre leur propre expérience et celle du travailleur pair (Gardien, 2021a).

I.1.2. Une disponibilité immédiate

La disponibilité accrue et immédiate des travailleurs pairs a, dans cette étude, été saluée par les personnes accompagnées (PA1, PA4, PA11 – AHI structure 2, PA5, PA10, PA13 – AHI Structure 1). En effet, à la différence des autres professionnels du secteur de l'AHI, le fait d'être dégagé des accompagnements administratifs leur permet d'être plus disponibles lors de temps informels et de l'être immédiatement lorsqu'une personne en éprouve le besoin : « *s'il y en a un qui veut parler, les travailleurs sociaux vont dire, on se voit dans 10 minutes ou on se prend un rendez-vous. En l'occurrence, moi c'est pas le cas. Moi, si tu veux parler, c'est tout de suite, maintenant* » (entretien TP – AHI Structure 1). Cette disponibilité est confirmée par les professionnels traditionnels des 3 structures étudiées, qu'ils qualifient de « *disponibilité rapide* » (TS – AHI Structure 1), « *absolue* » (TS – AHI Structure 1) et « *physique* » (TS – AHI Structure 3) : « *ça le rendait un peu plus disponible, peut être que nous, même si nous, voilà, ils peuvent frapper à la porte, mais euh, certains veulent pas nous déranger plus que ça* » (TS – AHI Structure 3).

L'immédiateté de cette disponibilité pour le soutien affectif semble être importante aux yeux des travailleurs pairs au point qu'elle est érigée en valeur morale et qu'ils semblent se l'imposer :

« *Quand elles sont prêtes à parler, à résoudre un problème, je veux être là. C'est mon rôle ici. Je ne me vois pas leur dire "revenez me voir cet après-midi, là je ne suis pas disponible". Je sais que si je ne suis pas là au moment où une personne veut me dire quelque chose de sensible, elle va le ravalé et ça va lui faire du mal, elle va être mal après ça pendant un moment car on aura brisé son élan. La disponibilité, c'est central* » (TP – AHI – Structure 1).

I.1.3. Ecoute et compréhension empathique

Les travailleurs pairs observés dans ce travail présentent également cette faculté à pousser les personnes accompagnées à se raconter, à se livrer, comme en témoignent ces réponses de personnes accompagnées à la question de ce que leur apporte le travailleur pair : « *Je me livre plus*

facilement au travailleur pair » (PA2 – AHI Structure 1), « *il est toujours là pour échanger, je peux tout lui dire sur mes problèmes d'addictions* » (PA10 – AHI Structure 1), « *il prend le temps d'écouter. Avant d'apporter des solutions, faut être en capacité d'écouter et d'entendre dans le social* » (PA11 – AHI Structure 2), « *le temps qu'il nous accorde sans compter* » (PA4 – AHI Structure 2). Ainsi, une autre des caractéristiques du travailleur pair apparaît : sa capacité d'écoute empathique, ou profonde comme la caractérisait L. Schweitzer (2020). Empathique, puisque de par le partage d'expériences communes, le travailleur pair serait à même de comprendre la parole des personnes accompagnées, leurs problématiques, leurs sentiments et leurs souffrances : « *On parle du même sujet, on parle des mêmes douleurs, on parle, on parle des mêmes angoisses, on parle du, du, du, des mêmes souffrances, quoi. Donc déjà on est sur un pied d'égalité quoi* » (TP – AHI structure 1). Cette écoute empathique permet alors de faciliter l'expression des personnes accompagnées, grâce à une moindre peur du jugement permettant l'établissement d'une confiance mutuelle (Gardien, 2021a) comme nous l'explique un travailleur pair :

« Parce que il y a cette approche-là, c'est que moi, en tant que travailleur pair, quand il va falloir parler des consommations, addictions, drogues dures et compagnie, le travailleur social, il va arriver en disant "j'aimerais comprendre, j'aimerais savoir". Et moi ma première approche avec mon parcours et mon vécu, je vais même pas avoir cette approche-là. Je vais arriver sur la personne accompagnée, je vais lui dire, "moi je sais". Voilà donc déjà, c'est un poids en moins pour la personne accompagnée. Moi je sais, donc maintenant je voudrais juste savoir où tu en es par rapport à elle, cette addiction »
(TP – AHI structure 1).

En effet, au cours des nombreux échanges informels ou lors des photolangages, les personnes accompagnées ont confirmé se sentir plus à l'aise et mieux comprises par les travailleurs pairs, à l'image de ce jeune couple : « *on a tendance à aller plus vers lui car il nous comprend mieux* » (PA6 et 7 – AHI Structure 2), de ce résident « *il a sa manière d'essayer de comprendre les choses* » (PA8 – AHI Structure 1), cet autre résident « *son expérience te met à l'aise. Au comportement et au visage, il voit rapidement quand ça ne va pas* » (PA2 – AHI Structure 1), ou des quelques autres témoignages susmentionnés. H. Provencher (2012) expliquait ce phénomène par le fait que la *compréhension empathique* du travailleur pair trouvait plus de résonance affective chez la personne accompagnée (par rapport à celle des professionnels traditionnels) du fait du dévoilement du vécu du travailleur pair.

Cette relation de *compréhension empathique* permet également une meilleure compréhension du travailleur pair par les personnes accompagnées : « *il a un regard qu'on comprend mieux* » (PA8 – AHI Structure 1).

I.2. Le style charismatique

Le *style charismatique*, troisième sociotype identifié par L. Demailly et N. Garnoussi (2015) est décrit comme « en rupture avec les façons de faire routinières », dans lequel les travailleurs pairs tiennent à faire la distinction entre leurs manières de faire et celles de leurs collègues puisqu'ils sont les seuls détenteurs d'un savoir concret sur certaines situations de vie. Elles décrivent les travailleurs pairs adoptant ce style comme souhaitant transmettre l'espoir en s'appuyant sur la « mise en scène de leur expérience singulière » pour faciliter l'identification à leur parcours, dont ils tiennent, on l'a vu, leur légitimité (Figure 3).

I.2.1. Une méthode originale

Les méthodes d'action du style de la *disponibilité bienveillante* sont également retrouvées chez les travailleurs pairs en santé mentale interrogés dans cette étude. En revanche, il est une méthode d'action qui n'a pu être relevée uniquement dans le secteur de l'AHI¹³, celle de « *bousculer* » ou « *secouer* » les personnes accompagnées, selon les termes utilisés par les professionnels traditionnels (Annexe 3). Cette façon de faire est décrite comme l'utilisation d'un autre langage, d'un autre vocabulaire que celui des professionnels traditionnels, utilisant des mots forts, « *trash* », et un franc-parler, là où les travailleurs sociaux auraient plus de retenue de peur de heurter les personnes ou seraient inhibés par des normes professionnelles ainsi qu'une éthique qui les en empêche : « *Des fois, il y va pas par 4 chemins, où, nous, peut-être, on va essayer de mettre des formes machin, [...] mais [TP] y va straight quoi, droit. Et puis euh voilà, sûrement, je pense qu'il fait mouche en plus bien souvent quoi* » (TS – AHI – structure 1). Enfin, il est intéressant de noter que des professionnels travaillant dans des structures différentes constatent que leurs collègues travailleurs pairs partagent cette méthode d'action qui leur est propre pour des situations similaires, « *Et [TP d'une autre structure] m'a raconté des exemples qui sont les mêmes ! Mais qui sont exactement les mêmes, où, où oui, il secoue, mais vraiment. Et ça, ça fait du bien et ça marche* » (TS – AHI Structure 2).

Pour illustrer l'apport que peut apporter cette méthode lorsqu'elle est utilisée par les travailleurs pairs (qui présentent rappelons-le, une *proximité* à la fois *relationnelle* et *expérientielle* avec les personnes accompagnées) en complément des méthodes plus traditionnelles, nous pouvons utiliser cet extrait d'un entretien effectué avec un professionnel traditionnel. Il décrit le cas de l'accompagnement d'un homme qui, en sortie d'incarcération, se retrouvait régulièrement en

¹³ Cela ne veut pas dire qu'elle n'existe pas ailleurs, mais les conditions de cette étude n'ont permis de la déceler et de l'observer uniquement dans le secteur AHI.

errance¹⁴, en raison pour partie d'alcoolisations massives. Le travailleur pair le rencontre de manière informelle, et crée un lien avec lui. Entre temps, la personne est accueillie au CHRS, structure d'hébergement appartenant à la même association où travaille le travailleur pair.

« en fait, il savait quand [TP] travaillait sur [la structure] [...] il était là tous les [jours de travail du TP]. Le reste du temps, il était pas là. Mais il venait pour discuter avec [TP]. Il y a eu des rechutes, il y a eu des trucs comme ça, et [TP] était toujours là et même le CHRS venait voir [TP] pour qu'il vienne avec lui voir le gars et tout ça. Et euh ils se posaient la question au CHRS d'arrêter parce que le monsieur comment, bah le monsieur commençait à avoir trop enfreint le règlement, trop d'alcoolisations, trop de bordel et tout ça. Et euh, pourtant, ça lui avait été signifié, il avait des rendez-vous avec la directrice, enfin, avec la responsable de pôle, tout ça. Les choses ne changeaient pas. Euh, [TS], du coup, la collègue, lui a dit, là, on arrive à la fin, on va peut-être aller euh. Et [TP] a dit "Non. On tente un dernier truc". Il a été le voir, apparemment il l'a secoué [rire]. Et il s'est remis d'aplomb le gars, il s'est remis d'aplomb ! Je sais pas ce qu'ils se sont dit, j'ai pas envie de savoir. Mais en tout cas il s'est remis d'aplomb. Là, ça va mieux, on a des perspectives nouvelles. Il a un travail le monsieur, il boit beaucoup moins d'alcool qu'avant, et ça c'était euh, ça, c'était il y a 2 ans, enfin, ça a commencé, donc oui. Et il a été secoué. Et, nous on peut le faire, mais pas aussi, pas pareil. Et même, il y a des choses, moi je pourrais jamais me permettre de dire ça, mais parce que c'est pas ma façon de faire, parce que enfin voilà quoi. Lui, je le vois, y'a des fois je me dis "putain mais il va trop loin" et tout, [...] et on en discute et tout, on fait, et il me fait "ha peut être que j'ai été trop loin", et en fait tu vois, deux jours après, bah non, ça a marché [rire] très bien quoi. [...] Genre par exemple, lui, moi, je, je vais dire à une personne, "ouais mais tu vas mourir si ça continu". Je vais lui dire comme ça [d'une manière calme]. Mais lui va pas le dire comme ça, lui il va dire "Tu vas crever ! tu vas crever", comme ça, mais vraiment avec des mots qui peuvent être trash. Et mais non, et en fait la personne avait, elle avait besoin d'entendre ça, à ce moment-là » (TS – AHI – Structure 2).

Ainsi, cet extrait illustre non seulement la relation de *proximité relationnelle* existant entre travailleurs pairs et personnes accompagnées (la personne accompagnée ne se rend à la structure que sur les horaires de présence du travailleur pair), mais également l'utilisation du franc-parler et du vocabulaire spécifique au travailleur pair, que les professionnels traditionnels ne peuvent se permettre d'employer, afin de « secouer » les personnes accompagnées. Cette technique qui

¹⁴ Dans le langage du travail social, être en errance signifie être dépourvu de domicile.

pourrait paraître « brutale » semble être une originalité et une exclusivité des travailleurs pairs et semble avoir des effets positifs sur les personnes accompagnées.

I.2.2. Utilisé à la discrétion du travailleur pair

L'extrait souligne également, par sa dernière phrase notamment, que cette méthode est employée par le travailleur pair à sa discrétion, mais que son emploi n'est pas systématique. Le travailleur pair semble être en mesure de savoir à quel moment il est pertinent ou non de l'employer. La décision semble être guidée par le ressenti du travailleur pair (Schweitzer, 2020), explicité par un travailleur social comme un « *instinct* », ainsi que par différents savoir-faire : des savoir-faire issus de l'expérience vécue, mais également des *savoirs d'action* (Demailly & Garnoussi, 2015) acquis au cours de la socialisation professionnelle du travailleur pair, c'est-à-dire durant sa pratique professionnelle au côtés de ses collègues : « *Mais c'est vrai que certaines fois où il, il justement, il secouait un peu la personne, ce qui euh, 90% fonctionne, mais il y a certaines personnes, non, faut surtout pas [celles souffrant de troubles psychiatriques sévères]. Et euh après, ça c'est quelque chose qui, qu'il a appris au fil du temps aussi, comme nous, on a appris* » (TS – AHI structure 2).

Lors d'une observation de pratique (observation – AHI Structure 2) j'ai pu observer comment ce choix est laissé à la discrétion du travailleur pair par ses collègues. Nous allions chercher une personne présentant un abcès dû à ses pratiques de toxicomanie sur son lieu de squat pour l'accompagner aux urgences afin qu'elle puisse se faire soigner. Après une longue attente durant laquelle la personne se préparait (s'habillait, récupérait ses affaires, préparait un « fix » ...), le professionnel traditionnel demande au travailleur pair s'il souhaite « *mettre un coup de boost* », de manière plus rude. Le travailleur pair n'a pas souhaité brusquer la personne pour éviter de prendre le risque de diminuer sa motivation. Il n'a pas souhaité « *le stresser davantage* » et a préféré rester en retrait au regard du lien de confiance déjà établi entre le travailleur social et la personne, se contentant alors de l'encourager une fois la personne sortie de son lieu d'habitation. Ainsi, malgré le fait que la structure où les collègues lui laissent la possibilité d'essayer cette manière de faire « *bousculante* » propre aux travailleurs pairs, il a jugé la manière « *patient* » plus pertinente au regard de la situation.

I.2.3. Une manière de faire qui a sa légitimité

De la même manière que leurs collègues, les travailleurs pairs définissent cette technique comme le fait « *d'être direct* » et d'utiliser une « *façon de parler différente* » de celle des professionnels traditionnels (TP – AHI structure 2). Ils affirment pouvoir se permettre de « *renvoyer les personnes face à leurs responsabilités, ça les secoue un peu, mais je pense qu'elles en ont besoin parfois* » (TP – AHI structure 2), sous-entendant ainsi que les professionnels traditionnels ne le

peuvent pas. Cette possibilité tiendrait à la légitimité que leur accordent les personnes accompagnées de par les similitudes des parcours partagés : « *Je te dis, moi, je peux me permettre des choses que les travailleurs sociaux ne peuvent pas se permettre. [...] Moi, je peux parler à un gars de la rue comme il parle dans la rue. J'ai le droit, j'en viens !* » (TP – AHI Structure 2). Cette légitimité est également acquise aux yeux des professionnels traditionnels qui déclarent que « *sa parole, elle est entendable dans le sens où il sait de quoi il parle* » (TS – AHI Structure 2), « *j'envie cette capacité et ce droit qu'il a [...] quelque part il, il a cette légitimité et ce droit* » (TS – AHI Structure 2). Mais elle existe aussi aux yeux des personnes accompagnées, ainsi que me l'expliquaient quatre jeunes personnes sortant de la structure sur le chemin de retour vers la gare : « *il était pas comme ça avant, vous savez, il était à la rue [...] c'est plus facile de parler avec lui, il est plus ouvert. Les travailleurs sociaux savent pas quand ils parlent* » (PA14 à 17 – AHI Structure 2). Bien que l'un d'entre eux l'ai repris pour lui rappeler que « *les travailleurs sociaux font ce qu'ils peuvent* », cet échange est intéressant puisqu'il illustre comment par le jeu de la *proximité expérientielle*, le travailleur pair est crédité d'une crédibilité plus importante, sinon plus spontanée, que celle des professionnels traditionnels.

1.2.4. Une valeur d'exemple

La volonté d'être « *une valeur d'exemple* » en soi (TP – AHI Structure 2), vecteur d'espoir, est au centre du *style charismatique* et de la pratique des travailleurs pairs du secteur de l'AHI étudiés dans ce travail : « *Et ça, déjà pour eux, c'est déjà un gros message d'espoir quoi. C'est, ça veut dire que c'est à la portée de tout le monde quoi [...] moi je suis pas un héros, je suis pas un superman, mais si je suis là, ça veut dire que ça fonctionne. Faut y croire* » (TP – AHI Structure 1).

Au-delà d'être une volonté pour les travailleurs pairs, elle est également une réalité pour certaines personnes accompagnées, qui déclarent, lorsqu'elles parlent du travailleur pair : « *c'est bien de trouver des gens qui ont eu le même parcours, les mêmes problèmes. Je savais pas que des gens comme nous pouvaient ensuite aider à leur tour. Ça veut dire que nous aussi* » (PA6 – AHI Structure 1), « *Quand je le vois, je me dis "pourquoi pas moi ?"* » (PA18 – AHI Structure 2).

1.2.5. Dépendant de l'autonomie que lui laisse la structure employeuse

Ce *style charismatique* ne peut être activé que dans le cas où la structure, l'institution, les collègues laissent une marge de manœuvre et une autonomie suffisante au travailleur pair pour qu'il soit libre d'exprimer sa personnalité (Demailly & Garnoussi, 2015), « *Ils m'ont laissé le temps, alors ils m'ont laissé aussi ma, [réflexion], ils m'ont laissé travailler comme j'ai envie de travailler, en fait. [...] je sais pas, ils me laissent, ils me laissent faire ce que je sais faire, c'est à dire la communication, rassurer les gens. [...] parce que j'ai une grande liberté. C'est ça l'avantage que j'ai dans mon métier* »

(TP – AHI Structure 2). Ainsi, sur les deux structures où un travailleur pair est encore en poste, j'ai pu observer que la fréquence et l'intensité de l'adoption de ce *style charismatique* était liée à l'autonomie laissée au travailleur pair, pouvant, si elle est limitée, conduire à certaines frustrations vécues momentanément comme un manque de confiance « *ils lui laissent carte blanche, il a pas à aller demander avant* » (propos d'un travailleur pair comparant ses conditions de travail à celles d'un autre).

Nous avons pu observer et retrouver dans cette étude quelques caractéristiques qui définissent ce nouveau métier qu'est le travail pair, à savoir sa double *proximité*, à la fois *relationnelle et expérientielle*, qui résulte en une compréhension empathique réciproque, en la création d'un lien de confiance et permet de diminuer la barrière symbolique entre personnels et personnes accompagnées. Cette posture est renforcée par les pratiques informelles des travailleurs pairs, leur disponibilité immédiate et absolue sur leur temps de travail ainsi que leur capacité d'écoute empathique.

Leurs pratiques s'inscrivent (dans cette étude) d'une part dans le style de la *disponibilité bienveillante* (Figure 2), pour lequel les travailleurs pairs se positionnent aux côtés des professionnels traditionnels, mais également et de manière dépendante de la liberté dont ils disposent, dans le *style charismatique* (Figure 3), au sein duquel ils affichent une volonté de se distinguer des autres professionnels et souhaitent apparaître comme un « exemple qu'il est possible de s'en sortir » (Demailly & Garnoussi, 2015). Au sein de ce dernier style nous avons identifié une nouvelle manière de faire, pratique singulière et originale, celle de « secouer les gens ». Cette pratique est un des outils du travailleur pair, qui, grâce à son *savoir expérientiel* et ses *savoirs d'action* acquis au cours de sa pratique professionnelle, discerne le bon moment pour l'utiliser. Deux conditions sont nécessaires pour que le travailleur pair puisse l'utiliser : sa légitimité issue de la *proximité expérientielle* qui le lie aux personnes accompagnées et l'autonomie d'action que lui laisse la structure au sein de laquelle il travaille.

Le style de la *disponibilité bienveillante*

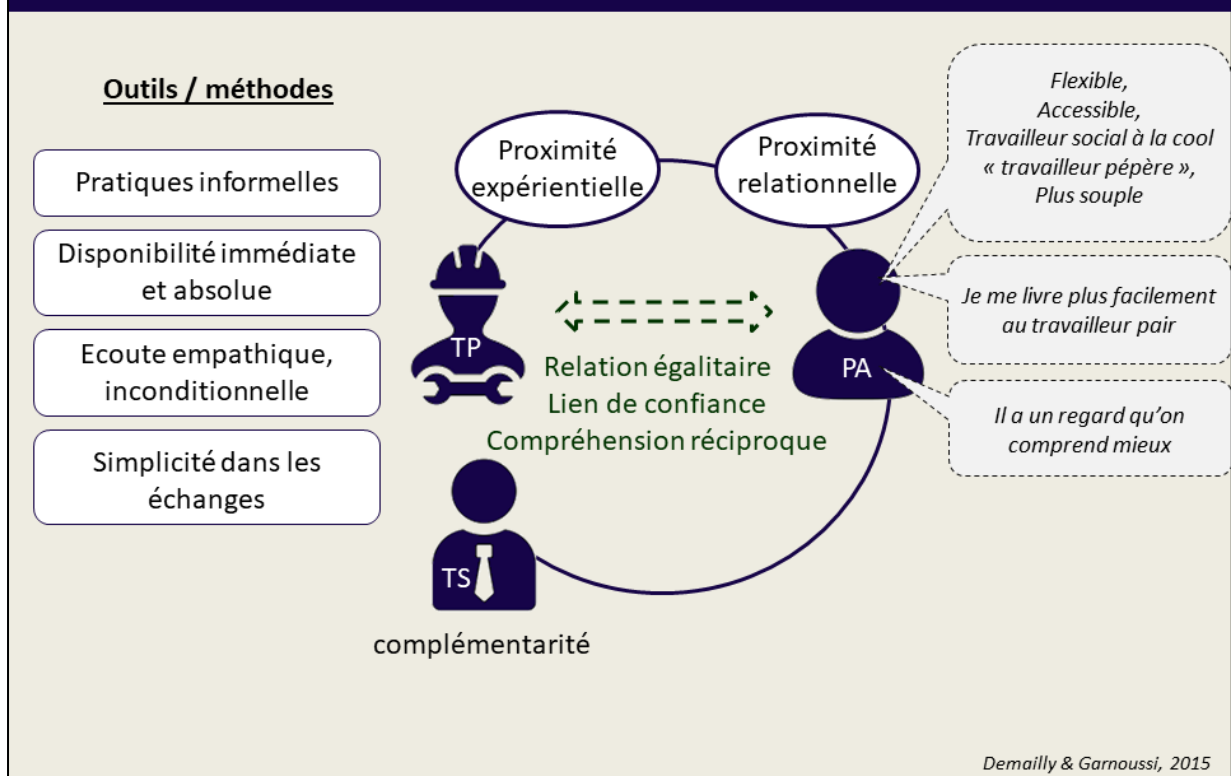


Figure 2 : Schématisation du style de la *disponibilité bienveillante* observé dans ce travail

Ce style repose sur l'existence d'une relation égalitaire, d'un lien de confiance et d'une compréhension réciproque entre travailleur pair et personnes accompagnées du fait de la double proximité qui les unit. Le travailleur pair dispose de plusieurs outils dont des pratiques informelles qui le rendent accessible - les personnes accompagnées le décrivent comme flexible ou plus souple que les professionnels traditionnels - ; une disponibilité immédiate pour l'écoute empathique – les personnes accompagnées déclarent se livrer plus facilement au travailleur pair qu'aux autres professionnels - ; et une simplicité dans les échanges – qui fait que les personnes accompagnées le comprennent mieux que les autres professionnels. Dans ce style, les travailleurs pairs se placent aux côtés des professionnels et considèrent leurs pratiques respectives comme complémentaires.

PA : personne accompagnée, TP : travailleur pair, TS : professionnels traditionnels

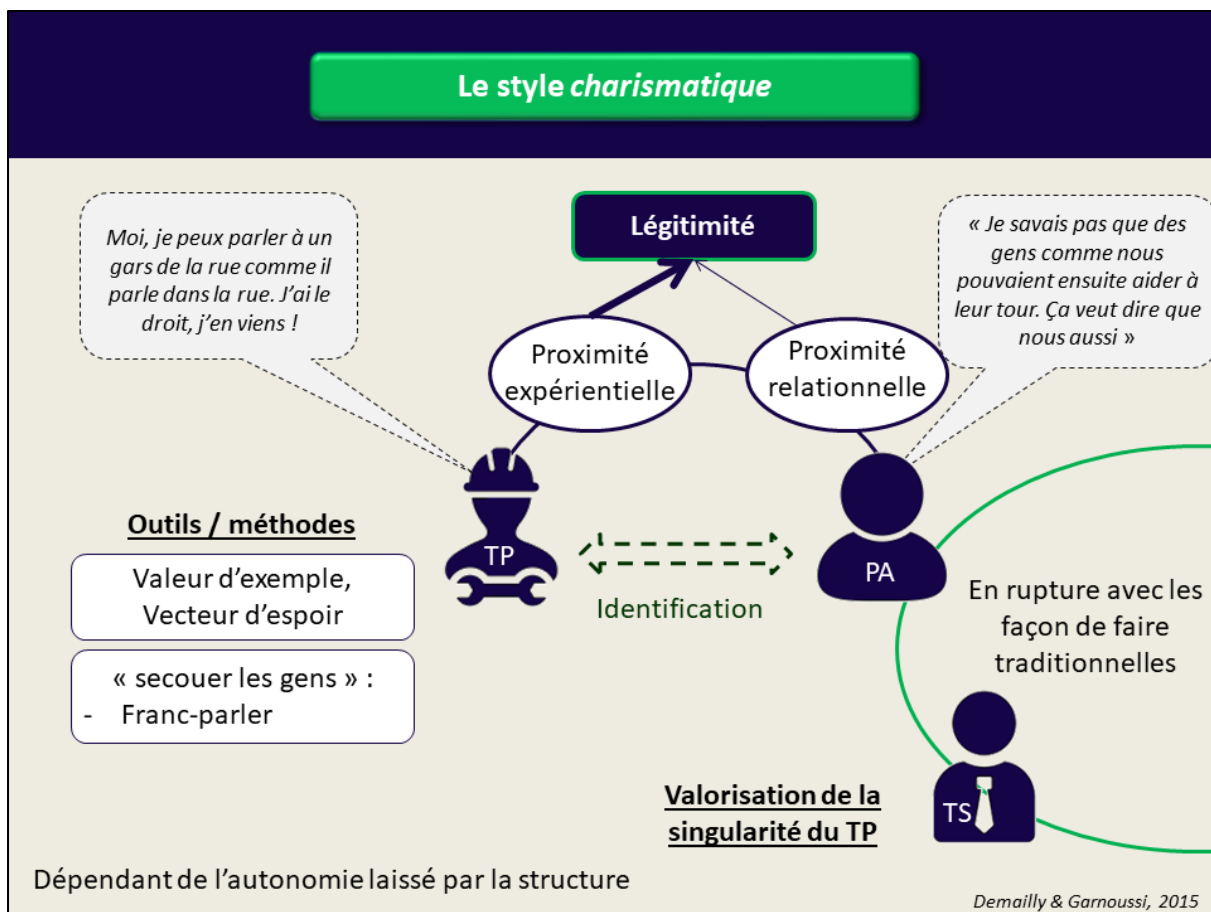


Figure 3 : Schématisation du style *charismatique* observé dans ce travail.

Dans le style *charismatique*, les travailleurs pairs apparaissent comme des exemples, des modèles d'espoir qu'il est possible de s'en sortir, auquel les personnes accompagnées peuvent s'identifier. Au sein de ce style, nous avons identifié une méthode d'action originale, qui repose sur la légitimité dont est crédité le travailleur pair du fait de sa proximité expérientielle. Elle est caractérisée par l'utilisation d'un franc-parler qu'ils sont les seuls à pouvoir employer. Dans ce style, les travailleurs pairs se placent en rupture avec les façons de faire traditionnelles des autres professionnels, qui eux-mêmes valorisent la singularité du travailleur pair. L'adoption de ce style est dépendant de l'autonomie que laisse la structure aux travailleurs pairs.

PA : personne accompagnée, TP : travailleur pair, TS : professionnel traditionnel

II. EFFETS SUR LES EQUIPES

S'il n'a pas été possible de constater d'éventuelles modifications des pratiques, habitudes de travail, représentations des professionnels traditionnels ou de modifications organisationnelles, ce travail a tout de même mis en évidence de nombreux apports aux équipes que pouvait amener un travailleur pair.

II.1. Questionner son *éthos* professionnel

Si la littérature attribue de très légères modifications des pratiques des collègues des travailleurs pairs du champ de la santé mentale, ce travail n'a pas permis de mettre en évidence une quelconque modification des pratiques organisationnelles ou individuelles suite à l'intégration de travailleurs pairs dans des équipes du secteur de l'AHI. Cependant, cette absence d'effet constaté n'exclut pas qu'il puisse y en avoir. En effet, l'observation de telles modifications nécessiterait de réaliser une ethnographie au long court, qui, dans l'idéal, débiterait en amont du recrutement du travailleur pair.

Néanmoins, ce travail met en exergue le fait que le travailleur pair peut conduire les équipes à s'interroger et à remettre en question ses propres pratiques : « *il nous interpelle en se disant bah on est, on fait de cette façon-là, est ce que c'est bien ? Bah parfois ça l'est, et parfois ça peut être bien de faire un pas de côté* » (TS – AHI Structure 1), en apportant un nouveau regard, « *un point de vue différent* » (TS – AHI structure 2), ou « *une vision différente* » (TS – AHI structure 3). En effet, au cours de l'observation d'une réunion d'équipe j'ai pu observer comment une proposition d'une nouvelle activité par le travailleur pair peut venir interroger les pratiques et les postures de chacun des professionnels de l'équipe, travailleur pair compris, déclenchant alors de nombreuses discussions et échanges autour des notions de distance, de séparation de la vie professionnelle et personnelle ou encore d'éthique professionnelle. En somme, le travail pair peut venir interroger *l'éthos professionnel*¹⁵ et les habitudes de pratiques de chacun des acteurs (Jorro, 2013).

¹⁵ « L'éthos du travail est défini comme "un système de croyances, valeurs, normes et modèle qui constitue un cadre de référence du comportement individuel et de l'action sociale au sein d'une collectivité définie" », ici le groupe de professionnels de la structure. A. Jorro complétait cette définition de *l'éthos professionnel* « comme un ensemble de valeurs intériorisées par l'acteur et qui se concrétisent dans l'activité professionnelle ». (Jorro, 2013)

II.2. Une compréhension plus fine

Les professionnels traditionnels déclarent mieux comprendre certaines situations, avoir un éclairage nouveau sur certains aspects que, de par son vécu et son lien de confiance qui l'uni aux professionnels traditionnels, le travailleur pair peut expliquer. Ainsi, un professionnel traditionnel m'expliquait que malgré le fait que les personnes qu'il accompagne lui décrivent ce qu'elles vivent, la relation particulière qui l'uni au travailleur pair lui donnait plus à comprendre ou à imaginer les situations et conditions que les personnes accompagnées lui décrivent :

« On le sait déjà mais oui, nous, ils nous racontent tout ça, mais euh, quand on parle de la rue, on reste quand même sur du, sur un lien de professionnels à personnes, [...] Là, [TP], [...] parce que, parce qu'on est devenu plus que des collègues maintenant. Et euh, donc c'est différent. C'est pas, c'est pas raconté de la même manière, c'est pas dans les mêmes détails. [...] c'est une façon quand même différente d'entendre et de raconter les choses quoi » (TS – AHI Structure 1).

Le travailleur pair peut ainsi par exemple, au cours de conversations informelles éclairer ses collègues sur ce qu'implique de dormir à la rue, expliquer les émotions que l'on y ressent, ou encore les éclairer sur certains symptômes cliniques de telle ou telle consommation, permettant alors aux travailleurs sociaux de personnaliser l'accompagnement qu'ils offrent aux personnes accompagnées :

« il consomme tel truc et tel truc, et puis, au vu de comment il transpire là et au vu de nanana, et puis les tremblements, et ceci, il va avoir une lecture un petit peu clinique en fait des, des, des effets des produits, qui, nous, nous permet, bah de, de, de coller au mieux à comment on va prendre les choses quoi » (TS – AHI Structure 1).

« il nous permet de décaler notre regard, [...] euh sur comment on se sent à l'intérieur de soi un peu dans sa tête quand on est sous l'emprise de produits. Donc nous, ça nous permet d'avoir une lecture un peu plus précise et puis des fois d'être un peu plus mesurés aussi dans notre façon de, d'approcher les gens quoi » (TS – AHI Structure 1).

« Et euh, moi, il me permet toujours des fois de [inspiration], de aussi essayer de, de réfléchir, pas à la place de la personne, mais en tout cas de mieux comprendre et prendre en compte tous les paramètres » (TS – AHI Structure 2).

Enfin, le travailleur pair peut permettre à l'équipe d'améliorer sa connaissance du public, de ses habitudes, et de modifier ses habitudes de pratiques en fonction. Par exemple, des travailleurs sociaux qui, les jours de pluie, avaient pour habitude de préparer l'accueil de jour dans l'optique de recevoir beaucoup de monde, se sont rendus compte, après discussion avec le travailleur pair, que

les jours de pluie, il valait mieux pratiquer *l'aller vers*, et aller à la rencontre des personnes dans les endroits abrités se situant proches de leurs lieux de vie :

« maintenant, je sais, quand il pleut en fait, il va y avoir personne. Et euh, je sais pourquoi. Et ça me permet peut-être des fois qu'on se prépare pour aller voir les gens où ils sont abrités quoi. Parce que il m'avait dit "quand il pleut, tu sors pas. Parce que si tu sors, après, t'es mouillé. Et tu peux pas, tu pourras pas te sécher". Alors que nous on se disait bah non, quand il pleut, bah tu vas venir à l'accueil de jour justement pour être au chaud. Mais non » (TS – AHI Structure 2).

De la même manière, un autre professionnel traditionnel d'une autre structure déclare avoir gagné en connaissance sur le public qu'il accompagne : *« au bout d'un moment, on commence à connaître bien ce public de rue et leur façon de faire, mais il y a, y a forcément des automatismes ou des choses qui, qui peuvent nous échapper. Et donc là, il y a une meilleure euh, compréhension des difficultés » (TS – AHI Structure 3)*, lui permettant ainsi de mieux comprendre leurs difficultés et donc d'avoir le sentiment de pouvoir améliorer l'accompagnement qu'il propose.

II.3. Un repérage précoce des difficultés

Ce travail a montré que le lien de confiance existant entre le travailleur pair et les personnes accompagnées, la *proximité expérientielle* qui les unit, sa disponibilité pour l'écoute empathique et sa posture informelle lui permettent de recueillir les confidences des personnes accompagnées. Ainsi, il peut être au courant rapidement de leurs difficultés, ce qui lui permet, selon son appréciation, d'alerter l'équipe sur les situations, difficultés, et complications qu'il juge critiques. Cela permet alors un repérage précoce de ces difficultés :

« il m'alertait beaucoup plus rapidement que ce que j'aurais pu voir sur certaines situations » (TS – AHI Structure 3).

« une facilité euh pour repérer, euh certains petits évènements de leur vie quotidienne. Euh, ou sur un temps de rendez-vous, d'échange avec nous, ils auraient pas pris le temps d'aborder, ou ils auraient pas osé, ou voilà, qui pour eux leur semble être "bein c'est ma faute et puis voilà et j'en parle pas, c'est pas grave, je fais avec" » (TS – AHI Structure 1).

Ces informations ainsi échangées ne le seraient pas sur les temps de RDV avec les professionnels traditionnels, pour plusieurs raisons : manque de temps, informations jugées insuffisamment importantes pour la révéler au professionnel, peur du jugement du professionnel... mais peuvent parfois éclairer des situations. Ainsi, quand une information semble importante aux yeux du

travailleur pair, celui-ci peut soit proposer à la personne concernée de l'accompagner auprès des professionnels traditionnels pour la leur révéler, soit de travailler en amont d'un RDV la manière de la leur transmettre, soit enfin, de transmettre l'information en réunion d'équipe.

II.4. Une création de lien avec les personnes accompagnées facilitée

Ce travail a montré que l'action du travailleur pair pouvait permettre de créer un lien entre professionnels traditionnels et personnes accompagnées de différentes façons et ainsi, d'amener ou ramener les personnes vers l'accompagnement social, ou, à l'inverse d'amener ou ramener l'accompagnement social vers les personnes accompagnées.

La première, en donnant à comprendre certaines réactions, propos, comportements des personnes accompagnées, le travailleur pair peut permettre aux professionnels d'adapter, d'individualiser et de personnaliser l'accompagnement social : *« je pense que son regard permettait d'avoir une meilleure compréhension de ce qui pouvait susciter parfois une certaine agressivité. Et euh, de la part des personnes. Et hum, et ce regard-là permettait justement de reprendre l'accompagnement, euh par les travailleurs sociaux hein, d'une manière peut être un petit peu différente »* (TS – AHI Structure 3).

Légitimer l'action des travailleurs sociaux et donner confiance dans l'institution est une seconde façon de créer du lien ou recréer du lien, cette fois-ci en amenant ou ramenant les personnes vers la relation d'accompagnement : *« sa parole à lui, [...] peut participer à légitimer notre action, là où il peut y avoir des réticences et de la, et de la méfiance »* (TS – AHI Structure 2). Ainsi, le travailleur pair favorise la création de lien de confiance entre personnes accompagnées et professionnels traditionnels : *« je reste persuadée que la relation de confiance que j'ai pu construire avec ce monsieur, elle aura été facilitée par [TP] »* (TS – AHI Structure 2), particulièrement avec les personnes qui ont *« de longs parcours au niveau des services sociaux »*, et qui présentent une certaine réticence ou méfiance à leurs égards : *« [TP] va être là pour expliquer qu'est-ce qu'on peut faire de plus ou qu'est ce qui n'a pas été fait, qu'est ce qui était peut être mal fait »* (TS – AHI Structure 2).

Ainsi, le travailleur pair peut être générateur de liens entre les personnes accompagnées et l'équipe de professionnels conduisant les personnes, même celles s'avérant réticentes, à accepter l'aide des travailleurs sociaux et à s'inscrire dans une démarche d'insertion. Prenons pour exemple le récit d'une rencontre :

« c'était un jeune là, comme ça, que, qui était de passage, on discute, on va le voir, du coup on est une association. "Ah ouais, bon, je connais, j'en ai déjà vu ailleurs". Enfin

voilà quoi. Et [TP] qui dit “je suis travailleur pair”. Et le gars il fait “Ah ouais, c’est quoi ?” [...] Et là Waouh euh, enfin voilà, “Oh putain, c’est trop bien”. Et du coup ils discutent, ils discutent et le gars qui, de base était pas trop chaud pour venir nous voir parce que il connaît, parce que patati, bah il est venu le lendemain, il a bu un café, [...] du coup petit à petit il est venu nous voir “alors où est-ce que t’en es ?”. [...] et là en fait, bah il a fait une demande SIAO¹⁶, on a pu refaire euh, rouvrir des droits parce que du coup il est, il est venu » (TS – AHI Structure 2).

Dans cet extrait, c’est la proximité mutuelle et le développement d’un lien de confiance entre le travailleur pair et la personne accompagnée qui permet de légitimer l’action des professionnels et d’amener petit à petit les personnes vers l’accompagnement social, ou dans un autre exemple, vers le soin : *« les personnes lui font entièrement confiance et viennent plus facilement au point santé, c’est extrêmement facilitant au niveau des soins. Les réticences qu’il y avait quand on les mettait face à leurs difficultés tombent, ils acceptent d’être pris en charge, de se soigner » (TS – AHI Structure 2).*

Enfin, le travailleur pair semble être un atout, par son approche et ses façons de faire différentes, dans les situations où la relation d’accompagnement est rompue, lorsque les professionnels traditionnels semblent ne plus avoir de cartes en leurs mains :

« Bah parfois ça arrive qu’on soit un peu à bout de nos compétences, à bout de nos limites professionnelles et humaines quoi. Donc, il y a des, il y a des situations avec, avec lesquelles on, on sait plus faire, on trouve plus les mots, on, on, on voit qu’on n’est pas aidant, [...] et bah ça nous arrive de dire à [TP] “là, nous, on sait pas quoi lui dire à ce monsieur, est ce que tu peux, tu peux essayer quoi ?” [...] il va avoir une autre façon d’approcher la situation [...] et on essaye d’inventer avec lui » (TS – AHI Structure 1).

II.5. Le travailleur pair, une nouvelle personne ressource

Un autre apport pour les équipes, particulièrement celles qui ne fonctionnent pas en multi-référence, est le fait que le travailleur pair apparait comme une personne ressource supplémentaire, et brise un peu le lien unique créé par la référence qui peut, dans certaines situations, devenir un lien de dépendance.

¹⁶ Service intégré d’accueil et d’orientation. C’est le service qui permet de mettre en réseau tous les dispositifs d’accueil, d’hébergement et d’insertion. Toute obtention d’un hébergement ou d’un logement passent au préalable par une inscription du dossier de la personne demandeuse à ce service.

En devenant une personne ressource supplémentaire, le travailleur pair peut également élargir et approfondir l'offre d'accompagnement social, et être aux côtés de la personne accompagnée pour certaines tâches que le manque de disponibilité dont les professionnels traditionnels peuvent souffrir, les empêche d'effectuer, comme par exemple de l'accompagnement sur des tâches informatiques ou de recherche d'emploi, ou encore différentes activités comme des ateliers jardinage.

II.6. Enrichir le réseau partenarial des structures

De même qu'ont pu le constater H. Provencher et ses collègues dans leur évaluation de l'intégration de travailleurs pairs dans des services de soin en santé mentale au Québec, ou encore B. Godrie, certains travailleurs pairs dans cette étude, ont pu, grâce à leur réseau, développer de nouveaux partenariats pour leur structure d'accueil (Godrie, 2016; Provencher et al., 2012). Cela a permis, entre autres, de proposer différentes sorties, notamment culturelles, aux usagers du dispositif.

II.7. « Un poids politique ou une pub à lui tout seul »

Enfin, un autre apport du travailleur pair pour les équipes est qu'il permet d'attirer l'attention sur la structure, l'association, et, par une action de plaidoyer et de défense des droits des personnes accompagnées, modifie et influence des décisions les concernant.

II.7.1. Pour attirer l'attention des décideurs et du public

En effet, un travailleur social constate un intérêt grandissant pour certains dispositifs de l'association depuis que le travailleur pair les a intégré, autant de la part des médias que des décideurs politiques ou financiers : « *on voit quand même que depuis qu'il est là, il y a beaucoup plus d'intérêt pour [nom de l'association], notamment pour l'accueil de jour et les [maraudes], parce que, en général, en fait tout le monde s'en fout de nous, hein* » (TS – AHI Structure 2). Ainsi, par l'intérêt que peuvent porter les médias au travail pair, selon lui, cela peut permettre d'attirer l'attention sur la cause des personnes sans-abri et faire évoluer les représentations du public sur le sujet « *donc ça amène quand même de la lumière sur l'association et sur l'accompagnement quand même des sans-domicile fixe et de la rue et je pense que ça, ça peut être qu'une bonne chose à terme* » (TS – AHI Structure 2).

Cependant, il paraît important de garder à l'esprit que l'attention des médias peut potentiellement avoir une limite dans le temps, du fait de la nouveauté que représente le travail pair.

II.7.2. Pour défendre les personnes accompagnées

La présence du travailleur pair peut également permettre d'influencer des décisions concernant les personnes accompagnées. Prenons l'exemple d'une situation rapportée par un professionnel traditionnel. Une personne, éloignée de l'insertion, avec de lourdes problématiques de santé se voit attribuer une place en hôtel social pour plusieurs mois, le temps de pouvoir réaliser ses soins. A l'issue de cette période de soins, le 115 (numéro d'appel du SIAO¹⁷ qui traite toutes les orientations d'hébergement) décide de libérer cette place d'hébergement pour qu'elle soit profitable à une autre personne nécessitant des soins. En effet, E. Gardella montrait que dans ce qu'il conceptualisait sous la forme d'un « *fractionnement social institué* » qui rationalise l'attribution des places d'hébergement disponibles et organise un *turnover* de ces places, la durée provisoire des hébergements est utilisée comme facteur de régulation de l'attribution des places pour faire face à leur pénurie (Gardella, 2016). Bien que cette rationalisation soit comprise par le professionnel traditionnel, et, n'ayant pas de place en CHU disponible sur la structure, il évoque avoir donné des arguments pour tenter de maintenir cette personne en hébergement. C'est finalement le discours et les arguments déployés par le travailleur pair qui ont pu inverser la tendance et permettre à cette personne de bénéficier d'un autre type d'hébergement, normalement non prévu pour des personnes aussi éloignées de l'insertion.

« s'il avait pas été là, je pense que le monsieur, bein, il serait retourné à la rue et il en serait pas là aujourd'hui, quoi. Donc euh, il, en fait, nous, on peut pas se permettre normalement, mais on fait quand même, de mettre de la sensibilité ou notre affect dans l'accompagnement des personnes, euh, lui il s'en fout. [...] Et donc euh, quand il met son affection là-dedans, bah forcément t'es plus sensible aux arguments quand, quand il y a des émotions, quand il y a de l'affection, quand y a de la rage. Et il arrive du coup à faire plier des décisions qui normalement, tu fais pas plier quoi. Parce que justement, il va te dire ce que c'est de retourner à la rue, des trucs comme ça quoi. Mais si moi je te le dis, ça va pas, c'est pas la même chose » (TS – AHI Structure 2).

Ainsi, en jouant sur le registre des émotions, en évoquant de près ou de loin son parcours (les interlocuteurs peuvent déjà être au courant de son parcours), le travailleur pair peut orienter, influencer des prises de décisions face auxquelles, habituellement, les travailleurs sociaux sont démunis. Il apporte ainsi une forme de reprise de pouvoir à l'équipe accueillante.

¹⁷ Service intégré d'accueil et d'orientation

Si ce travail a échoué à mettre en évidence des modifications organisationnelles des équipes dans lesquels les travailleurs pairs ont été intégrés, il a cependant montré que leur intégration peut conduire les équipes à s'interroger de manière réflexive sur leurs habitudes et leurs pratiques.

De plus, ce travail a permis de voir que par une compréhension plus fine de ce que peuvent traverser les publics (permise par les éclairages des travailleurs pairs), doublée d'un repérage précoce par le travailleur pair des difficultés que rencontrent les personnes, les professionnels traditionnels sont à même d'adapter et de personnaliser l'accompagnement qu'ils proposent aux personnes accompagnées. Le travailleur pair permet également de légitimer l'action des travailleurs sociaux auprès des personnes accompagnées et de leur inspirer confiance, favorisant ainsi la création d'un lien de confiance entre personnes accompagnées et professionnels ou le maintenant en cas de conflit.

En étant une nouvelle personne ressource, le travailleur pair peut permettre d'amoindrir la dépendance issue du lien unique induit par la méthode de la référence et d'élargir l'offre d'accompagnement de la structure. De plus, enrichi par le réseau du travailleur pair et ses activités de réseautage, le réseau partenarial de la structure d'accueil peut se voir élargir.

Enfin, le travailleur pair peut permettre, par son caractère novateur, d'attirer l'attention des médias et du grand public sur les structures employeuses, mais également sur le secteur social et la cause des personnes en situation d'exclusion et/ou de précarité. Il peut également, en jouant sur le registre des émotions, influencer certaines décisions concernant les personnes accompagnées, sur lesquelles habituellement les professionnels traditionnels n'ont pas ou peu de prise.

III. EFFETS SUR LES TRAVAILLEURS PAIRS EUX-MEMES

Nous avons vu quelques apports du travailleur pair aux équipes, aux structures, et l'enseignement qu'individuellement les professionnels traditionnels pouvaient retirer de leur collaboration avec un travailleur pair. Cependant, cette nouvelle fonction peut également être source d'apports pour les travailleurs pairs eux-mêmes.

III.1. L'acquisition de nouvelles compétences

Nous avons déjà pu voir que le travailleur pair acquiert de nouveaux savoir-faire lors de sa pratique auprès de ses collègues, regroupés sous l'appellation de *savoirs d'action* (Demailly & Garnoussi, 2015) en début de cette partie (Partie 1 - I.2.2 Utilisé à la discrétion du travailleur pair). Un autre exemple de ces *savoirs d'action* nous a été fourni par un travailleur pair, qui, lors d'une maraude où un individu agressif s'en prenait à un groupe de personnes accompagnées, calme le groupe, veille à ce que l'individu s'écarte et, au moment de partir, m'explique que l'on va avancer vers l'individu et se poster quelques temps entre l'individu et le groupe, le temps que cette personne s'en aille vraiment plus loin. Il me confie alors « *c'est [prénom d'un collègue] qui m'a appris cette technique, ça marche* » (TP – AHI Structure 2).

Les travailleurs pairs peuvent également acquérir de nouvelles compétences personnelles techniques, comme par exemple le fait d'apprendre l'utilisation de l'informatique.

Enfin, ce poste de travailleur pair a permis à certains d'entre eux de développer leur capacité de prise de parole en public, en réunions, leur permettant ainsi de gagner en assurance et en affirmation de soi : « *le fait de se permettre de prendre la parole [...] au fil du temps, c'est devenu apparemment plus possible pour lui. Enfin, je, j'ai l'impression en tout cas, il s'autorisait plus à le faire* » (TS – AHI Structure 3).

III.2. Se familiariser avec le champ du travail social

Les travailleurs pairs déclarent découvrir « *l'envers du décor* » (TP – AHI Structure 1) et « *mieux comprendre le travail social* » (TP – AHI Structure 2) grâce à cette fonction qui les « *fait passer de l'autre côté* » (TP – AHI Structure 1). Cela leur permet d'enrichir leurs témoignages, de pouvoir expliquer au mieux certains processus aux personnes accompagnées, mais également de pouvoir comprendre certaines difficultés auxquelles font face leur collègues - « *Je vois aujourd'hui l'injustice quand les personnes sont en colère contre telle ou telle association, ce sont les travailleurs sociaux qui*

se font insulter alors qu'ils ne sont pas responsables quand il n'y a pas de place ou que le RSA est coupé » (TP – AHI Structure 2) et, par la suite, de pouvoir les soutenir en expliquant les mécanismes du travail social aux personnes accompagnées.

III.3. Renforcer son propre rétablissement

Différentes évaluations de l'intégration de travailleurs pairs dans le champ de la santé mentale (Demailly et al., 2014; Provencher et al., 2012) mentionnaient que le travail pair pouvait permettre aux travailleurs pairs de renforcer leur propre rétablissement. Le *rétablissement* est le processus par lequel une personne souffrant de troubles psychiatriques reprend le contrôle sur sa vie et mène une vie qu'elle juge satisfaisante, même si les symptômes de la maladie persistent (Pachoud, 2018). La notion de *rétablissement* est un concept en provenance du champ de la santé mentale qui se diffuse peu à peu au sein des secteurs médico-social et de l'insertion. En ce qui concerne les difficultés sociales, il conviendrait mieux de parler d'une forme de rétablissement, puisqu'il s'agirait ici de pouvoir gérer ses difficultés et construire et vivre sa vie de manière satisfaisante pour soi.

Dans cette étude, c'est une hypothèse qui a été avancée par un professionnel traditionnel, collègue d'un des travailleurs pairs étudiés. S'il n'a pas été possible de vérifier empiriquement cette hypothèse, les travailleurs pairs déclarent néanmoins *« continuer à se reconstruire »* en aidant les personnes accompagnées : *« en les aidant je m'aide aussi, en construisant avec eux, bah je continue à me construire aussi »* (TP – AHI Structure 1).

III.4. Retrouver un travail, vecteur d'une nouvelle identité sociale

Outre l'apport d'un salaire, ce travail a permis aux travailleurs pairs de gagner en estime de soi : *« Alors déjà sur, heu, l'estime de soi-même, retrouver un travail après heu, mon dernier travail c'était en 2008 et j'ai repris le travail en 2020 donc, c'est 12 ans après »* (TP – AHI Structure 2), notamment à travers la satisfaction de réussir, d'être *« content d'avoir réussi, [...] être capable de tenir le rythme »* (TP – AHI Structure 2). Ce travail est aussi ressenti comme une opportunité d'insertion dans la société, permettant de retrouver un rythme de vie en adéquation avec celle-ci : *« bah le plaisir de retravailler quoi, d'avoir des collègues de travail, le plaisir d'avoir des congés, le plaisir d'avoir des week-ends que t'as pas quand t'as le RSA, parce que tous les jours se ressemblent, tous les mois se ressemblent, toutes les années se ressemblent »* (TP – AHI Structure 2), mais également de retrouver un rôle social, *« une place sociale dans, dans la vie quoi »* (TP – AHI Structure 2).

Un des travailleurs pairs évoquait également le changement de regard que pouvaient porter certaines personnes de son entourage sur lui : « *[elle] m'a toujours considéré comme un clochard, ce qui est très dur hein, même pour [elle] ça a été dur. Et le fait que, tu vois, j'ai, j'ai retrouvé un travail, elle a changé de, de regard sur moi, alors que je suis le même. Mais, j'ai un travail !* » (TP – AHI Structure 2). Cet extrait illustre comment l'identité assignée (Montousse & Renouard, 2021a), c'est-à-dire, celle qui est attribuée à l'individu par les autres, a évolué grâce à la nouvelle fonction du travailleur pair, passant d'une personne dépourvue de logement (même s'il en avait un depuis un moment), d'une personne accompagnée, à l'identité d'une personne ayant un rôle social, un emploi, et ironie du sort, un travailleur social. Ce changement d'identité assignée lui donne le sentiment de récupérer un certain pouvoir, à minima celui de pouvoir s'affirmer comme un individu « respectable » aux yeux des autres : « *et là, je peux lui parler différemment. Et c'est ça qui est marrant, tu vois, le, le rapport de force qu'elle peut plus avoir sur moi en fait, tu vois, c'est, moi ça m'a apporté ça* » (TP – AHI Structure 2).

Si l'acquisition d'un nouveau rôle social est importante aux yeux des travailleurs pairs puisqu'elle leur permet de s'intégrer dans la société, elle l'est aussi aux yeux de leur entourage, puisqu'elle modifie l'identité qui leur est assignée. Ainsi, ce nouveau travail leur permet de construire une nouvelle identité sociale, entendue comme « une construction représentative de soi dans son rapport à l'autre et à la société. L'identité est ainsi la conscience sociale que l'individu a de lui-même, mais dans la mesure où sa relation aux autres confère à sa propre existence des qualités particulières » (Fischer, 2020).

III.5. Retrouver un travail qui a du sens

Enfin le dernier point saillant relevé dans ce travail est le fait que cette fonction est une source d'épanouissement personnel et de satisfaction personnelle pour les travailleurs pairs puisqu'il revêt un sens particulier pour eux :

« *Alors je suis passionné par ce que je fais* » (TP – AHI Structure 2).

« *J'ai l'impression d'être là où est ma place, c'est exactement ce dont j'ai besoin* »
(TP – AHI Structure 1).

« *je sens qu'il a plaisir au quotidien de venir voilà tous les jours et d'apporter euh, quelque chose à quelqu'un qui en a besoin, quoi* » (TS – AHI Structure 2).

« *je pense que depuis qu'il s'en est sorti, il avait à cœur de, de retransmettre en fait ce qu'il avait reçu* » (TS – AHI Structure 1).

Ainsi, cette satisfaction personnelle, ce sentiment d'être utile a pu générer de la motivation pour de nouveaux projets personnels chez les deux travailleurs pairs en poste au moment de ce travail : « *ça lui apporte plein d'idées en tête, il a toujours envie d'aller plus loin, il a toujours envie de continuer* » (TS – AHI Structure 2).

Ainsi, nous avons pu voir que par la pratique de leur fonction, les travailleurs pairs pouvaient élargir leur éventail de compétences en acquérant de nouvelles compétences techniques et des *savoirs d'action* ainsi qu'en gagnant en assurance et affirmation de soi, tout en découvrant le nouvel environnement professionnel qu'est pour eux le travail social.

De plus, le fait de retrouver un travail permet, outre le développement d'une autonomie financière, le renforcement de *l'estime de soi*, un épanouissement personnel et une satisfaction personnelle, qui, associées à l'acquisition d'un nouveau rôle et d'une nouvelle identité sociale, permettent une affirmation de soi, et probablement participe en un certain *empowerment individuel*.

Pour conclure cette partie sur les apports de cette fonction aux travailleurs pairs eux-mêmes nous pourrions rappeler que la littérature montre qu'en plus d'être un facteur d'intégration sociale, il permet un sentiment de fierté et d'être utile aux autres favorisant le bien-être émotionnel, psychologique et social (Demailly et al., 2014; Provencher et al., 2012), que nous pouvons illustrer en empruntant les mots d'un collègue d'un des travailleurs pairs observés dans ce travail : « *on voit qu'il est content. Euh, je pense, ouais, au final, il est simplement heureux quoi* » (TS – AHI Structure 2).

IV. EFFETS SUR LES PERSONNES ACCOMPAGNEES

IV.1. Un tremplin vers l'accompagnement social

Le premier effet des travailleurs pairs sur les personnes accompagnées vient de leur capacité à amener les personnes à accepter l'aide et l'accompagnement social, à leur donner confiance en l'institution qui les « soigne »¹⁸, ou dans sa réciproque, à faire évoluer l'institution pour qu'elle s'adapte mieux à son public afin d'augmenter son efficacité comme ça l'a déjà été démontré dans la littérature (Gilliot & Sorba, 2020; McLean et al., 2009; Sells et al., 2006).

Ainsi, à l'instar des intervenants pairs endossant le rôle de « médiateurs » dans le programme *Chez soi* au Québec étudié par B. Godrie (2017a), les témoignages recueillis notamment auprès des trois équipes de professionnels du secteur de l'AHI ont permis, nous l'avons vu précédemment (Partie 1 - II. Effets sur les équipes), de mettre en évidence que les *savoirs expérientiels* des travailleurs pairs ont pu éclairer les professionnels traditionnels sur certaines situations, leur permettant d'adapter et de personnaliser leurs accompagnements. Nous avons également vu précédemment que le travailleur pair aide ses collègues à créer du lien avec les personnes accompagnées et légitime leurs actions, et peut également amener les personnes accompagnées à se saisir d'autres dispositifs offerts par la structure (par exemple, l'utilisation du point santé).

Le travailleur pair permet alors d'influencer l'accès à l'accompagnement social des personnes accompagnées, et ceci par plusieurs actions : en permettant aux équipes de professionnels de s'adapter à leur public, d'individualiser et personnaliser l'accompagnement en usant de ses *savoirs expérientiels*, mais également en accompagnant les personnes vers (ou à y rester en cas de conflits) les structures d'aide (qu'elles soient sociales ou médicales) en usant cette fois de sa *proximité* à la fois *relationnelle et expérientielle* ainsi que de sa disponibilité pour l'écoute et sa compréhension empathique.

IV.2. Médiation, apaisement des situations conflictuelles

Dans la partie concernant les effets sur les équipes, nous avons vu que le travailleur pair pouvait permettre de recréer du lien entre professionnels et personnes accompagnées lorsque celui-ci

¹⁸ Comprendre ici le soin dans la globalité, également dans sa dimension sociale

s'avère rompu, en cas de conflit par exemple, ou lorsqu'après un échec, les personnes accompagnées se trouvent démotivées ou n'ont plus confiance dans l'institution. En effet, le travailleur pair peut avoir une propension à trouver les bons mots pour soutenir et accompagner les personnes lorsqu'elles se sentent découragées et, en utilisant leur propre expérience, se positionner en vecteur d'espoir (voir Partie 1 - I.2.4 Une valeur d'exemple et Partie 1 - IV.4 Vecteur d'espoir) :

« Il y a d'autres services aussi qui font appel à moi de temps en temps, le CHRS font appel pour des gens, ils savent plus comment lui parler au gars parce qu'il y a beaucoup d'alcool, parce qu'il y a beaucoup de, de spleens, de, de je vais pas y arriver. Donc bein je vais lui parler, je tape dans l'épaule, heu, 1/4 d'heure, je vais fumer une clope avec lui ou boire un café et puis "attends, ça va être dur mais tu peux y arriver", et en général ça fonctionne pas trop mal » (TP – AHI Structure 2).

Un exemple pour comprendre l'apport du travailleur pair en cas de situation conflictuelle nous ait donné par une professionnelle traditionnelle. Elle décrit le cas d'une personne qu'elle avait dû voir pour « recadrer [son] séjour » après des violences dues (ou en partie dues) à des consommations régulières de produits dont la consommation est interdite sur le site. Après cette discussion, le travailleur pair est allé, à son tour, discuter avec la personne concernée.

« Et en fait, [TP] le croise et le tope pour aller reparler de ça avec lui. Et moi [souffle], j'dis [TP], je trouve c'est trop, quoi. On avait monté déjà, il était un peu à cran, le monsieur là, après m'avoir vu, il était parti en claquant la porte. On avait dit tous là, ici, [souffle], on laisse un peu retomber le soufflé, on va dire, et on attend, on lui laisse quelques, quelques heures, en tous les cas. Et hop, [TP], il y va tout de suite. [...]. Et en fait, le lendemain, le monsieur est venu dire "bah ça marche bien votre truc, [TP] il est venu au bon moment, quoi". Voilà donc on, on peut avoir tort aussi » (TS – AHI Structure 1).

Une autre professionnelle traditionnelle de la même structure explique cet effet comme une façon d'apaiser et de rassurer les personnes, qui, après un conflit avec un travailleur social, lorsque « c'est monté dans les tours », peut se sentir stressée, peut avoir peur des conséquences :

« euh, des fois, y a des, des coups de gueule entre des résidents et travailleurs sociaux. [TP], il a su se, il a su assez facilement se glisser dans ces, dans ces moments-là, un petit peu entre deux et de, d'aller rebondir après sur un peu débriefer et des fois ça permet d'apaiser la personne. [...] des fois après un coup de gueule, bah y a toujours un stress quoi, la personne qui va se dire "Bah je me suis engueulé avec quelqu'un, je vais me faire virer". Alors, bien sûr qu'on vire pas les gens, quand on s'engueule avec eux. Mais bein lui, il va aller discuter avec la personne de façon un petit peu plus détendue,

avec un langage un petit peu plus rentre-dedans, un peu plus cash et puis du coup, ça permet à la personne de débriefer, de redescendre un peu et de s'apaiser quoi. De dédramatiser un peu le, ce moment-là par exemple » (TS – AHI Structure 1).

Si comme le montre le premier extrait, les professionnels traditionnels peuvent appréhender cette action du travailleur pair (ayant peur que ça aggrave la situation conflictuelle), il semble que dans d'autres cas ils soient en demande de cette action d'apaisement et demandent au travailleur pair de se rendre auprès de la personne avec qui une situation de conflit a éclaté pour apaiser les tensions : « *Et donc on s'est bien fritté, et puis du coup, la personne elle était un peu comme ça après donc j'ai, j'ai dit à [TP] "tiens si tu pouvais aller euh, voir un petit peu comment ça va à côté euh". Et en fait, ça, ça avait très bien fonctionné. Ouais, ça avait vraiment permis de faire le lien, le pont entre nous quoi » (TS – AHI Structure 1).*

Ces rôles d'encouragement et d'apaisement des tensions pourraient s'apparenter à un rôle de médiation, tout en gardant à l'esprit que le travailleur pair, du fait de sa double appartenance (au groupe de pairs et au groupe de professionnels) ne peut être reconnu comme un réel médiateur, dans son sens d'une tierce personne qui fait le lien entre deux parties distinctes, puisqu'il partage des intérêts communs avec les deux parties (Laval & Gardien, 2020). On pourrait alors penser à une médiation dans son *approche substantialiste* (Faget, 2010) dans laquelle le terme de médiation est « utilisé de façon générique pour désigner toutes les façons non verticales de réguler des conflits ou d'établir la communication »¹⁹. Pensée de cette manière, elle se rapproche de ce qu'ont pu observer E. Gilliot et M. Sorba (2020) au sein des équipes du programme « logement d'abord », à savoir « une activité qui consiste à permettre une rencontre, ou à adapter des réponses institutionnelles » plutôt qu'à jouer un « rôle de pacification des relations entre institutions et usagers ».

IV.3. « Traducteur des maux » et « traducteur des mots »

Lorsque l'on questionne les travailleurs pairs sur leurs rôles, ils expliquent volontiers comment ils peuvent faire le lien, l'interprète entre professionnels traditionnels et personnes accompagnées.

Dans une première direction, du professionnel vers les personnes accompagnées, le travailleur pair permet d'expliquer de manière simple et intelligible les propos d'un travailleur social. Sa disponibilité absolue, participe à cet effet de traduction des mots :

¹⁹ En opposition à l'*approche normative* de la médiation caractérisée par la posture du tiers impartiale, indépendante et sans pouvoir décisionnel (Faget, 2010).

« c'est pas toujours facile pour eux de comprendre ce qu'on attend d'eux en retour pour que tout fonctionne. Et bah justement, il y a l'intervention des travailleurs pairs qui, eux, sont, sont au même niveau qu'eux en fait pour, pour leur traduire tout ça quoi » (TP – AHI Structure 1).

« des fois ils ont un jargon tellement compliqué, que moi j'ai beaucoup plus simple. Tu vois des fois c'est marrant, "on m'dit tu peux m'expliquer [TP] ? " [...] ou, heu, moi j'ai des fois plus le temps de, peut-être, après le bureau, il m'dit "ouai, j'ai pas trop compris ça", donc je leur explique avec mes mots à moi » (TP – AHI Structure 2).

Dans une deuxième direction, des personnes accompagnées vers les professionnels traditionnels, le travailleur pair permet d'expliquer les ressentis, situations, propos, et comportements des personnes accompagnées aux professionnels traditionnels, leur permettant, on l'a vu, une compréhension fine et ainsi *in fine* une adaptation et personnalisation de l'accompagnement (voir Partie 1 - II.2 Une compréhension plus fine) :

« des situations que des fois les travailleurs sociaux ne comprendront pas. Il y aura des zones d'ombre et moi, justement, ces zones d'ombre là, avec mes mots à moi, je suis capable de leur expliquer. Donc du coup, du coup, en fait le, le, tout, le tout le panel de de, de l'historique, du vécu de cette personne-là, accompagnée en fait, bah c'est éclairé comme ça et puis là, ces fameuses zones d'ombre là, bah justement c'est moi qui vais les éclairer » (TP – AHI Structure 1).

C'est effectivement une traduction que j'ai pu observer lors d'une réunion d'équipe où les professionnels traditionnels se questionnaient sur l'attitude d'une personne *« il est vide, je comprends pas, il consomme, il dort, il consomme, il dort »* (TS – AHI Structure 1). Le travailleur pair a alors expliqué à quel point, dans l'addiction, *« là, le produit prend toute la place dans sa vie »* (TP – AHI Structure 1) et comment une personne peut se retrouver esclave de la relation qu'elle a avec le produit dont elle dépendante.

Ainsi, l'un des travailleurs pairs se décrivait comme un double traducteur : un traducteur des mots, et un traducteur des maux :

« je vais te donner une définition qui est assez, qui est assez marrante. Heu, c'est un traducteur de mots, mais en, en 2 façons. T'as le traducteur de maux, M A U X, donc celui-là, c'est plutôt de la personne accueillie vers le travailleur social, [...] Et je suis un traducteur des mots, M O T S, pour les personnes accueillies avec les travailleurs sociaux » (TP – AHI Structure 2).

IV.4. Vecteur d'espoir et soutien

Nous avons pu voir que les travailleurs pairs, lorsqu'ils adoptent le *style charismatique*, se positionnent comme des exemples, des vecteurs de l'espoir qu'il est possible de s'en sortir (voir Partie 1 - I.2.4 Une valeur d'exemple). Le fait de véhiculer de l'espoir est effectivement l'un des effets du travail pair sur les personnes accompagnées. Aussi, certaines d'entre elles confirment percevoir le travailleur pair comme une source de motivation à travers l'exemple qu'il est possible de s'en sortir : « *ça fait du bien de voir que certains peuvent s'en sortir, ça motive* » (PA2 – AHI Structure 1), « *On est paumés, il nous montre le bout du chemin et qu'il existe une échappatoire* » (PA3 – AHI Structure 2). De plus, certaines personnes accompagnées identifient le travailleur pair comme un soutien : « *il apporte du soutien* » (PA6 et 7 – AHI Structure 2), « *c'est un soutien* » (PA3 – AHI Structure 1), ou comme un confident « *je peux tout lui raconter, me confier* » (PA5 – AHI Structure 1).

Les professionnels traditionnels et les travailleurs pairs peuvent alors se saisir de cette opportunité pour motiver les personnes accompagnées et légitimer leurs actions : « *C'est un exemple concret hein [...] il est passé par toutes les étapes qu'on fait ici et qui fait, qui fait que tu peux t'en sortir. [...] Il est là à côté de moi l'exemple. [...] il est à côté de moi pour te dire que c'est possible* » (TS – AHI Structure 2) ; « *je suis la preuve vivante que justement, voilà, c'est, ça fonctionne* » (TS – AHI Structure 1).

IV.5. Autonomie

Le terme d'autonomie étant très polysémique, plusieurs types d'autonomisation ont pu être révélés au cours de cette étude (Figure 4). Une étude de l'autonomie des personnes accompagnées favorisée par le travail pair a été réalisée en parallèle du présent travail dans le cadre d'un mémoire de fin d'étude (Rey, 2022). Pour en savoir plus, le manuscrit est disponible sur demande.

IV.5.1. Autonomie fonctionnelle

La première caractéristique de l'autonomie à laquelle on pense de manière générale est une autonomie en opposition à la dépendance à autrui en ce qui concerne les tâches quotidiennes, souvent utilisée dans le champ de l'enfance ou de la vieillesse, *l'autonomie fonctionnelle et/ou d'exécution* (Ennuyer, 2013; Foray, 2017; Gzil, 2009). Elle est définie par le fait d'être à même de réaliser seul des tâches courantes de la vie quotidienne, comme par exemple se nourrir, se laver, s'habiller, utiliser les moyens de transports, gérer son budget, faire les courses ou encore entretenir

son logement, qui sont tous autant d'items présents dans la grille d'évaluation du « système de mesure de l'autonomie fonctionnelle²⁰ » (Hébert et al., 2003).

Ainsi, certains travailleurs pairs ont pu « *accompagner les personnes dans leurs rendez-vous quotidiens, visites chez le médecin, rendez-vous auprès des administrations* » ou faciliter leurs déplacements en évitant les amendes en les accompagnant par exemple faire leurs cartes de transport (TS – AHI Structure 3).

Ainsi, cette *autonomie fonctionnelle* passe par l'apprentissage de certaines habiletés sociales (Pluss, 2016) concrètes. Dans le secteur de l'AHI, cette autonomie dans les tâches quotidiennes passe également par exemple par des « coups de mains » pour une réparation de vélo afin que la personne puisse retrouver sa liberté de déplacement, pour aider les personnes accompagnées à s'installer dans leur logement, pour ranger leur lieu de vie, gérer un agenda, « *prendre soin d'elles* », ou consiste encore en une aide sur la constitution d'un CV, sur une démarche informatique, ou à les accompagner une première fois chercher des colis alimentaires. Cet accompagnement vient en complémentarité de celui des professionnels traditionnels qui, par manque de temps ne peuvent être sollicités sur ce type de tâches : « *Afin de soutenir les travailleurs sociaux [...], le travailleur pair a accompagné les personnes dans leurs rendez-vous quotidiens* » (TS – AHI Structure 3), mais permet également d'instaurer des espaces informels propices aux échanges entre travailleurs pairs et personnes accompagnées, consolidant ainsi la *proximité relationnelle* voire *expérientielle*.

IV.5.2. Autonomie par socialisation

L'autonomie s'entend également comme une socialisation, c'est-à-dire, un processus par lequel la société (à travers le travail d'accompagnement social) va transmettre ses normes et valeurs aux personnes accompagnées qui adopteront ainsi des comportements et des actions correspondant à des comportements et actions considérés comme normales ou souhaitables. C'est en somme le processus par lequel l'individu acquiert (par apprentissage et intériorisation) « les manières de faire et de penser, les idéaux et les pratiques, les croyances et les rituels conformes à ses milieux de vie et à ses groupes d'appartenance » (Tap, 1991).

Le processus de socialisation (Castra, 2013; Montousse & Renouard, 2021b; Rodriguez et al., 2017), même à l'âge adulte, repose sur différents mécanismes, dont le premier est l'identification à un ou des modèles. Nous avons précédemment vu que la relation de pairité ou *proximité expérientielle* qui liait travailleurs pairs et personnes accompagnées permettait ce phénomène d'identification au travailleur pair, qui peut représenter un exemple, un modèle d'espoir pour les

²⁰ Conçu à l'origine pour mesurer l'autonomie fonctionnelle des personnes âgées, il est aujourd'hui mondialement utilisé pour toute personne adulte en perte d'autonomie, par exemple dans le champ du handicap.

personnes accompagnées : « pour [PA], euh je pense que ça a dû lui, [TP] pourrait être un mentor pour lui, tu vois » (TS – AHI Structure 1), « donc du coup, c'est une personne repère » (TS – AHI Structure 2), « il l'idolâtre, euh, je pense que c'est une personne de référence » (TS – AHI Structure 2), « en fait c'est un point de repère » (TS – AHI Structure 2).

Le deuxième de ces mécanismes est l'intériorisation des normes, modes de conduites et pratiques. Ce mécanisme peut être illustré par le fait que les personnes accompagnées déclarent que le travailleur pair les « aide à comprendre la société » (PA – Structure 2) par exemple, ou usent de techniques qui leur sont propres pour soutenir les personnes dans le respect de leurs engagements « On a passé un pacte, il sait me le rappeler. Je ne dois pas déconner » (PA5 – AHI Structure 1).

Si le but de l'accompagnement social est d'amener les personnes accompagnées à intérioriser des normes et valeurs dans le but de leur insertion sociale, il semble que dans certaines situations la structure d'accueil ou l'institution ne soit pas suffisante pour se positionner comme un agent de socialisation (Montousse & Renouard, 2021c), c'est-à-dire un groupe diffusant ses valeurs et ses normes. Néanmoins, le travailleur pair se révèle être un atout supplémentaire et particulièrement efficace lors de situations face auxquelles les professionnels traditionnels finissent par être démunis, lorsque par la relation de parité qui le lie aux personnes accompagnées leur permettant de s'identifier à lui, il se fait le relai des normes véhiculées par la structure et permet ainsi aux personnes accompagnées de les intérioriser.

Pour illustrer ce propos, je vais prendre l'exemple d'un résident (PA11 - AHI Structure 1) dont les consommations de drogues de plus en plus régulières devenaient problématiques. Un jour, l'équipe professionnelle (travailleur pair compris) en discute et conclue que c'est un frein à son accompagnement. Le lendemain matin, avant que le travailleur pair n'arrive, une travailleuse sociale et la directrice d'établissement ont une discussion avec le résident, pour lui rappeler le règlement intérieur, lui expliquer que si cela continu, l'hébergement et l'accompagnement ne seront plus possibles. Elles obtiennent alors de lui son engagement à se rendre à une consultation médicale et qu'il jette certains matériels. Lorsque le travailleur pair arrive, il croise le résident et lui propose de discuter, sans être au courant qu'une discussion sur le sujet avait déjà eu lieu. A l'issue de cette discussion un désaccord éclate entre travailleur pair et professionnelles traditionnelles. Ces dernières craignent que les deux discussions successives « ça fasse trop » et que ce « trop » ne viennent contrecarrer les effets de la première discussion et ne désengage le résident. En revanche, pour le travailleur pair, cette discussion s'inscrivait en complémentarité du discours des professionnelles traditionnelles utilisant le registre de la sanction, puisque, celui-ci n'étant pas de son ressort, il a utilisé un registre plus personnel. Cinq semaines plus tard, ce résident, avec qui j'avais pu discuter à

plusieurs reprises du travail pair, sachant que je cherche à comprendre ce qu'il lui apporte, vient me voir. Voici un extrait de notre courte conversation :

« Tu sais, c'est grâce à [TP] que j'ai décidé d'arrêter la came ».

« Ah oui ? Comment il t'a aidé ? »

« Bah, on a discuté. Il m'a expliqué ce que ça faisait, en me parlant de son parcours, tout ça. Et j'ai arrêté ».

Dans cet exemple, nous voyons que le résident attribue l'influence de son arrêt des consommations de drogue à la discussion qu'il a eu avec le travailleur pair, et non à celle qu'il a eu avec les professionnelles traditionnelles. Même si nous ne pouvons pas exclure que cette dernière ait eu un impact sur sa décision, nous pouvons supposer que le phénomène d'identification au travailleur pair a pu permettre au résident d'intérioriser les normes de la structure par un processus de *socialisation*.

Ainsi, un des travailleurs pairs décrit ce phénomène de *socialisation* comme un « réapprentissage » des règles de vie en société :

« on réouvre les yeux et on réapprend comment tout fonctionne, [...] parce que bah il y a plein de notions qui sont, qui sont parties, oubliées quand on est dans ce genre de situation. Et, et le fait de revenir, le fait de venir sur, sur un établissement comme ça, bah c'est ce que je disais il y a, y a des, y a des lois comme partout, il y a des règles, il y a un règlement, il y a des conduites à tenir, il y a des contrats à respecter, il y a des choses à respecter, mais tout ça heu, tout ça, [...] c'est la reproduction d'une, d'une mini société en fait. Donc en fait réussir à les réhabiliter à cette mini société là, réussir à les réintégrer dans cette petite société là, réussir à se positionner et à se sentir à l'aise et à, à pouvoir évoluer dans ce cette mini société là, bah c'est, c'est le réapprentissage pour que quand ils sortent et bah en fait dehors, c'est la même chose en plus grand quoi, c'est enfin, c'est la vie réelle dehors quoi. Et en fait ici, bah c'est la mini reproduction de tout ce qui se passe dehors quoi, avec les lois, les contraintes, les règles, les choses, les contrats à respecter, les engagements, les, voilà » (TP – AHI Structure 2).

Le travail pair peut donc participer à l'acquisition de plus *d'autonomie fonctionnelle* des personnes accompagnées en les accompagnant sur des tâches très concrètes, au moyen, notamment et surtout, d'une action de facilitation du processus de socialisation. En effet, sous le jeu de la *proximité expérientielle*, le travailleur pair peut paraître comme un modèle « plus proche » que les professionnels traditionnels et ainsi favoriser le mécanisme d'identification nécessaire au processus de socialisation. Par le jeu de la *proximité relationnelle*, et certainement *expérientielle* également, le travailleur pair peut alors faciliter l'intériorisation des normes et valeurs, également nécessaire au processus de socialisation.

IV.5.3. Autonomie décisionnelle

Comme Foray (2017) le mentionnait, « l'autonomie ne saurait être une simple injonction à "être soi", hors de toute socialisation ». Néanmoins, au sein de cette socialisation, les individus peuvent y choisir ce qu'ils font et ceux qu'ils souhaitent être, l'autonomie devient alors « une façon d'agir, de penser, de choisir » (Foray, 2017). Ainsi, dans la situation analysée précédemment, le résident a fait le choix d'arrêter ses consommations en fonction des différents éléments en sa possession, issus des différentes discussions qu'il a pu avoir avec les professionnels traditionnels, le travailleur pair, et peut-être d'autres résidents, ses pairs. On peut supposer que ce choix s'est construit en prenant en compte les normes sociales au sein de la structure, de la « *mini-société* » comme le décrivait le travailleur pair, mais également en fonction d'une réflexion critique et active sur ses aspirations et souhaits pour sa vie future (pouvoir continuer l'accompagnement et l'hébergement, sa santé physique et mentale, son parcours d'insertion, etc.). Ce choix renvoie alors à *l'autonomie décisionnelle* (Gzil, 2009; Vitiello, 2016) qui peut être comprise comme une capacité à choisir et agir de manière délibérée et intentionnelle, en possession de différentes informations nécessaires à la prise de décision, et sans influence extérieure, sous-entendu sans pression de la part d'autrui (Delassus, 2017; Ennuyer, 2013), mais « en connaissance de cause » (Gzil, 2009).

Un autre exemple, illustre comment le travailleur pair peut accompagner vers *l'autonomie décisionnelle*, en tout cas vers l'adoption de choix rationnels et éclairés par une certaine réflexivité sur soi-même. Une personne ayant été par le passé accompagnée par une des structures, en appartement et ayant un emploi, est contrôlée positive à une drogue lors d'un contrôle routier. Elle perd son permis. Dans l'incapacité de se rendre à son travail sans véhicule, elle perd son emploi. Pour éviter de contracter des dettes, elle rend son appartement. Elle se retrouve en errance. Elle est de nouveau accompagnée par la structure. Après un nouveau parcours d'insertion, de l'abri d'urgence à l'hébergement d'insertion²¹, elle retrouve un emploi. Elle envisage de repasser son permis, mais elle consomme toujours régulièrement, bien que ses consommations aient diminuées. Sa référente travailleuse sociale le lui déconseille.

« Est-ce que vous êtes en capacité d'être à 0 en taux d'alcool dans le sang ? "Bah non". [...] est-ce que ça vaut le coup de fait de se dire, eh bien je repasse mon permis, je claque 1500, 1800 balles dans un permis, j'achète une voiture et je me refais gauler et qui plus est, ça veut dire qu'au niveau justice c'est une récidive de conduite sous état, en

²¹ Actuellement, hormis dans le programme UCSA, il existe pour les personnes sans domicile un parcours à suivre au sein des différents types d'hébergements puis logements (impliquant plus ou moins de règles et plus ou moins d'engagement dans le contrat d'insertion) qui se fait de manière croissante : l'hébergement d'urgence, puis l'hébergement d'insertion, puis le logement de transition, et seulement si la personne a fait preuve de sa « capacité à habiter », elle peut enfin obtenir un logement permanent.

état d'ivresse, avec de nouveau risque d'incarcération. "Je sais pas". Ça, au départ, c'était compliqué à entendre » (TS – AHI Structure 2).

Au final, malgré le fait que l'argumentaire de la professionnelle traditionnelle donne un certain nombre d'éléments pour entamer une réflexion critique sur soi et prendre une décision en « toute connaissance de cause », c'est le travailleur pair qui lui « fera entendre raison ». On peut supposer ici que c'est la relation de proximité et de confiance établie entre le travailleur pair et la personne accompagnée ainsi que sa légitimité qui ont permis, influencé et aidé la prise de décision en fonction d'éléments rationnels et réflexifs sur le parcours d'insertion passé de la personne et son désir d'insertion dans le futur.

Ainsi, le travailleur pair peut favoriser l'acquisition d'une *autonomie décisionnelle* des personnes accompagnées en se faisant le relai et le « garant » des informations transmises par les professionnels et en favorisant un processus de pensée réflexive et critique.

IV.5.4. La construction de l'autonomie en interdépendance : l'autonomie relationnelle

Même si la notion d'*autonomie décisionnelle* suppose une prise de décision sans influence extérieure, il paraît difficilement concevable qu'une décision soit prise par un individu en dehors de tout cercle social et toute socialisation, à moins de vivre en totale autarcie. C'est pourquoi certains auteurs envisagent l'autonomie des individus comme un processus se construisant au sein de structures collectives, en relation avec l'environnement physique et social des individus (Blanchard & Mortier, 2013; Ennuyer, 2013; Filippi, 2013). Ainsi, l'autonomie se réalisera en interdépendance d'autres individus, à condition que les relations de dépendance soient réciproques et non-asymétriques (Rischette, 2016). Ce que certains auteurs qualifient d'*autonomie relationnelle* (Ennuyer, 2013; Rigaux, 2011).

Ainsi la construction d'un réseau social peut apparaître comme un préalable à l'autonomisation des personnes accompagnées. Le travailleur pair, à lui seul, en tant que personne ressource supplémentaire et différente des professionnels traditionnels, peut participer à élargir le cercle social des personnes accompagnées. Mais il peut également amener les personnes à développer leur réseau social à l'intérieur ainsi qu'à l'extérieur des structures dans lesquelles elles vivent.

Dans l'une des structures étudiées, le travailleur pair avait pour mission principale de « créer le collectif » en réalisant par exemple des ateliers jardinage, barbecue, théâtre avec les résidents, ce qui a permis à certains résidents de s'inclure dans « un petit groupe sympathique » (TS – AHI Structure 3) et parallèlement de briser leur isolement (propos recueillis auprès d'un travailleur social). Ainsi, ça a

été le cas pour un résident que le travailleur pair a soutenu dans sa démarche de désintoxication des produits pharmaceutiques, d'abord en lui rendant visite régulièrement (nouvelle personne ressource), puis en l'accompagnant vers des ateliers jardinage, puis sur d'autres temps collectifs, entre résidents (nouveau cercle social). Cette inclusion dans ce cercle de résidents l'a conduit à faire le choix de rester sur cet hébergement : *« il s'est senti bien, il s'est senti bien dans ce, dans ce groupe de [nom de l'hébergement] et, et il voulait pas reperdre les, tous ces liens qu'il avait su créer et qui le stabilisent »* (TS – AHI Structure 3). Cet accompagnement lui a aussi permis, aux dires des travailleurs sociaux, de prendre ses repères en termes de soin, de réseau social et d'insertion professionnelle. Aujourd'hui, il participe activement aux plénières du CRPA²² et est devenu lui-même une personne ressource pour les autres résidents. Ainsi, pour ce monsieur, le processus d'autonomisation s'est déroulé de manière dépendante d'un cercle social à l'intérieur de la structure - soit d'un réseau d'interdépendance dont les relations de dépendance n'étaient pas dissymétriques (réseau de pairs) et pouvaient, on le suppose, être réciproques - qui a été facilité par l'accompagnement réalisé par le travailleur pair. Ainsi, ce processus s'est inscrit dans une socialisation dite « horizontale » (Rodriguez et al., 2017) au sein de laquelle la personne accompagnée trouve « de nouveaux repères, de nouvelles figures d'identification et d'attachement » pour entamer une acculturation, intérioriser les normes et les pratiques sociales et culturelles du groupe, en s'appropriant celles qui correspondent le plus à ses valeurs (appropriation) (Rodriguez et al., 2017). Ce groupe de pairs n'ayant pas pour but premier de socialiser ses membres, il peut être qualifié *d'espaces transitionnels de socialisation* (Legrand, 1989).

Un autre exemple d'autonomie construite au sein d'un nouveau cercle social, mais cette fois-ci à l'extérieur de la structure d'hébergement, a été décrit également par des professionnels traditionnels de cette même structure (Structure 3). L'extrait suivant traite de l'accompagnement réalisé par le travailleur pair, d'une personne ayant fait une cure et une postcure de désintoxication de l'alcool à un âge avancé, et pour qui la religion revêtait un sens et une certaine importance dans sa vie passée. Durant la postcure, il avait pu recroiser le chemin de religieuses :

« Et euh, du coup, pendant cette postcure, il avait pu euh, il parlait avec une, une sœur, ça lui faisait du bien. Et euh, à son retour, il, il s'était dit qu'il aimerait bien renouer un petit peu euh, avec euh, avec bein voilà des, des sœurs, des religieuses pour pas forcément parler de, de religion, peut être un petit peu sûrement, mais en tout cas il se, c'est un milieu où il se sentait entendu, il se sentait bien. [...] Et du coup [TP] s'est, l'a accompagné dans cette démarche là pour aller au niveau d'un couvent sur [ville] euh,

²² Conseil régional des personnes accueillies et accompagnées

faire ces rencontres-là, qui du coup dans les moments de coup de cafard, comme il appelait ça, pouvaient être des personnes ressources pour lui. Et euh, et puis le, le, le, le soutenaient et le, le maintenaient dans, dans ses efforts quoi. Donc ça a aidé à, pour lui, à, à travailler sur, à rompre l'isolement dans lequel il est, dans lequel il était, et à essayer d'amener des, un cercle social dans lequel il euh, enfin, ça avait du sens pour lui, il se reconnaissait. Et autre que le cercle social qui pouvait se créer comme ça au CHRS, avec les rencontres bah voilà où il se rapproche de personnes qui ont des problèmes similaires, voilà, de, de boisson et qui du coup ne euh, sont normales, mais si ce sont les seules relations qu'il a, ne vont pas être aidantes pour lui, quoi. Euh donc ça, [TP] a joué le rôle de, de, de l'amener vers l'extérieur, vers des, à créer un, un cercle social autre » (TS – AHI Structure 3).

Ainsi, dans cet extrait on peut voir que le travailleur pair a permis de constituer un nouveau cercle social dans lequel la personne accompagnée a pu trouver de nouvelles personnes ressources aidantes et soutenantes, mais dont le caractère réciproque de la relation d'interdépendance n'est pas avéré. On peut alors émettre l'hypothèse qu'ici, cette personne a pu s'identifier (« *cercle social dans lequel il se reconnaissait* ») dans ce groupe religieux et alors intérioriser les valeurs et normes véhiculées par celui-ci. Ce cercle de religieuses apparaît alors comme un *agent transitionnel de socialisation* au sein duquel la personne accompagnée peut développer son autonomie de manière dépendante de ce réseau – et non plus en interdépendance. Ici, la socialisation, tend plutôt vers son versant vertical (des religieuses vers l'individu) (Rodriguez et al., 2017) au même titre qu'une socialisation au sein de l'institution de travail d'accompagnement social (des professionnels vers la personne accompagnée) à la différence qu'elle est transitoire, dans le sens où le but premier de ce cercle n'est pas la socialisation de l'individu (Legrand, 1989).

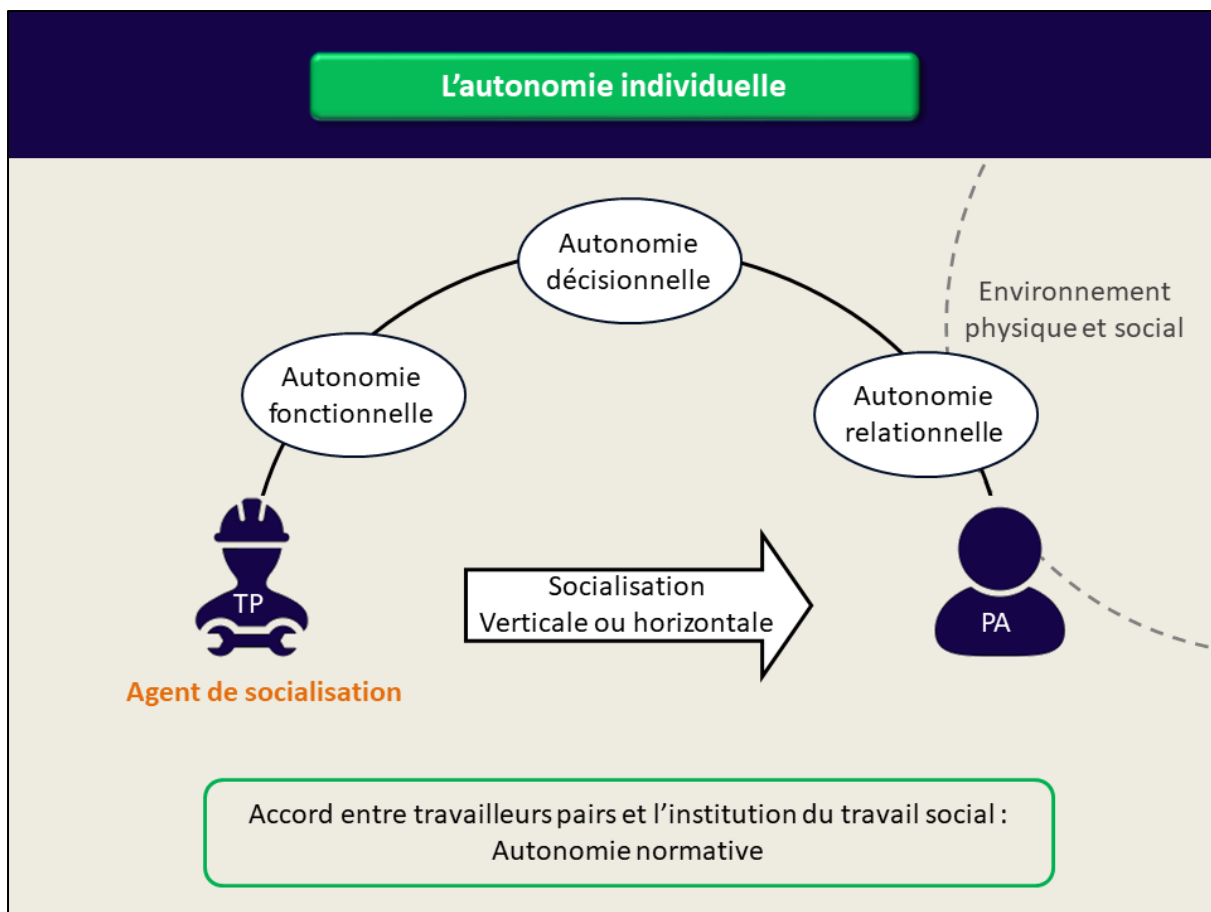


Figure 4 : Le travail pair favorise l'acquisition d'une autonomie normative

Le travailleur pair favorise le développement de différentes formes d'autonomie individuelle des personnes accompagnées – *autonomie fonctionnelle* ou *décisionnelle* – construites en relation avec l'environnement physique et social – *autonomie relationnelle* – mais qui nécessite toutes un processus de socialisation verticale ou horizontale. Ainsi, le travailleur pair favorise l'acquisition d'une autonomie normative, en accord avec le but du travail social qui est de travailler avec les personnes accompagnées leurs projets d'insertion.

PA : Personne accompagnée, TP : Travailleur pair

IV.6. Elargir les *capabilités* des personnes accompagnées

Le développement de l'autonomie, qu'elle soit *fonctionnelle* ou *décisionnelle* se construit au sein d'un ou plusieurs réseaux sociaux et de conditions environnementales favorables (Foray, 2017). C'est là que l'approche par *capabilités* offre une nouvelle grille de lecture sur l'autonomie. « L'ensemble des *capabilités* d'une personne représente sa possibilité [réelle] d'atteindre le bien-être et d'agir » (Robeyns, 2007), et sont générées à partir des biens et ressources personnelles dont elle dispose ainsi que des services et ressources auxquels elle a accès (Robeyns, 2005). Ces *capabilités* sont influencées par différents facteurs tels que des caractéristiques individuelles (état de santé, niveaux de ressources matérielles...), des facteurs environnementaux (conditions de vie par exemple) ou des facteurs sociaux. Ces derniers sont déterminés par les institutions sociales, les interactions sociales et les comportements d'autrui (préjugés, stéréotypes...), les traditions et les normes sociales.

L'approche par *capabilités* vise à augmenter (en prenant en compte toutes les contraintes structurelles et environnementales) les réelles opportunités de choix et d'action des personnes (ou de non-action si c'est ce qui est considéré comme valable par les personnes), plutôt qu'à tenter uniquement d'augmenter leur accès aux ressources (Morin et al., 2019; Touati et al., 2018).

Ainsi, dans cette étude, nous avons pu voir que le travailleur pair pouvait contribuer à promouvoir l'accès à certaines ressources, par exemple en amenant les personnes vers l'accompagnement social, il leur permet d'améliorer leurs ressources financières (en favorisant l'ouverture de droits à des prestations sociales), leurs conditions de vie (en favorisant l'accès à l'hébergement ou au logement), ou encore en leur permettant d'accéder à des services de soin : « *les personnes lui font entièrement confiance et viennent plus facilement au point santé* » (TS – AHI Structure 2). Mais, nous avons vu qu'il pouvait également contribuer à élargir l'environnement social dont dispose les personnes accompagnées en créant de nouveaux cercles sociaux par exemple. Il a également permis d'influencer la façon dont les professionnels traditionnels perçoivent et interagissent avec les personnes accompagnées, par une sensibilisation au quotidien ou ponctuelle par exemple en donnant à comprendre les choix ou comportements des personnes accompagnées aux professionnels. Ainsi, le travailleur pair participe à modifier le comportement d'autrui, qui lui-même participe à son tour à déterminer les *capabilités* de la personne accompagnée.

Le travailleur pair peut alors participer à créer ou faciliter les conditions environnementales de réalisation de l'autonomie, entendue elle-même comme une *capabilité* (Foray, 2017). Par son travail, le travailleur pair contribue donc à élargir les *capabilités* des personnes, entendues comme les libertés et « possibilités réelles des personnes d'être ce qu'elles aimeraient être et de faire ce qu'elles aimeraient faire » (Robeyns, 2007) et ainsi les possibilités et opportunités de réalisation de soi et de prise de décision. En augmentant ainsi les opportunités réelles de choix, il contribue à la réappropriation du pouvoir de décision des personnes accompagnées en ce qui concerne leurs choix de vie ou d'accomplir ce qu'elles considèrent être désirable.

IV.7. Estime de soi

L'*estime de soi* est une évaluation ou un jugement de sa propre valeur perçue (est-ce que j'ai réussi ou non ?) liée à une réaction affective ou émotionnelle (comment je me sens vis-à-vis de la manière dont j'ai agi ou vis-à-vis de cet échec ou de cette réussite ?) (Famose & Bertsch, 2017). Cette évaluation conduit donc l'individu à évaluer s'il est satisfait de lui-même, quelles sont ses qualités et

ses défauts et enfin à déterminer s'il est capable d'agir de manière adéquate dans tel type de situation (Ninacs, 2003). *L'estime de soi* est donc liée à la notion de confiance en soi.

Dans cette étude, les travailleurs pairs ont pu participer à augmenter *l'estime de soi* des personnes accompagnées par exemple par la création d'atelier de jardinage. C'est le cas par exemple pour une personne résidente, qui, suite à la prise d'un traitement pharmacologique avait pris beaucoup de poids, l'empêchant notamment d'exercer son travail dans la restauration (impossibilité de tenir une station debout), ou de jouer au football avec son fils lors de ses visites sur la structure. Aux dires des travailleurs sociaux ceci participait à « *dévaloriser son image de soi* » (TS – AHI Structure 3). La mise en place d'atelier de jardinage par le travailleur pair a pu, outre le fait d'élargir le cercle social de cette personne, améliorer son *estime de soi* :

« Et le jardin a été un de ces projets-là, et du coup bah ça a été, c'était des choses simples, mais le fait de, de pouvoir jardiner des petites choses comme ça, d'apprendre, de, [...] de travailler sur, sur des choses du jardin, de, qu'il ne connaissait pas, de, de montrer qu'il était capable, qu'il savait faire [...] et qui mine de rien, demandaient de se, un petit effort physique quand même, et de s'agenouiller, de voilà et de se rendre compte que bon, c'était pas tout le temps simple, mais en fait, il y arrivait quand même. [...] C'est le travail sur le, le bien-être et le, l'estime de soi. C'est l'estime de soi » (TS – AHI Structure 3).

Dans cet extrait, on peut voir que l'accompagnement par le travailleur pair sur l'atelier de jardinage a permis à cette personne d'apprendre de nouvelles compétences et de les conscientiser, mais aussi de travailler un peu son *estime de soi*, en se rendant compte qu'elle pouvait réaliser des tâches dont elle se sentait, de base, incapable.

Ainsi, cette travailleuse sociale suggérait que l'activité du travailleur pair avait permis à certaines personnes de « *travailler le regard qu'ils pouvaient porter sur eux-mêmes* » et avait conduit à une « *valorisation d'eux-mêmes* » (TS – AHI Structure 3).

En parallèle, un autre travailleur pair place le développement de la confiance en soi des personnes accompagnées au cœur de ses missions : « *Donc il y a la question, il y a la question, alors évidemment les travailleurs sociaux vont être sur une réparation et sur une construction au niveau des droits. Au niveau des droits, au niveau administratif, [...] au niveau logement et tout ça quoi. Après, moi, ils s'appuient sur moi, c'est plus, c'est plus dans la reconstruction. Déjà, reprendre confiance en eux* » (TP – AHI Structure 1).

Ainsi, l'accompagnement réalisé par le travailleur pair permettrait aux personnes accompagnées de développer positivement leur *estime de soi*, en leur permettant de gagner en confiance en soi

ainsi qu'en leur permettant d'avoir une *vision de soi* valorisée. Dans son cadre conceptuel de *l'empowerment*, W. Ninacs décrivait *l'empowerment individuel* comme le « passage d'un état sans pouvoir à un état où l'individu est capable d'agir en fonction de ses propres choix » opérant selon quatre composantes multidimensionnelles : la participation, pouvant aller d'exercer son droit de parole à la participation aux décisions ; les compétences, permettant la participation et la réalisation de l'action ; la conscience critique, c'est-à-dire le développement d'une conscience collective, sociale et politique ; et enfin *l'estime de soi*, qui elle, permet à l'individu d'avoir conscience de sa capacité d'agir en vue d'atteindre ses objectifs personnels (Ninacs, 2003). Dans la même idée, MH. Bacqué et C. Biewener (2015) définissaient la dimension individuelle de *l'empowerment* comme « le processus qui permet à chaque individu de développer une “conscience critique” et sa capacité d'agir » passant par une « construction d'une image positive de soi [...], l'acquisition de connaissances et compétences favorisant une compréhension critique de son environnement, [...] le développement de ressources individuelles et par l'élaboration de stratégies pour atteindre des objectifs personnels et collectifs ». Ainsi, la notion *d'estime de soi* apparaît comme centrale pour le développement de *l'empowerment individuel* dans ces deux définitions.

L'action du travailleur pair pourrait alors par le renforcement de *l'estime de soi*, favoriser le développement d'un *empowerment individuel* qui pourrait être en accord avec l'une des nombreuses interprétations de *l'empowerment* dans le travail social qui est « la recherche d'un processus d'autonomisation des usagers et une transformation des relations entre ces derniers et les professionnels » (Bacqué & Biewerner, 2015).

IV.8. Prise de parole

Le présent travail a également permis de montrer que le travailleur pair permettait de favoriser l'expression des personnes accompagnées par un phénomène de libération de la parole dans différents espaces et auprès de différents groupes sociaux. L'expression et la prise de parole suppose l'acquisition de plus ou moins de confiance en soi selon les espaces dans lesquels elle a lieu, et d'autant plus quand il s'agit des publics marginalisés ou dominés, puisqu'elle suppose une mise en scène de soi et expose potentiellement au risque d'être contredit de manière plus ou moins virulente (Mandelcwaig, 2021).

Le premier niveau de libération de la parole des personnes accompagnées favorisée par le travailleur pair se trouve au sein des groupes de pairs. Ainsi, en organisant des ateliers théâtre, un

des travailleurs pairs a pu favoriser l'expression des personnes accompagnées lors de ces ateliers : « *L'atelier théâtre [...] a favorisé [...] les relations entre les personnes. Il a permis à chacun de trouver sa place dans un groupe, de prendre la parole, de donner son point de vue, d'écouter et respecter celui des autres* » (TS – AHI Structure 3). De plus, l'animation des réunions résidents par le travailleur pair dans cette même structure a, aux dires des professionnels traditionnels, « *favorisé une liberté de parole* » (TS – AHI Structure 3).

Ici, la présence du travailleur pair, grâce à la relation de pairité et à l'effacement ou la moindre importance des professionnels traditionnels (en tant que représentants de l'institution) a permis de favoriser l'expression des personnes concernées sur des sujets divers et variés.

Un deuxième niveau de prise de parole concerne la prise de parole dans l'espace public et la « participation » lors d'évènements. La situation décrite se déroule lors d'une journée de séminaire (plénière du CRPA) dont le sujet était l'insertion par l'emploi, qui réunissait une centaine de personnes, professionnels et personnes accompagnées (répartition à peu près équivalente). A l'issue des présentations des 3 intervenants, aucune personne dans le public ne souhaite prendre la parole et la salle semblait passive. Après quelques minutes, deux travailleurs pairs du secteur de l'AHI prennent successivement la parole pour donner leurs points de vue et rappeler que « *l'emploi d'abord, c'est bien, mais l'essentiel, c'est le logement d'abord* » et expliquer en parlant de leur expérience personnelle ou non, que, de leur point de vue, le logement ou au moins l'hébergement était un préalable nécessaire à l'insertion par l'emploi (mais pas que) ainsi que pour pouvoir se maintenir dans l'emploi. Après leur intervention plusieurs personnes accompagnées ont alors osé prendre la parole (et pour certaines même en se tenant debout) pour parler de leur parcours, ou bien partager leur point de vue sur la thématique de la conférence et exprimer soit leur désaccord avec les intervenants, soit leur accord. La même dynamique a pu être observée lors de la deuxième partie de la journée qui consistait en un théâtre-forum, où, au sein d'un public hésitant, c'est la mobilisation d'un travailleur pair qui a conduit plusieurs personnes accompagnées (également des professionnels traditionnels) à se porter volontaires pour rejouer les saynètes qui visaient à mettre en exergue des situations où les choix des personnes accompagnées n'étaient pas respectés par les conseillers en insertion professionnelle, et d'apporter des suggestions (lors des saynètes jouées) pour modifier la pratique des professionnels afin que ceux-ci respectent les décisions des personnes accompagnées.

Ici on peut postuler que l'engagement des travailleurs pairs a conduit à « donner l'exemple », à dédramatiser la prise de parole en public, et probablement par un effet d'identification (« si lui il y arrive, pourquoi pas moi ») ainsi qu'en donnant le ton de la revendication, a permis aux personnes accompagnées de ne plus être intimidées par le cadre formel, le nombre de personnes et un

auditoire composé d'un nombre important de personnels traditionnels, et ainsi de favoriser leur prise de parole en public. Les personnes accompagnées, sous l'impulsion donnée par le travailleur pair ont pu manifester leur accord ou désaccord au sein d'un échange, en s'exposant courageusement dans un débat au sein d'un espace public. Le travailleur pair a permis à chacune des personnes accompagnées devenues preneuses de parole, d'y exercer son droit à s'exprimer et de participer à l'échange.

Dans une étude réalisée sur les Conseils communaux des *barrios* au Venezuela, l'auteur a montré que la prise de parole publique pouvait déclencher un processus d'émancipation (Tarragoni, 2014a) via un processus de *subjectivation politique*, c'est-à-dire « le processus par lequel l'individu se découvre une liberté, une maîtrise, une capacité d'action en donnant voix à un conflit au sujet des assignations sociales qui régissent sa vie » (Tarragoni, 2016). En effet, selon lui, la prise de parole en public implique de subir une épreuve d'apparition (Tarragoni, 2014a), une mise en scène de soi, puisque le preneur de parole s'engage en tant que personnes devant l'auditoire, dans l'espace public en s'exposant au regard du collectif, avec sa précarité et ses fragilités. Elle conduit le preneur de parole à « questionner de manière réflexive son identité sociale » personnelle (Tarragoni, 2014b) enclenchant alors un processus de remise en question identitaire, où le preneur de parole se découvre un lien indissociable du collectif (dans le sens où il prend la parole en tant qu'individu pour évoquer un point de vue individuel mais également en tant que représentant d'un groupe d'individus puisque ce point de vue est partagé par d'autres), et se construit alors une identité politique.

Ainsi, lors de leurs prises de paroles publiques, les personnes accompagnées se sont engagées « sur la voie de la réflexivité biographique et identitaire » leur permettant de se séparer de leurs déterminations sociales entamant alors potentiellement un processus de *désidentification*²³, c'est-à-dire en prenant la parole en leurs noms ainsi qu'au nom des autres (Tarragoni, 2014a). Pour F. Tarragoni, ce processus de *désidentification*, s'il est suivi d'une reconstruction identitaire peut permettre l'émancipation des individus.

Dans le présent travail, les personnes accompagnées ayant pris la parole n'ont pas été interrogées après leur prise de parole, il n'est donc pas possible de vérifier si les personnes ont

²³ Pour F. Tarragoni, la *désidentification* suivi de la reconstruction identitaire est un processus de « sortie des déterminations, des attaches, des ancrages sociaux qui ont pour effet de naturaliser un (ou plusieurs) état(s) de domination », qui définit selon lui, l'émancipation (Tarragoni, 2014a). Dans son étude sur les habitants des *barrios* vénézuéliens, ceux-ci, lors des prises de paroles en conseil communal se sentent différents de ce que les « stigmates produits par les classes dominantes » font d'eux, à savoir « le précaire », « l'exploitable » et ils acquièrent ainsi de la capacité et de la puissance d'agir. On retrouve alors ici la notion d'*empowerment*.

réellement suivi un processus de *subjectivation politique* (*désidentification* et reconfiguration identitaire). Néanmoins, ce travail montre que l'engagement du travailleur pair dans l'espace public peut favoriser la prise de parole des personnes accompagnées, et pourrait donc être susceptible d'enclencher ce processus, les conduisant sur le chemin de l'émancipation.

Quoiqu'il en soit, ces prises de paroles publiques ont permis aux personnes accompagnées de manifester et d'argumenter leur accord ou désaccord avec les intervenants et l'auditoire. C'est, selon S. Mandelcwaig (2021), une condition nécessaire à la définition de *l'empowerment* (individuel) : « Manifester explicitement son accord ou son désaccord, exprimer explicitement son opinion ».

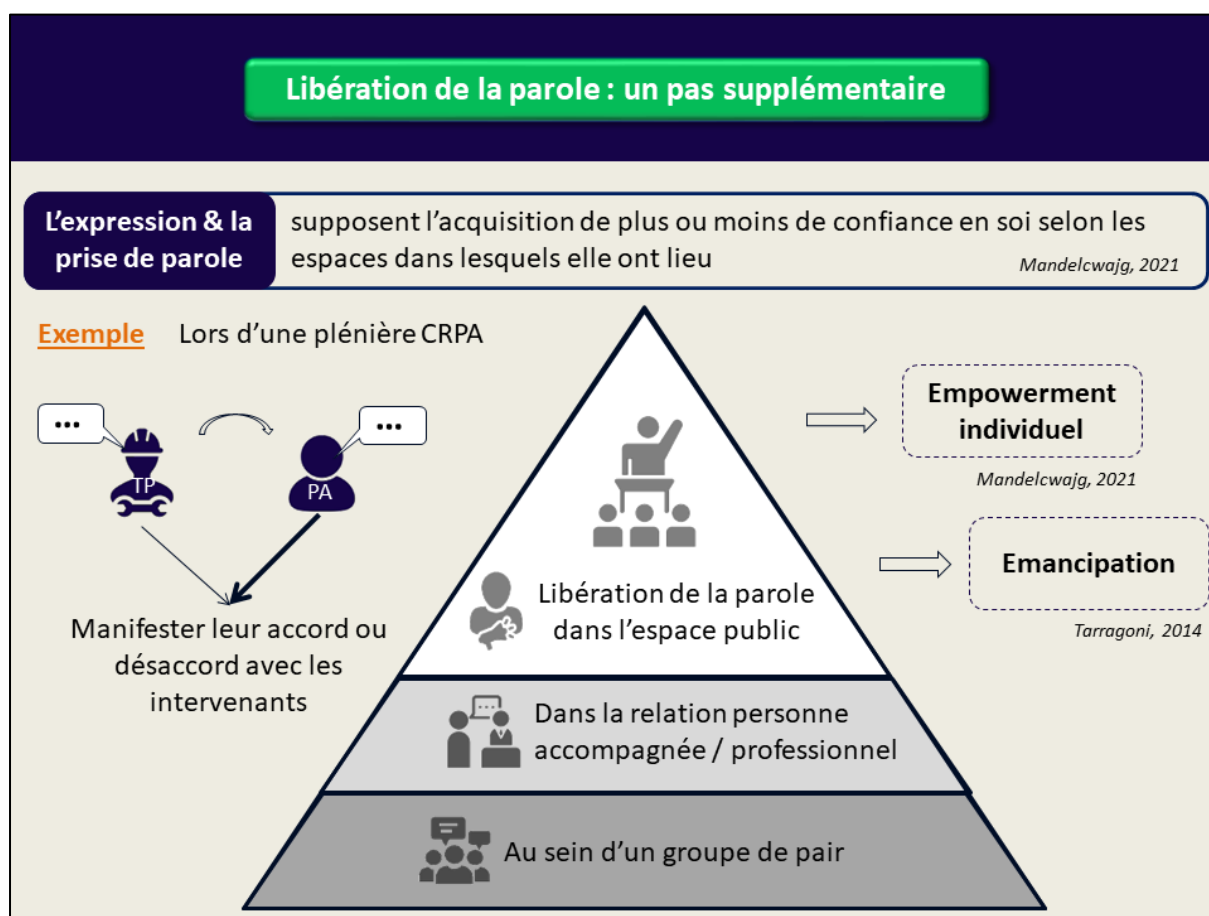


Figure 5 : Le travail pair favorise l'expression des personnes accompagnées au sein de différents espaces

Le travail pair peut favoriser l'expression et la prise de parole des personnes accompagnées dans différents espaces. Tout d'abord au sein d'un groupe de pair, lorsqu'il est animé par un travailleur pair plutôt qu'un professionnel traditionnel. Puis dans la relation professionnel / personnes accompagnées, en travaillant par exemple la confiance en soi lors de la préparation de l'entretien. Enfin il peut favoriser l'expression des personnes accompagnées au sein de l'espace public : la prise de parole de travailleurs pairs, par un processus d'identification (si lui il y arrive, pourquoi pas moi), peut motiver des personnes accompagnées à prendre à leur tour la parole et user de leur droit et de leur autonomie à s'exprimer. Manifester et argumenter son accord ou désaccord avec des intervenants est pour certains auteurs une condition nécessaire au développement de l'empowerment individuel, et pour d'autres un potentiel déclencheur d'un processus d'émancipation.

PA : Personne accompagnée, TP : Travailleur pair

Nous avons vu que le travailleur pair pouvait influencer l'accès des personnes à l'accompagnement social d'une part en permettant aux équipes d'adapter et de personnaliser l'accompagnement grâce à son savoir expérientiel et d'autre part en (r)amenant les personnes vers l'accompagnement social grâce à sa double *proximité, relationnelle et expérientielle*, sa disponibilité et sa compréhension empathique. Ainsi, il crée un lien de confiance entre personnes accompagnées et professionnels traditionnels, ou, en cas de conflit, recrée ce lien en apaisant les tensions et rassurant les personnes accompagnées (rôle de médiation dans son sens substantialiste d'une façon non verticale de rétablir la communication).

Hors situation de conflit, « le maillon de la chaîne de l'accompagnement social » que représente le travailleur pair permet dans un sens de rendre intelligible aux personnes accompagnées les discours des professionnels et dans l'autre sens de rendre compréhensible ceux des personnes accompagnées pour les professionnels.

Le travailleur pair représente également un exemple qu'il est possible de s'en sortir permettant ainsi de stimuler la motivation des personnes accompagnées, tout en légitimant l'action des professionnels traditionnels.

Nous avons également pu voir que le travailleur pair pouvait faciliter différentes formes d'autonomisation individuelle des personnes accompagnées (*autonomie fonctionnelle, autonomie décisionnelle*) construite de manière dépendante à un environnement physique et social (*autonomie relationnelle*) mais qui nécessitent pour chacune d'entre elles un processus de socialisation verticale, lorsque la transmission des normes se fait de l'institution vers la personne accompagnée, ou horizontale, lorsqu'elle se fait au sein de réseaux d'interdépendance, par exemple au sein d'un groupe de pairs. Si le but du travail social est de travailler des projets d'insertion avec les personnes accompagnées, on voit que le travailleur pair s'inscrit totalement dans ce champ puisqu'il est un agent facilitateur de la socialisation des personnes accompagnées. Nous avons également pu voir que le travailleur pair pouvait permettre d'élargir les capacités des personnes accompagnées, c'est-à-dire enrichir leurs réelles opportunités de choix d'action, ou de non-action.

Enfin, cette étude a montré que le travail pair peut permettre de renforcer l'estime de soi, la confiance en soi et de déclencher la prise de parole dans l'espace public des personnes accompagnées, dans des processus réflexifs et *d'empowerment individuel*, pouvant potentiellement conduire les personnes accompagnées à remettre en question la domination et les normes qu'elles ont intériorisé durant leur parcours. Selon Vitiello (2016), une autonomie émancipatrice supposerait que l'individu puisse se « contre-socialiser » au sein même de la société dans laquelle il évolue, grâce à des espaces sociaux alternatifs qu'il décrit alors comme vecteurs d'une altersocialisation

susceptible de faire émerger une transformation individuelle et institutionnelle. En favorisant l'estime de soi et la prise de parole, le travailleur pair a pu ouvrir des possibilités vers ces espaces d'altersocialisation.

Deuxième partie

COMMENT ASSURER UNE BONNE INTEGRATION DU TRAVAILLEUR PAIR DANS LES EQUIPES ?

La présente analyse a permis de mettre en évidence différents freins et leviers influençant la bonne intégration des travailleurs pairs. Ces derniers, discutés ci-dessous, sont issus de la matrice SWOT disponible en annexe 1 et regroupés selon trois axes. Dans chacun de ces axes, différentes préconisations faisant référence à ces freins et leviers sont proposées. Elles s'adressent à différents destinataires : les équipes d'accueil (en vert), et la FAS Bretagne (en bleu).

Je rappelle ici encore une fois le prisme sous lequel l'intégration des travailleurs pairs est analysée.

Intégration des travailleurs pairs au sein des équipes :

Dans ce rapport cette notion n'est pas utilisée au sens de l'injonction qui pourrait être faite aux travailleurs pairs de s'intégrer dans les équipes (ils devraient alors fournir les efforts nécessaires pour se créer leur place ou s'adapter à l'institution qui les accueille), mais au sens de la création, par les équipes, des conditions nécessaires pour que les travailleurs pairs puissent exercer leur métier en leur sein tout en préservant leur bonne santé mentale (sans souffrance au travail). Autrement dit, puisque ce qui est recherché chez un travailleur pair, c'est sa singularité, sa particularité et ses façons de faire en rupture avec les façons de faire traditionnelles du travail social, la notion d'intégration de celui-ci au sein des équipes est analysée principalement sous le prisme des conditions matérielles et symboliques de travail permises par l'équipe au travailleur pair.

I. AXE 1 (NIVEAU MICRO) : CRÉER LES CONDITIONS FAVORABLES AU RECRUTEMENT D'UN TRAVAILLEUR PAIR – EN AMONT DU RECRUTEMENT

I.1. Implication, sensibilisation et préparation des équipes

L'analyse montre qu'un recrutement d'un travailleur pair décidé de manière *top-down*, c'est-à-dire une décision prise au niveau de la direction avec très peu de concertation des équipes (les équipes sont seulement informées) peut être un frein à la bonne intégration du travailleur pair. En effet elle peut empêcher les équipes d'en comprendre les raisons, les effets attendus, ou d'imaginer comment se saisir de cette opportunité, et peut ainsi précipiter des inquiétudes et des réticences. En revanche, la proposition (et non l'annonce) du recrutement d'un travailleur pair aux équipes, accompagnée d'une sensibilisation et découverte de ce qu'est ce nouveau métier s'avère être un point de départ à une bonne intégration du travailleur pair. Cette sensibilisation peut se traduire par une communication autour des raisons d'un tel recrutement, de ses possibilités et effets connus, mais également par la mise à disposition de lectures sur le sujet ou encore la participation des salariés à différents événements sur le sujet (séminaires, colloques, conférences). Elle peut également reposer sur des échanges des membres de l'équipe avec un travailleur pair exerçant dans une autre structure par exemple, et/ou avec des professionnels d'une structure similaire qui possède déjà dans ses rangs un travailleur pair. Ceci peut permettre non seulement de découvrir ce nouveau métier, d'en saisir ses objectifs, de rassurer les salariés mais également de connaître quelles ont été les atouts et les difficultés rencontrées par d'autres structures. Ainsi, à l'inverse de l'annonce d'un recrutement de travailleur pair aux équipes, ils s'agit là, par un processus de sensibilisation et de communication sur les enjeux et possibilités qu'un tel recrutement offre, d'intégrer les équipes de professionnels dans la prise de décision d'un tel recrutement, et que non seulement la direction, mais aussi les équipes soient parties prenantes et porteuses du projet. Ainsi, la forte conviction de la direction, mais également celle des salariés paraissent nécessaire à la bonne intégration du travailleur pair. Cette étape de sensibilisation, de préparation et de codécision du projet avec les équipes permet également d'éviter que la décision de recruter un travailleur pair ne soit perçue comme uniquement une opportunité financière d'avoir du personnel supplémentaire, soit qu'elle provienne d'un financement dédié obtenu, soit qu'elle permette de recruter du personnel à moindre coût.

L'intégration future d'un travailleur pair au sein des équipes peut déclencher diverses inquiétudes. En effet, du fait de la faible acculturation du secteur du travail social à ce nouveau

métier qu'est le travail pair (très peu évoqué dans les formations du travail social et très récent encore), persistent de nombreuses peurs et représentations (« le travailleur pair est une personne accompagnée », « une personne vulnérable », « il va se comporter comme une personne accompagnée », le travailleur pair n'est pas considéré comme l'égal des travailleurs sociaux, peur de la proximité relationnelle avec les personnes accompagnées...) ou des remises en questions de la légitimité et des compétences des travailleurs pairs (« ils n'ont pas de diplômes », non reconnaissance des savoirs expérientiels...). Ce déficit d'acculturation du travail social peut également induire chez les professionnels des attentes n'entrant pas dans le champ d'action du travailleur pair. Il peut ainsi être responsable d'une mauvaise intégration du travailleur pair dans l'équipe. Dans cette étude, la majorité des inquiétudes ayant été soulevées lors de l'annonce ou de la proposition de recrutement d'un travailleur pair étaient relatives à la peur de fragiliser la santé mentale de celui-ci en « *[faisant] mal les choses* » ou en le confrontant à des situations qui pourraient le bouleverser. D'autres inquiétudes, quant au quotidien des professionnels, ont également émergées : celles de savoir comment se comporter en présence du travailleur pair, de savoir s'il faudra mesurer ses propos lors des temps de réunion et temps informels, ou concernant le cadre de confidentialité. Si le travailleur pair est perçu, à l'issue de la phase de préparation, comme un membre faisant partie de l'équipe, alors le cadre du « secret partagé » s'applique, et lève ainsi la réticence due à la confidentialité. Enfin, une autre inquiétude récurrente des professionnels est celle d'un recrutement d'un travailleur social à moindre coût, et par extension de la substitution des travailleurs sociaux par des travailleurs pairs. Un levier pour lever cette dernière inquiétude est d'avoir un financement propre, dédié et différencié pour le poste de travailleur pair.

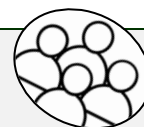
Enfin, l'objectif de la phase de préparation, est de faire émerger toutes ces inquiétudes et de travailler collectivement à mettre en place des solutions ou garde-fous pour 1/ sécuriser et rassurer les équipes et 2/ sécuriser l'intégration du travailleur pair. En effet, d'autres travaux ont mis en exergue l'importance de cette étape de préparation. Dans l'expérimentation des MSP en santé mentale, L. Demailly remarquait que les équipes qui n'avaient pas été consultées par leurs directions se sont arrangées pour décourager le travailleur pair, l'empêcher de travailler ou le pousser à la démission lors de la première vague de recrutements (Demailly, 2020). Cette observation montre l'importance de la codécision.

Comme l'ont clairement montré différentes études antérieures (Demailly et al., 2014; Schweitzer, 2020), du fait de leur positionnement à l'interface des professionnels et des personnes accompagnées, les travailleurs pairs viennent questionner la répartition des rôles et des places de chaque acteur au sein des structures qu'ils intègrent et peuvent donc potentiellement remettre en question l'organisation du travail. Ainsi une première réflexion interne et collective paraît primordiale puisqu'elle peut permettre, outre de découvrir et être sensibilisé à ce nouveau métier,

permettre de faire émerger des inquiétudes et réticences, d'en discuter et de trouver des solutions ou du moins de sécuriser les équipes, d'anticiper les difficultés potentielles auxquelles l'équipe et le futur travailleur pair devront faire face, de définir ce qu'est le travail pair, mais également de réfléchir aux différentes modalités opérationnelles qui pourront être proposées au travailleur pair (missions, horaires de travail, temps de travail, protection et soutien du travailleur pair...) (voir ci-après), ou encore à ses futures libertés d'actions.

Préconisation 1

RÉALISER UNE PREMIÈRE ÉTAPE DE SENSIBILISATION AU TRAVAIL PAIR



Pourquoi ?

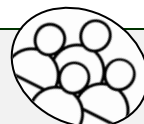
Pour que chaque personnel de l'équipe puisse saisir et comprendre les enjeux et spécificités du travail pair ainsi que ses apports.

Comment ?

En proposant divers contenus aux équipes (lectures, témoignages), en organisant des réunions d'échange et de réflexions, en rencontrant des travailleurs pairs travaillant sur des structures similaires, en participant à des journées thématiques, groupes de réflexion, séminaires, conférences...

Préconisation 2

DÉCIDER COLLECTIVEMENT DE RECRUTER UN TRAVAILLEUR PAIR



Pourquoi ?

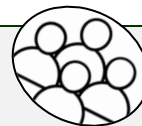
L'inclusion d'un travailleur pair au sein d'une équipe peut entraîner des questionnements, peut bousculer et interroger les pratiques. De plus, une intégration qui se déroule mal peut mettre en difficulté autant le travailleur pair lui-même que l'équipe au complet. Si cette intégration est vécue comme une obligation ou une injonction, elle soulèvera des résistances et réticences qui seront autant de freins à la bonne intégration du travailleur pair. Il est donc nécessaire que la décision soit collectivement réfléchie, débattue, interrogée et prise, sinon d'un commun accord, en connaissance des réticences et freins existants au sein de l'équipe.

Comment ?

En menant un travail de sensibilisation puis de préparation des équipes, essentiellement constitués de réflexions collectives sur plusieurs semaines, voire plusieurs mois, visant divers objectifs : découvrir et comprendre ce qu'est le travail pair, s'interroger sur ses représentations, identifier quelles sont les inquiétudes, appréhensions et réticences au sein de l'équipe et y répondre avant de prendre une décision collective.

Préconisation 3

S'INTERROGER COLLECTIVEMENT SUR SES REPRÉSENTATIONS, SES INTERROGATIONS ET Y RÉPONDRE



Pourquoi ?

L'idée de recruter un travailleur pair peut soulever beaucoup de questions, d'inquiétudes et de réticences, surtout lorsqu'elle n'est pas comprise. Pour s'assurer de la meilleure intégration possible du travailleur pair, une réflexion sur ses propres représentations (négatives et positives) et sa vision du travail pair, faire émerger les différentes inquiétudes et réticences qu'il pourrait y avoir et y répondre sont des préalables nécessaires.

Comment ?

En organisant différents temps d'échange et de réflexion collectifs afin de balayer un maximum de questions. Des travailleurs pairs et leurs collègues peuvent être associés à ces temps de réflexion. L'équipe peut aussi se rapprocher de structures similaires ayant déjà mis en place la pratique du travail pair afin d'avoir leurs retours et ainsi pouvoir identifier les freins et leviers que possède l'équipe, mais également d'anticiper les différents écueils qu'elle pourrait rencontrer.

Préconisation 4

SENSIBILISER LES ÉQUIPES



Pourquoi ?

Du fait de la position privilégiée de la FAS, apparaissant comme une ressource pour les acteurs du secteur de l'AHI, la FAS Bretagne est déjà un organisme de sensibilisation sur divers sujets, mais également sur le travail pair. Ce travail de sensibilisation doit continuer à se développer.

Comment ?

En proposant régulièrement du contenu pédagogique sur le travail pair, en tenant informés les adhérents des dernières expérimentations d'intégration de travailleurs pairs dans des structures du secteur de l'AHI, en proposant de nouveaux événements sur cette thématique, en continuant d'en faire la promotion auprès des structures adhérentes mais également du grand public et enfin, en communiquant sur les possibilités et apports de l'intégration de travailleurs pairs dans le secteur de l'AHI, mais également sur les écueils, les difficultés et les préconisations qui ressortent de la présente analyse.

Pourquoi ?

Il n'existe pas ou peu d'organismes pouvant préparer les équipes du secteur de l'AHl à l'accueil d'un travailleur pair. Du fait de sa bonne connaissance du secteur et du travail pair, ainsi que de son expertise dans la participation et l'accompagnement au changement, la FAS Bretagne pourrait proposer d'accompagner les structures à la préparation des équipes.

Comment ?

En accompagnant et guidant les équipes dans la construction des échanges réflexifs. En proposant des ressources bibliographiques ou pédagogiques sur le sujet du travail pair. En organisant des événements de sensibilisation au travail pair. En accompagnant les équipes dans la réalisation de fiches de poste et dans la définition des missions souhaitées / envisagées (avant définition commune avec le travailleur pair, voir préconisation 13).

I.2. Participation de l'équipe au recrutement et procédure de recrutement spéciale

Si les équipes sont parties prenantes dans le projet de recruter un travailleur pair, et participent à la décision, à la préparation, à la définition des missions, elles peuvent aussi participer au recrutement. L'analyse a montré que c'était un levier important pour une bonne intégration du travailleur pair dans l'équipe. La participation au recrutement a pu se réaliser de différentes manières dans les structures étudiées. Les professionnels traditionnels peuvent être invités à donner leur avis sur chacune des candidatures reçues en amont des entretiens et ainsi participer à la première sélection des candidats. Certains ont également pu préparer des questions ou des points qu'ils souhaitent être abordés au cours des entretiens des candidats. Enfin, sur certaines structures, les professionnels traditionnels, particulièrement ceux amenés à travailler directement avec le futur travailleur pair, ont pu participer aux entretiens d'embauche. Ainsi la décision finale du recrutement est débattue, se rapproche au maximum des attentes et de la vision des professionnels, appartient à l'ensemble de l'équipe et n'est ainsi pas vécu comme une décision unilatérale et descendante.

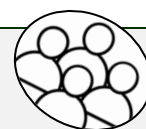
En amont du recrutement, des échanges avec un travailleur pair déjà en poste peuvent également représenter une opportunité pour l'équipe souhaitant recruter. Il peut permettre d'aiguiller les professionnels dans la préparation des entretiens, ou dans les points de vigilance et les atouts importants à déceler chez les candidats. L'analyse montre également que sa participation aux entretiens peut être une aide précieuse. En effet, celui-ci peut permettre de « *décaler les questions* » (TS – AHl structure 2), ou par sa connaissance du terrain, permettre d'expliquer clairement au

candidat en quoi consistera son métier, et, en retour, transmettre aux professionnels de la structure sa perception ou son sentiment sur les aptitudes du candidat par exemple.

Enfin, l'analyse a pu mettre en évidence que la rencontre des candidats reçus en entretien avec les personnes accompagnées pouvait permettre notamment de se rendre compte de l'aisance du candidat avec le public ciblé, sa manière d'aborder les personnes accompagnées ou encore d'appréhender sa posture. A l'inverse, ce premier contact peut aussi permettre au candidat de se rendre compte s'il se sent capable et s'il a envie d'évoluer au sein de la structure et d'accompagner ce public. Il est toutefois important de garder à l'esprit qu'une telle mise en contact dans le cadre d'un recrutement peut biaiser le comportement et l'aisance du candidat. Il serait également possible de recueillir l'avis des personnes accompagnées, par exemple, en leur demandant de quel candidat elles se sont senties le plus proche et pourquoi, ou bien s'il y a un candidat qui les a inspirés ou à qui elles souhaiteraient ressembler dans le futur.

Préconisation 6

RECRECUTER COLLECTIVEMENT : LA PARTICIPATION DES EQUIPES AU RECRECUTEMENT



Pourquoi ?

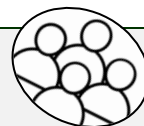
Pour que chaque professionnel soit partie prenante dans la décision. Pour un recrutement qui correspond au plus proche de ce qu'attendent les futurs collègues. Pour s'assurer que les professionnels traditionnels et le futur travailleur pair partagent la même vision de ce qu'est le travail pair, et qu'ils apprécieront travailler ensemble.

Comment ?

En proposant aux professionnels traditionnels de s'exprimer sur chacune des candidatures reçues, de participer à la sélection des candidats qui seront reçus en entretien, de participer à la construction des entretiens, ou encore de participer pleinement aux entretiens.

Préconisation 7

RECRECITER COLLECTIVEMENT : LA PARTICIPATION D'UN TRAVAILLEUR PAIR DÉJÀ EN POSTE



Pourquoi ?

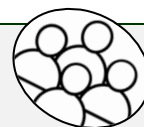
L'expérience d'un travailleur pair déjà en poste peut être une aide précieuse au recrutement d'un futur travailleur pair. Il peut, en amont du recrutement, aiguiller les équipes dans la préparation des entretiens afin d'y déceler les potentiels importants chez les candidats, fournir une explication claire de ce qu'est cette nouvelle fonction (autant au candidat qu'aux équipes), ou encore transmettre ses impressions sur les aptitudes des candidats.

Comment ?

En échangeant en amont des entretiens avec un ou des travailleurs pairs et/ou en demandant à un travailleur pair de participer aux entretiens.

Préconisation 8

FAIRE SE RENCONTRER CANDIDATS ET PERSONNES ACCOMPAGNÉES



Pourquoi ?

Pour se rendre compte de la posture des candidats et de leur aisance vis-à-vis du public de personnes accompagnées par la structure. Pour que le candidat puisse appréhender l'environnement de travail et déterminer s'il lui convient.

Comment ?

En organisant un moment d'échange, de rencontre entre les candidats et les personnes accompagnées. Il est également possible de recueillir les impressions et le ressenti des personnes accompagnées à l'issue de la rencontre.

I.3. Le bon moment pour recruter

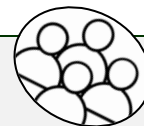
Outre le fait de recruter un travailleur pair avec l'accord de tous les professionnels de l'équipe, l'analyse montre qu'il est important de procéder au recrutement lorsque « *l'équipe est solide* » (TS – AHI Structure 3, TS – AHI Structure 2), en dehors de toute période « *mouvementée pour l'équipe* » (TS – AHI Structure 3). En effet, intégrer un travailleur pair au sein d'une équipe déstabilisée pour différentes raisons, peut fragiliser d'autant plus l'équipe compte tenu du caractère peu traditionnel et « bousculant » de ce métier et/ou conduire à une mauvaise intégration du travailleur pair en son sein ou à son isolement si les professionnels sont préoccupés par diverses problématiques. L'intégration d'un travailleur pair au sein d'une équipe peut induire de nombreux questionnements quant aux habitudes de travail, pouvant résulter en des changements ou des interrogations de

regards et de pratiques des professionnels traditionnels. Il apparaît donc important que l'équipe soit non seulement préparée mais également disponible pour recevoir ces questionnements.

Enfin, compte tenu du temps nécessaire à la préparation de l'équipe et à la participation de celle-ci au recrutement, la stabilité et la disponibilité de l'équipe de professionnels sont également des paramètres importants.

Préconisation 9

RECRECITER LE TRAVAILLEUR PAIR AU BON MOMENT



Pourquoi ?

Pour faciliter l'intégration du travailleur pair au sein des équipes et ne pas fragiliser cette dernière.

Comment ?

Identifier le moment adéquat en s'assurant que l'équipe ne se trouve pas en souffrance au moment du recrutement et que les professionnels seront disposés à accueillir les interrogations que peuvent susciter cette nouvelle fonction au sein de l'équipe.

I.4. Des missions en adéquation avec la philosophie du travail pair

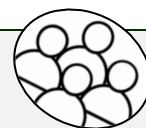
Le travail pair est une nouvelle fonction singulière et originale qui puise ses racines dans la pair-aidance et la philosophie d'entraide, construites en rupture avec les pratiques traditionnelles et institutionnelles. S'engager dans le recrutement d'un travailleur pair revient donc à apporter de nouvelles compétences et un nouveau regard à la structure, qui est plus ou moins en rupture ou à minima en décalage avec les normes et habitudes du secteur du travail social (selon la personnalité, la posture et le *style archétypique* de travail (voir Introduction - II.2) du travailleur pair). Cet élément est à garder à l'esprit pour tirer profit de cette nouvelle fonction.

Ainsi l'analyse a montré que certaines attentes ou espérances avaient peu de chance d'être réalisées, et, si elles sont surinvesties et qu'elles se fondent sur des représentations au sujet du travail pair, peuvent représenter un frein pour la bonne intégration des travailleurs pairs. Il s'avère alors préférable de ne pas attendre d'un travailleur pair qu'il agisse tel un travailleur social et adopte la même posture et les mêmes pratiques que celui-ci. En effet, L. Schweitzer (2020) déclarait déjà en 2020 que l'injonction à un professionnalisme mimant celui des professionnels traditionnels limitait l'efficacité du travail pair tout en risquant la démotivation du travailleur pair, voire d'induire des souffrances au travail : «l'injonction à la formation garantissant la "bonne distance" et l'orthodoxie de métier, par exemple, est fréquente, au risque de "formater" les pairs en standardisant leurs

pratiques et de se priver, du même coup, de ce qui fait la spécificité de leur intervention » (Schweitzer, 2020). L'analyse montre que pour mettre toute les chances de son côté, il est nécessaire de percevoir le travailleur pair « *comme un plus* » (TS & TP – AHI Structure 2), un apport de compétences supplémentaires, originales et complémentaires à celles des professionnels traditionnels composant l'équipe, dans toute sa singularité, et ne surtout pas s'attendre à recruter ni un professionnel traditionnel muni de *savoirs expérimentiels* issu d'un parcours semblable à celui des personnes accompagnées, ni un médiateur qui pourrait faciliter la gestion de crises ou de situations difficiles (même s'il peut arriver que le travailleur pair participe à désamorcer des situations de conflits comme tout professionnels de la structure, son rôle ne peut néanmoins être cantonné à cette fonction, et, de par son appartenance aux deux parties, à la fois pair, à la fois professionnel de l'équipe, il ne peut endosser le rôle du tiers nécessaire à la médiation (Laval & Gardien, 2020)).

Ainsi l'analyse montre que considérer le travailleur pair comme un élément original, singulier et supplémentaire est un levier pour la bonne intégration de celui-ci et le plein déploiement de ces effets, alors qu'à l'inverse, le considérer comme un professionnel traditionnel (même une fonction non présente sur la structure) avec un bagage supplémentaire peut être vecteur d'isolement et défavorable à sa santé mentale. Ainsi, recruter un travailleur pair dans le but de répondre à un besoin spécifique qui pourrait être comblé par le recrutement d'un professionnel occupant une fonction déjà existante dans le secteur, même si non présente sur la structure (comme celui d'animateur par exemple), est un frein à la bonne intégration du travailleur pair. Cet objectif et cette attente sont susceptibles de restreindre le travailleur pair dans cette fonction, de ne pas lui laisser entièrement la possibilité d'exercer sa particularité et donc les effets qui en découlent, et de conduire à son isolement des autres salariés, puisque les tâches qui lui incombent (aux yeux de tous) ne seront réalisées que par lui-même, empêchant alors la possibilité de travailler en binôme ou en équipe et de compléter le regard et le travail effectué par les autres professionnels. Cependant, il est important de noter que cela ne veut pas dire que le travailleur pair ne peut pas ou ne doit pas réaliser des missions de l'ordre d'une fonction déjà existante dans le secteur, mais qu'il s'agit plutôt de veiller à ce que ce ne soit pas l'essence même ni l'exclusivité de ses missions et/ou qu'il ne soit pas la seule personne en charge de ces tâches.

Ainsi, l'analyse montre que certaines motivations, autres qu'améliorer l'accompagnement social ou mieux comprendre les personnes accompagnées peuvent être des freins à la bonne intégration du travailleur pair dans les équipes, telles qu'une motivation financière ou le besoin de pallier le manque d'une fonction existante dans le secteur.

**Pourquoi ?**

Pour maximiser les effets de l'action du travailleur pair, favoriser son bien-être au travail, et apporter un nouveau regard et des compétences complémentaires à celles existant dans le secteur (qui sont l'essence même du travail pair). Pour éviter son isolement des autres professionnels de l'équipe.

Comment ?

En réfléchissant en amont du recrutement aux besoins et motivations qui conduisent au recrutement du travailleur pair. En ne recrutant pas un travailleur pair si le besoin ressenti peut être comblé par le recrutement d'une autre fonction existante dans le secteur. En considérant le travailleur pair comme un élément original et complémentaire aux autres professionnels de la structure et non pas comme un professionnel traditionnel muni d'un bagage supplémentaire (*savoirs expérientiels*).

I.5. Recruter un travailleur pair qui est prêt

Si tous les acteurs interrogés lors de cette enquête sont d'accord sur une chose, c'est que le travailleur pair doit être « rétabli ». Pourtant, d'aucun n'avait la même définition du rétablissement, ni n'exprimait les mêmes critères pouvant définir ce qu'est un travailleur pair rétabli dans le secteur de l'AHI.

Il convient alors de revenir rapidement sur le concept de *rétablissement*. C'est un concept en provenance du champ de la santé mentale qui se diffuse peu à peu au sein des secteurs médico-social et de l'insertion. Le *rétablissement* est le processus par lequel une personne souffrant de troubles psychiatriques apprend à vivre avec sa pathologie, à composer avec elle pour mener une vie satisfaisante, retrouve une capacité de décision et une liberté d'agir, retrouve l'espoir d'une vie meilleure, retrouve une identité positive ainsi qu'une place au sein de la société et apprend à déceler les « moments où ça ne va pas » et à identifier les « moyens d'aller mieux » (Pachoud, 2018). Ainsi, une personne rétablie reprend le contrôle sur sa vie et mène une vie qu'elle juge satisfaisante, même si les symptômes de la maladie persistent.

Appliquée dans le contexte du travail pair dans le secteur de l'AHI, l'analyse met en évidence certaines caractéristiques des travailleurs pairs comme indispensables pour effectuer ce métier, pouvant se rapprocher de la notion « d'être rétabli ». Il s'agit par exemple de présenter une situation dite « stabilisée », c'est-à-dire d'avoir retrouvé un logement et son autonomie. Il s'agit également de connaître ses limites, pouvoir déceler quand cela ne va pas et connaître les solutions adaptées pour aller mieux, ou d'être en capacité d'arrêter la source du mal-être lorsqu'elle induit trop de difficultés

(ici par exemple l'emploi de travailleur pair). Enfin, il s'agit aussi d'avoir pris suffisamment de recul sur son parcours, sur son vécu, pour être capable de l'analyser, et *in fine* d'en parler librement et facilement. Cette dernière caractéristique apparaît comme une caractéristique primordiale du métier de travailleur pair, puisque constituant la base de sa pratique. En effet, celui-ci devra faire preuve d'un « savoir se raconter » aussi bien aux personnes accompagnées qu'aux professionnels traditionnels.

Il est intéressant de noter que comme le suggère le concept de *rétablissement*, il n'est pas nécessaire pour le travailleur pair ayant une expérience d'addiction d'être abstinente pour pouvoir effectuer son métier, mais il est nécessaire qu'il arrive à mener sa vie de manière satisfaisante (pour lui), et à s'engager dans la société en gérant ses consommations. Il n'est donc pas légitime d'exiger l'abstinence des candidats si l'on se base sur le concept de *rétablissement* pour juger qu'une personne est prête à exercer cette fonction. Cependant, si lors de la période de réflexion et de préparation des équipes cet élément ressort comme une source de forte inquiétude ou comme un frein, la question de l'abstinence peut être envisagée dans la mesure où la persistance des consommations empêcherait les personnels traditionnels d'accorder leur confiance au futur travailleur pair, de le considérer comme un membre de l'équipe à part entière, ou les conduiraient à manifester leurs représentations, à le stigmatiser et à l'isoler ; ce qui, pour chacune de ces conséquences, pourrait fortement nuire à la bonne intégration du travailleur pair.

En plus de ces 3 caractéristiques qui ressortent de cette analyse comme essentielles pour exercer le métier de travailleur pair dans le secteur de l'AHI, d'autres caractéristiques, compétences, expériences, ou appétences semblent être des atouts pour les travailleurs pairs, qui peuvent, de surcroît, s'acquérir ou se consolider au cours de la pratique. C'est le cas par exemple de la capacité à pouvoir dissocier sa vie personnelle de sa vie professionnelle, d'être convaincu de l'utilité et des apports du travail pair, ou encore d'être déterminé par des motivations personnelles telles que pouvoir retransmettre l'aide que l'on a reçu à d'autres personnes en difficulté (intérêt pour les métiers du *care*), faire du plaidoyer et défendre les droits des personnes accompagnées, ou encore incarner une motivation, un exemple de réussite, à la fois pour les personnes accompagnées mais aussi pour les professionnels. La capacité d'écoute sans jugement est également une prédisposition nécessaire à la pratique du travail pair.

Enfin une expérience préalable en tant que représentant des personnes accompagnées dans différentes instances, comme par exemple le CRPA²⁴ s'avère également être un atout supplémentaire.

²⁴ Conseil régional des personnes accueillies et accompagnées

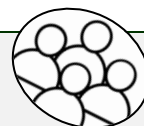
En dehors de déterminer, par ces caractéristiques si une personne peut être jugée comme prête à devenir travailleuse paire, il est nécessaire que la personne elle-même se sente prête. C'est pourquoi, il peut être utile pour les professionnels de parler, de décrire et d'expliquer ce qu'est le travail pair aux personnes qu'ils pensent être prêtes et susceptibles d'être intéressées. Ces dernières pourront alors y réfléchir, laisser décanter et pourquoi pas demander plus de renseignements, voire se lancer dans l'aventure.

De plus, le fait de pouvoir proposer un stage d'observation auprès d'un travailleur pair déjà existant apparaît comme une bonne opportunité pour des candidats ou des personnes intéressées par le travail pair de découvrir ce qu'est le métier, quelles en sont ses contraintes, ses limites, ses objectifs, de déterminer s'il correspond à leurs aspirations et valeurs, mais également de déterminer si elles se sentent prêtes à l'exercer.

Enfin, une bonne entente avec son équipe est un paramètre important d'une bonne intégration de tout salarié. Afin de permettre au travailleur pair pressenti de voir si ce qu'il recherche est en accord avec ce que recherche l'équipe recruteuse, et si le poste qu'offre la structure est en accord avec ses valeurs et objectifs, un stage d'une période de quelques semaines, préliminaire à l'emploi et rémunéré, peut-être proposé au candidat retenu. Ce stage d'essai, que suggérait déjà les résultats de l'évaluation préliminaire du programme MSP en santé mentale (Roelandt et al., 2015), peut permettre au candidat retenu de déterminer s'il se sent prêt, non seulement à endosser la fonction de travailleur pair, mais également et surtout s'il se sent prêt à travailler dans cette structure précise, avec ses professionnels traditionnels, son organisation de travail et les conditions de travail qu'elle offre, ainsi qu'auprès de ce public précis. En somme, il permettrait au travailleur pair d'avoir un aperçu de ce que peut lui proposer la structure et de déterminer s'il a envie de l'intégrer.

Préconisation 11

RECONNAITRE LES PERSONNES QUI SONT PRÊTES



Pourquoi ?

Afin que l'expérience de travail pair se passe au mieux pour les équipes mais surtout pour la personne recrutée. Compte tenu de la nature spécifique de ce travail qui demande beaucoup d'engagement personnel et intime, il apparaît important de recruter une personne prête et qui se sent prête.

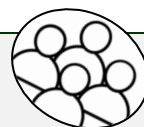
Comment ?

En repérant chez les candidats ou potentiels candidats les caractéristiques essentielles à l'exécution de ce travail, à savoir : avoir pris du recul sur son parcours ; être en capacité de l'analyser et d'en parler facilement ; avoir une situation stabilisée et connaître ses limites ainsi que ses propres moyens pour aller mieux et faire face aux difficultés.

Afin d'aider les potentiels candidats à déterminer s'ils se sentent prêts, une découverte du métier de travailleurs pairs peut leur être proposée, soit lors de divers échanges, soit lors d'un stage d'observation si la structure à l'opportunité de le proposer.

Préconisation 12

PROPOSER UN STAGE D'ESSAI RÉMUNÉRÉ AU SEIN DE LA STRUCTURE



Pourquoi ?

Afin de permettre au candidat retenu de savoir s'il est prêt à exercer la fonction de travailleur pair, mais surtout s'il est prêt à le faire au sein de cette structure. Pour qu'il puisse avoir l'opportunité de juger les conditions de travail offerte par la structure.

Comment ?

En proposant au candidat retenu d'effectuer un stage d'essai de quelques semaines, rémunéré au sein de la structure.

Préconisation 13

RÉALISER UN OUTIL POUR ACCOMPAGNER LES PERSONNES ENVISAGEANT DE DEVENIR TRAVAILLEUSES PAIRES À DÉTERMINER SI ELLES SONT PRÊTES ET SI ELLES SONT « FAITES » POUR CE MÉTIER



Pourquoi ?

Pour accompagner les personnes souhaitant devenir travailleuses paires (ou se posant la question), les aider à se poser les bonnes questions pour déterminer si elles sont et se sentent prêtes.

Certaines prédispositions sont nécessaires au métier de travailleur pair, comme le fait de pouvoir parler de son parcours, ou d'être en capacité d'écouter l'autre. D'autres critères sont des atouts ou compétences s'ils sont déjà maîtrisés, mais peuvent également s'acquérir en cours de pratique.

Comment ?

La FAS Bretagne pourrait réaliser et diffuser un guide permettant d'accompagner les personnes envisageant ce métier dans un processus réflexif sur soi pour les aider à déterminer à quel point elles sont prêtes à l'exercer. Ces guides devront être co-construits, ou au moins validés par des travailleurs pairs en poste.

Un exemple de guide est disponible en Annexe 2.

II. AXE 2 (NIVEAU MICRO) : CREER LES CONDITIONS FAVORABLES A L'EXERCICE DU TRAVAIL PAIR – EN EQUIPE (TRAVAILLEUR PAIR COMPRIS)

II.1. Co-construction des missions et des modalités opérationnelles

Si la participation des équipes au recrutement et sa prise de décision apparaît dans cette analyse comme un levier pour la bonne intégration du travailleur pair, il en va de même pour la définition des missions de ce dernier. Ainsi, après avoir pris la décision de travailler avec un travailleur pair, les équipes peuvent s'interroger collectivement sur les motivations qui les conduisent à ce recrutement, sur les besoins existants qu'éventuellement le travailleur pair pourrait combler, sur leurs envies, mais aussi sur les missions qui conduiraient en l'apport et la plus-value les plus importantes et les plus pertinentes en regard des besoins identifiés ou des objectifs de la structure. Cette étape permet dans un premier temps de constituer la fiche de poste ainsi que de clarifier les attentes des professionnels.

Cependant, l'analyse a également mis en évidence l'importance d'associer le candidat retenu, le travailleur pair recruté, à la définition de ses futures missions. C'est pourquoi cette première définition doit être effectuée avec souplesse afin de pouvoir, par la suite, réajuster la fiche de poste de concert avec la personne recrutée. Ainsi, un des leviers à la bonne intégration d'un travailleur pair est une deuxième phase de réflexion, incluant cette fois-ci le travailleur pair nouvellement recruté, pour définir ses missions afin de voir si les attentes des professionnels sont en adéquation avec les siennes, et, le cas échéant, les réajuster.

C'est aussi l'occasion d'exprimer clairement les envies, les besoins, les attentes et les limites de chacun ainsi que de définir ce qui dépendra et ne dépendra pas du travailleur pair, afin notamment de garantir des missions dans lesquelles il pourra s'épanouir mais également de s'assurer de la complémentarité de son travail à celui des professionnels traditionnels. Ainsi, le travailleur pair pourra exprimer son besoin d'autonomie sur certaines missions ou au contraire désigner les missions sur lesquelles il pense avoir besoin d'aide ou de soutien, notamment en début de prise de fonction.

Les modalités opérationnelles, telles que le temps de travail, les horaires de travail, les dispositifs sur lequel intervient le travailleur pair, les possibilités de protection en cas de difficultés et ce dont le travailleur pair a besoin pour être sécurisé dans ses nouvelles fonctions, peuvent également être discutées à cette occasion.

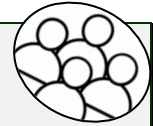
Enfin, dans cette analyse, différents éléments apparaissent également comme des leviers à une bonne intégration, tels que le fait que rien de nécessaire au bon fonctionnement de la structure ne repose sur le travailleur pair exclusivement (comme le fait d'être compté dans les effectifs minimum pour maintenir l'ouverture de la structure), ou de n'avoir pas d'attente particulière et précise quant aux effets potentiels de son travail sur les équipes ou les personnes accompagnées. A l'inverse, d'autres éléments apparaissent, eux, comme des freins à sa bonne intégration, à savoir de prévoir de trop nombreuses missions conduisant à son surmenage, ou de prévoir des missions qui isoleraient (même involontairement) le travailleur pair du reste de l'équipe.

Prévoir l'action du travailleur pair dans des réalisations en binôme ou en équipe permet la création de liens, sinon de confiance, de proximité entre professionnels traditionnels et professionnels pairs.

Enfin, le dernier levier relevé dans cette analyse, et parmi les plus importants, est un contrat de travail à temps partiel qui pourra augmenter au fur et à mesure que le travailleur pair prend ses marques au sein de la structure, particulièrement pour un candidat qui serait nouveau dans la profession. En effet, compte tenu du caractère particulièrement intimiste de ce travail, qui demande 1/ de dévoiler régulièrement une partie de son intimité et 2/ de recevoir beaucoup de témoignages concernant les difficultés auxquelles font ou ont fait face les personnes accompagnées – et qui plus est, peuvent avoir une résonance particulière chez le travailleur pair -, ne pas solliciter le travailleur pair sur un temps plein pour lui laisser du temps de repos et de recul sur son activité est apparu dans cette analyse comme l'un des leviers les plus importants pour favoriser le bien-être du travailleur pair. L'évaluation de l'intégration de MSP dans des structures de soins en santé mentale avait déjà soulevé cette problématique (Demailly et al., 2014). Elle démontre qu'un temps plein, s'il offre les possibilités de réaliser plus de choses et d'être plus disponibles et visibles pour les patients (ou personnes accompagnées dans le secteur de l'AHJ), il nécessite néanmoins pour les équipes plus d'activité de cadrage de l'intervention et bouscule un peu plus l'organisation de travail qu'un temps partiel. A l'inverse cette étude montrait qu'un contrat à temps partiel choisi permettait aux travailleurs pairs d'avoir plus de temps pour eux et ainsi de protéger leur état de santé tout en permettant une intégration plus douce.

Préconisation 14

CO-DÉFINIR LES MISSIONS DU TRAVAILLEUR PAIR



Pourquoi ?

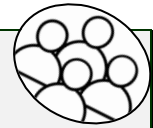
Pour s'assurer de la complémentarité des actions du travailleur pair et de celles des professionnels traditionnels mais également de l'adéquation entre ses missions et ses valeurs afin de garantir un épanouissement et un bien-être professionnel au travailleur pair.

Comment ?

Réaliser une première réflexion collective (avant recrutement) entre professionnels traditionnels sur les missions possibles et intéressantes pour la structure, permettant notamment de réaliser une fiche de poste flexible et réajustable. Puis, ces missions, pensées par les professionnels traditionnels, pourront être confrontées aux envies, valeurs et contraintes du travailleur pair recruté, et si besoins réajustées. Cette discussion est l'occasion pour chacun des membres de l'équipe, dont le travailleur pair fait nouvellement partie, d'exprimer clairement ses envies, ses besoins et ses limites afin d'intégrer cette nouvelle fonction tout en garantissant au mieux de servir les intérêts de la structure, des personnes accompagnées et de chacun des membres de l'équipe (travailleur pair compris).

Préconisation 15

DÉFINITION DES MODALITÉS OPÉRATIONNELLES



Pourquoi ?

Afin de favoriser la bonne santé mentale au travail du travailleur pair, de ne créer aucune pression, et compte tenu du caractère relevant particulièrement de l'intime de cette fonction (partager et recevoir des informations intimes et confidences) qui peuvent être éprouvantes pour le professionnel, il convient de définir avec lui les modalités opérationnelles de son action, mais également de prévoir certains garde-fous.

Comment ?

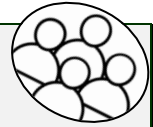
En évitant que certaines fonctions nécessaires au bon fonctionnement de la structure ne dépendent du travailleur pair. En évitant de prévoir de trop nombreuses missions. En prévoyant des missions réalisables en binôme ou en équipe pour éviter au maximum d'isoler le travailleur pair du reste de l'équipe. En prévoyant un **contrat à temps partiel**, qui pourra par la suite être augmenté.

II.2. Des réajustements possibles

Cette analyse a montré l'importance de définir avec souplesse les missions et les modalités opérationnelles encadrant la fonction de travailleur pair, afin de permettre leurs réajustements au fur et à mesure de la pratique de celui-ci. Ainsi, cette souplesse permet de faire évoluer par exemple le ou les dispositifs sur lesquels le travailleur pair s'investit (si par exemple il se sent plus à l'aise, plus adapté ou plus utile sur l'un plutôt que l'autre), le temps de travail du professionnel pair (en l'augmentant progressivement par exemple), ainsi que les missions et tâches effectuées (au fur et à mesure que le travailleur pair prend ses marques, ses repères ou développe de nouvelles initiatives ou compétences, ou encore en fonction des besoins et envies du travailleur pair et de l'équipe).

De plus, une souplesse organisationnelle (c'est-à-dire la possibilité de gérer et modifier son planning, ses horaires de travail) permet au travailleur pair de pouvoir développer sa créativité et de s'adapter aux besoins des initiatives qu'il entreprend ou par exemple d'une activité qu'il souhaite proposer.

Enfin, un autre atout dont disposent certaines équipes et qui apparaît comme un levier pour la bonne intégration du travailleur pair et favorisant son bien-être au travail, est la capacité de l'équipe à se rendre compte des injonctions paradoxales auxquelles elle demande au travailleur pair de se conformer et qui l'enferment alors dans une double impossibilité (Schweitzer, 2021). Un exemple d'injonction paradoxale rencontré lors de cette étude est le fait d'inciter le travailleur pair à faire preuve d'initiative, de spontanéité et à ne pas hésiter pour aller à la rencontre des personnes tout en lui demandant de solliciter l'autorisation d'un professionnel traditionnel dans certaines situations considérées comme complexes (par les professionnels traditionnels). Ainsi, le fait de s'en rendre compte est un préalable à la discussion, à une interrogation collective réflexive ainsi qu'à un réajustement de la posture des professionnels traditionnels, de leurs pratiques ou de celles du travailleur pair, suivant le résultat de la réflexion.

**Pourquoi ?**

Pour s'adapter aux besoins et envies de chacun au fur et à mesure que le travailleur pair (et que l'équipe) prend ses marques, ses repères, ainsi que pour permettre la prise d'initiative et la créativité du travailleur pair. Pour adapter la posture et les pratiques de chacun (professionnels traditionnels et professionnel pair) afin de maximiser les effets et apports de cette nouvelle fonction et faciliter le travail de chacun.

Comment ?

En autorisant un regard réflexif et extérieur sur sa posture et ses pratiques. En s'autorisant à modifier les missions attribuées au travailleur pair, à modifier les dispositifs sur lesquels il s'investit, à augmenter son temps de travail (choisi par le travailleur pair) ou encore à lui laisser une souplesse organisationnelle pour arranger son emploi du temps en fonction des besoins de ses missions.

II.3. Le bon travailleur pair, au bon endroit

Le travail pair repose sur la *proximité expérientielle* qui existe entre le travailleur pair et les personnes qu'il accompagne. Celle-ci favorise une identification mutuelle et réciproque et une compréhension empathique qui vont permettre la création d'un lien de confiance entre la personne accompagnée et le travailleur pair. Ainsi, le travailleur pair ne pourra exercer la particularité de son métier, et donc se sentir utile, que si cette relation de pairité s'établit entre lui et les personnes auprès desquelles il travaille. L'analyse a montré l'importance de cette *proximité expérientielle*, par exemple avec la demande d'un travailleur pair d'intervenir sur un dispositif hébergeant des personnes avec un parcours plus proche de celui qu'il a connu. Ainsi, veiller à l'adéquation et à la similitude du parcours du travailleur pair recruté avec celui du public cible paraît être un levier pour la bonne intégration du travailleur pair.

De plus, un autre paramètre est à prendre en compte concernant la *proximité expérientielle* : c'est celui de l'évolution de la pairité. En effet, les institutions, comme l'institution psychiatrique, ou les structures du secteur de l'AHJ, ou encore les espaces de vie tels que « la rue » évoluent très vite. En effet, non seulement les pratiques des institutions évoluent, mais les profils sociodémographiques des publics usagers de ces services ou celui des personnes en situation d'exclusion et leurs pratiques évoluent également. Ainsi, le parcours d'un travailleur pair, s'il est trop lointain (en terme temporel)

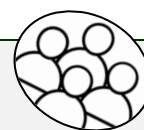
de celui des personnes accompagnées, ne provoquera pas suffisamment de résonance chez ces dernières pour pouvoir établir des liens de confiance et de *proximité expérientielle*. Si le travailleur pair doit avoir pris suffisamment de recul sur son parcours, un parcours trop ancien pourrait être un frein à son activité.

Ainsi, la proximité/ressemblance des parcours, du vécu du travailleur pair avec celui du public cible, dans ses composantes autant temporelle (la situation est encore aujourd'hui semblable), spatiale (les conditions de la situation vécue sont influencées par la culture, les lois, le climat d'une région géographique, etc) et expérientielle (la situation vécue est similaire) est un levier pour la bonne intégration d'un travailleur pair. Dans ce cas, recruter une personne qui a été une usagère de la structure ou a été accompagnée par la structure, apparaît comme une opportunité puisqu'elle augmente les probabilités que le travailleur pair partage cette ressemblance de parcours avec le public cible, au moins dans ses dimensions expérientielle et géographique.

Enfin, les travailleurs pairs, comme tout un chacun, peuvent connaître certaines de leurs difficultés personnelles, peurs ou appréhensions, ou avoir connaissance de ce qui présente un risque de les mettre en grande difficulté. Cela peut être le cas par exemple d'une personne qui ne se sentirait pas à l'aise de travailler auprès de personnes qui s'alcoolisent beaucoup, aux côtés de femmes ayant subies des violences sexuelles ou encore auprès de personnes ayant de graves problématiques de santé par exemple. Afin de ne pas mettre le travailleur pair en difficulté, il apparaît important de questionner les candidats sur ces points de vigilance et de ne pas recruter la personne sur un dispositif qui présenterait des caractéristiques qu'ils considèrent comme des risques pour lui-même.

Préconisation 17

S'ASSURER DE LA PAIRITÉ ENTRE LE TRAVAILLEUR PAIR RECRUTÉ ET LES PERSONNES ACCOMPAGNÉES



Pourquoi ?

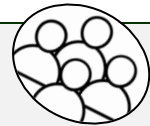
Afin de pouvoir exercer la particularité de son métier, le travailleur pair doit pouvoir partager une relation de pairité avec les personnes accompagnées, basée sur sa *proximité expérientielle*. L'expérience vécue par l'un doit être suffisamment proche et similaire pour que l'autre puisse s'identifier à lui.

Comment ?

Recruter un travailleur pair au parcours similaire à celui du public cible, tant géographiquement, temporellement qu'au niveau de l'expérience même.

Préconisation 18

ÉVITER DE METTRE LE TRAVAILLEUR PAIR FACE À CE QU'IL RESSENT COMME UN RISQUE POUR SA SANTÉ MENTALE



Pourquoi ?

Le travailleur pair peut connaître certaines de ses limites, peurs ou avoir conscience de situations qui ont de forts risques de le mettre en difficulté. L'équipe de professionnels, ayant une bonne connaissance du public avec lequel elle travaille, peut savoir si ces caractéristiques, ou situations sont courantes sur la structure.

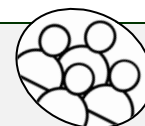
Comment ?

Questionner le candidat sur ce qui, selon lui, peut le mettre en difficulté, ce qu'il sait ne pas supporter. Déterminer si l'une ou plusieurs de ses réponses sont des situations, profils, caractéristiques récurrentes sur la structure. Le cas échéant, ne pas recruter cette personne, ou lui proposer d'intervenir sur un autre dispositif exempt de ces situations, profils, caractéristiques, ou encore construire des missions qui l'en éloigneraient, peuvent être des solutions.

II.4. Un travailleur pair qui fait entièrement partie de l'équipe

L'analyse a montré que le sentiment d'être considéré comme un membre « faisant partie de l'équipe, mais un petit peu à part quand même » peut être vécu comme une exclusion, particulièrement lors de moments difficiles ou de désaccords entre collègues. La solitude ressentie due à leur isolement dans l'organisation a d'ailleurs été reportée comme source de souffrance par L. Schweitzer (Schweitzer, 2021). Ainsi, pour éviter ce sentiment d'exclusion il convient d'intégrer au maximum le travailleur pair, avec la même considération que les professionnels traditionnels (ni plus, ni moins), et de se saisir autant que possible de sa particularité.

Ainsi l'analyse montre que différents leviers sont disponibles pour faire du travailleur pair un membre à part entière de l'équipe : sa participation aux réunions d'équipe, son avis tout autant pris en compte que celui des autres professionnels, l'absence de traitement différencié dans le quotidien de travail ou les relations professionnelles et sa sollicitation (de la même manière que celle des professionnels traditionnels) lors de la proposition de nouvelles actions. Enfin, sa consultation pour certaines situations, même s'il ne travaille pas sur la situation en question, est un moyen de se saisir de sa particularité et de son regard nouveau, mais également de reconnaître son expertise, son utilité, ainsi que de manifester sa complète appartenance à l'équipe.

**Pourquoi ?**

Pour éviter son exclusion, ou un sentiment d'exclusion pouvant surgir dans les moments difficiles, mais également pour se saisir de sa particularité et de son œil nouveau.

Comment ?

Il est conseillé de ne pas opérer de traitement différencié entre le travailleur pair et les autres professionnels, de le considérer comme un membre de l'équipe à part entière. Pour cela, sa participation aux réunions d'équipe est nécessaire, mais il est également important de le solliciter au même titre que les autres professionnels pour des propositions ou questionnements relatifs au fonctionnement de la structure, mais également en le consultant sur certaines situations même si elles ne dépendent pas de son intervention.

II.5. L'importance d'une marge de manœuvre

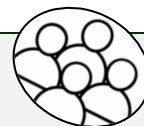
S'il est conseillé que le travailleur pair soit considéré de la même façon que ses collègues, il en va de même concernant sa marge de manœuvre. Ainsi, une marge de manœuvre restreinte peut être vécu comme une injustice, ou un manque de confiance, à fortiori quand la marge de manœuvre est ou est perçue comme inférieure à celle que possèdent les nouveaux professionnels traditionnels arrivants ou les stagiaires. Ainsi, l'analyse montre qu'une marge de manœuvre ou latitude d'action dans différents domaines sont des leviers pour la bonne intégration du travailleur pair. On l'a vu précédemment (voir Partie 2 - II.2 Des réajustements possibles), une souplesse organisationnelle est un de ces leviers. Une marge de décision appartenant au travailleur pair concernant la divulgation des informations que les personnes accompagnées lui livrent en est un autre. Ainsi il semble important qu'il puisse décider, en accord avec les personnes concernées, les éléments qu'il juge important de divulguer afin de ne pas briser le lien de confiance qui les unit. Un autre de ces leviers est le fait de pouvoir pratiquer son activité de la manière dont il le souhaite, celle qui est la sienne, et qu'il n'ait pas l'obligation de mimer les pratiques habituelles du travail social. Aussi, certaines de ses façons de faire, ou idées et initiatives peuvent paraître de prime abord en contradiction avec les normes et habitudes du secteur ou encore peuvent ne pas être comprises par les professionnels traditionnels. Alors une possibilité de négociation dans laquelle les deux parties tentent de comprendre l'autre, apparaît, elle aussi, comme un levier.

Enfin, la dernière flexibilité de la structure apparaissant comme un levier à la bonne intégration du travailleur pair concerne sa possibilité de prendre des initiatives (aller parler à une

personne pour une raison particulière, créer un nouvel atelier sur la structure, par exemple) ou encore pouvoir faire preuve de créativité et être force de proposition (sur l'organisation, la proposition de nouvelles activités, ou encore pour développer une nouvelle approche sur certaines situations). Cependant, afin que la créativité du travailleur pair puisse s'exprimer, il semble nécessaire qu'il existe une communication régulière et franche entre les différents membres de l'équipe.

Préconisation 20

LAISSER UNE MARGE DE MANŒUVRE ET D'ACTION AU TRAVAILLEUR PAIR



Pourquoi ?

Afin que la créativité et la particularité du travailleur pair puisse s'exprimer et s'inscrire en complémentarité du travail d'accompagnement réalisé par les professionnels traditionnels, ainsi que dans l'objectif de préserver le lien de confiance créé entre travailleur pair et personnes accompagnées.

Comment ?

Favoriser la prise d'initiative du travailleur pair, que ce soit dans les discussions avec les personnes accompagnées, ses méthodes d'action ou dans la création ou proposition de nouvelles activités. Ces initiatives peuvent également être négociées lorsqu'elles s'avèrent être trop différentes ou incomprises par les professionnels traditionnels, mais impliquent une habitude de communication régulière au sein de la structure.

Laisser le travailleur pair décider, en accord avec les personnes concernées, des informations qu'il juge utile de divulguer à ses collègues.

II.6. Favoriser le bien-être du travailleur pair

Le travail pair est un métier qui demande un important investissement personnel, émotionnel et intime. Aussi, il existe différents éléments, points de vigilance, qui peuvent tous être des freins à la bonne intégration et bonne santé mentale au travail du travailleur pair tels qu'un surinvestissement du travailleur pair, ou le sentiment d'inutilité.

Comme ce travail peut renvoyer le travailleur pair à des difficultés rencontrées lors de son parcours, certaines situations peuvent le mettre en péril. Aussi un déficit de prise de hauteur et de distance avec son travail – qui peut cependant s'apprendre lors de la pratique aux côtés de ses

collègues –, un manque de communication²⁵ au sein de l'équipe ou encore l'absence de sas de décompression peuvent également représenter des freins. L'analyse montre qu'il existe de nombreux sas de décompression qui sont propres à chaque personne et donc chaque travailleur pair : des balades en forêts, à la plage, le soutien d'un suivi psychologique, des échanges avec des collègues ou avec d'autres travailleurs pairs par exemple.

Ainsi, différents leviers apparaissent alors :

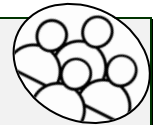
- La présence d'un psychologue sur la structure, peut être l'un d'eux, en cas de nécessité. Cependant, il est important de noter qu'une telle opportunité peut également ne pas s'avérer soutenante. En effet, le psychologue faisant partie de l'équipe, il peut être délicat pour le travailleur pair de se livrer à lui, surtout s'il éprouve le besoin d'exprimer des difficultés rencontrées sur son lieu de travail. Néanmoins, la possibilité de prendre, reprendre ou intensifier un suivi psychologique déjà existant, peut être aidante, soutenante ou nécessaire dans certains cas. Privilégier un soutien psychologique en dehors de la structure peut s'avérer plus pertinent. Cependant, compte tenu de la précarité financière que peuvent rencontrer les travailleurs pairs et le coût d'un suivi psychologique, la structure peut orienter le travailleur pair vers les services de psychologie du travail. La prise en charge par l'employeur des séances de psychologie du travail sont possibles auprès de certains organismes de psychologie du travail. Une autre alternative peut être de proposer un suivi psychologique avec le psychologue d'une autre structure partenaire (structure B), elle-même accueillant un travailleur pair (TP B) qui pourrait, quant à lui, bénéficier du soutien offert par le psychologue exerçant dans la première structure (structure A).
- Des liens de confiance et de proximité ainsi qu'une « bonne ambiance » préexistants au sein de l'équipe peuvent permettre de favoriser la parole et de s'exprimer sur ses difficultés, de « décharger » (TS – AHI structure 2) au cours d'échanges conviviaux et informels entre collègues. Les membres de l'équipe sont alors perçus comme des ressources les uns pour les autres. De plus, une bonne communication et proximité au sein de l'équipe peut permettre une vigilance accrue des professionnels traditionnels à la bonne santé mentale du travailleur pair.
- La mise en relation avec d'autres travailleurs pairs peut permettre d'échanger sur les difficultés rencontrées lors de sa pratique, dans un cercle extérieur au cercle professionnel,

²⁵ L'analyse montre qu'un refus des propositions du travailleur pair, s'il est non expliqué peut-être mal vécu (manque de considération, manque de confiance, infantilisation, injustice). Un manque de communication au sein de l'équipe peut également être la source d'une intériorisation et non expression des difficultés rencontrées par peur du travailleur pair de devoir avouer être « à nouveau » face à des difficultés, être « à nouveau » en position de demander de l'aide, ou de paraître comme inapte à exercer sa fonction.

mais peut également permettre des échanges et analyses de pratiques, ou l'échange de conseils. En d'autres termes, il permet de se retrouver et se soutenir entre pairs, de créer des liens d'écoute et de compréhension empathique, basés sur une relation de *proximité expérientielle*, mais relative dans ce cas précis à son expérience de travail et non exclusivement (ou pas du tout) à son parcours antérieur. Ce dernier levier a déjà été identifié par l'évaluation du programme MSP en santé mentale (Demailly et al., 2014).

Préconisation 21

FOURNIR OU PERMETTRE UN SOUTIEN PSYCHOLOGIQUE



Pourquoi ?

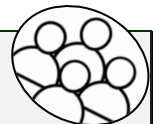
Le travail pair est un métier qui demande un fort investissement personnel, intime et émotionnel et qui peut confronter le travailleur pair à certaines situations, pouvant mettre en péril sa bonne santé mentale.

Comment ?

Donner l'opportunité au travailleur pair de pouvoir, s'il en ressent le besoin, commencer, reprendre ou intensifier un suivi psychologique. Même si la présence d'un psychologue au sein de la structure est une opportunité, un suivi psychologique effectué par une personne extérieure au cercle professionnel peut permettre une plus libre expression. Il existe des services de psychologie du travail qui proposent une prise en charge partielle ou totale des coûts des séances par l'employeur.

Préconisation 22

METTRE EN ŒUVRE DES CONDITIONS DE TRAVAIL PERMETTANT DES ÉCHANGES INFORMELS RÉGULIERS ENTRE LES DIFFÉRENTS PROFESSIONNELS



Pourquoi ?

Des liens de confiance, de proximité peuvent permettre des échanges conviviaux et informels où chacun s'exprime sur ses propres difficultés pour ainsi développer l'entraide entre collègues. La bonne connaissance de chacun peut également permettre aux équipes d'être vigilantes envers la santé mentale du travailleur pair.

Comment ?

Prioriser des missions où le travailleur pair sera en binôme ou réalisera un travail en équipe. Organiser le travail pour favoriser les temps et moments d'échange.

Pourquoi ?

Pour favoriser l'entraide entre pairs, entendues ici comme le fait de partager l'expérience de l'emploi, et permettre aux travailleurs pairs d'échanger sur leurs difficultés respectives rencontrées lors de leurs pratiques, d'échanger des conseils, de se soutenir et de réaliser des analyses de pratiques.

Comment ?

Du fait de son rôle fédérateur et de sa connaissance du terrain, la FAS Bretagne possède une position privilégiée pour mettre en relation différents travailleurs pairs situés sur un même territoire (voir la préconisation 32).

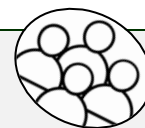
Elle pourrait également proposer des événements, temps d'échange et accompagner des temps d'analyses de pratique, exclusivement réservés aux travailleurs pairs situés sur le territoire breton.

II.7. Faciliter l'intégration du travailleur pair dans l'équipe

Si une bonne entente entre les salariés au sein de l'équipe permet au travailleur pair de percevoir ses collègues comme des ressources et de les solliciter en cas de besoin ou, notamment en début de prise de poste, de comprendre le fonctionnement de la structure, il peut être utile de prévoir une ou plusieurs personnes référentes pour l'accompagner dans la découverte du fonctionnement de l'équipe, de la structure, l'orienter en fonction de ses besoins, particulièrement si ses missions ne sont pas réalisées en binôme. Ce système de mentorat était plébiscité par l'évaluation du travail pair en santé mentale québécoise pour prévenir une potentielle dégradation de la santé mentale du travailleur pair (Provencher et al., 2012). Un dispositif similaire peut-être envisagé, mais ayant un objectif plus large, ne ciblant pas uniquement le stress et les difficultés potentielles que le travailleur pair pourrait rencontrer, mais incluant également les aspects très pratiques mentionnés ci-dessus.

Préconisation 24

PRÉVOIR UNE OU PLUSIEURS PERSONNES RESSOURCES (MENTORAT)



Pourquoi ?

Pour faciliter la découverte du fonctionnement de l'équipe et de la structure et favoriser la prise de repère du travailleur pair au sein de l'équipe.

Comment ?

Si les missions du travailleur pair ne se réalisent pas en binôme, prévoir une ou plusieurs personnes ressources que le travailleur pair pourra solliciter en cas de besoin.

II.8. Vérifier sa bonne intégration au sein de l'équipe

L'analyse a montré que l'absence de vérification de la bonne intégration du travailleur pair au sein de l'équipe, après les premiers mois de travail peut laisser s'enliser des difficultés. Ainsi, il pourrait être intéressant de réaliser des supervisions, à l'image de celles réalisées dans l'expérimentation québécoise en santé mentale (Provencher et al., 2012), pendant les premiers mois de travail afin de s'assurer que tout se déroule au mieux, de relever les difficultés, même mineures, auxquelles le travailleur pair fait face et d'essayer de trouver des solutions, avant que les difficultés ne prennent trop de place. Cette procédure aurait l'avantage de sécuriser le travailleur pair mais également de rassurer l'équipe quant à la possibilité de fragilisation du travailleur pair par ses missions.

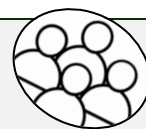
A l'image du programme PAR²⁶ au Québec (Provencher et al., 2012), des supervisions réalisées entre pairs (parité du point de vue de l'emploi de travailleur pair) pourraient être réalisées sur demande des travailleurs pairs, au sein d'un réseau de travailleurs pairs (voir préconisation 23).

Un autre moyen de s'assurer de sa bonne intégration serait de réaliser un entretien bilan faisant intervenir une personne extérieure à la structure, en présence ou non de la direction.

²⁶ Programme de Pairs Aidants Réseau

Préconisation 25

S'ASSURER DE LA BONNE INTÉGRATION DU TRAVAILLEUR PAIR AU COURS DES PREMIERS MOIS DE TRAVAIL



Pourquoi ?

Pour déceler les difficultés avant qu'elles ne prennent trop de place, rassurer le travailleur pair et les équipes.

Comment ?

Réaliser des supervisions régulières durant les premiers mois de prise de fonction du travailleur pair.

Préconisation 26

S'ASSURER DE LA BONNE INTÉGRATION DU TRAVAILLEUR PAIR AU COURS DES PREMIERS MOIS DE TRAVAIL PAR UN AGENT EXTÉRIEUR



Pourquoi ?

Pour déceler les difficultés avant qu'elles ne prennent trop de place, rassurer le travailleur pair et les équipes.

Comment ?

Du fait de sa position externe et de son rôle d'accompagnateur des équipes adhérentes au recrutement de travailleurs pairs, la FAS Bretagne pourrait réaliser après quelques mois de travail un ou plusieurs entretiens bilan en présence du travailleur pair et pourquoi pas des directions voire certains membres de l'équipe pour s'assurer de la bonne intégration du travailleur pair dans l'équipe et accompagner la réflexion vers des solutions concernant les points qui seraient à réajuster.

Préconisation 27

PROPOSER DES SUPERVISIONS ENTRE PAIRS AU SEIN D'UN RÉSEAU DE TRAVAILLEURS PAIRS



Pourquoi ?

Pour soutenir les travailleurs pairs dans leur exercice.

Comment ?

Du fait de son rôle fédérateur et de sa connaissance du terrain, la FAS Bretagne possède une position privilégiée pour mettre en relation différents travailleurs pairs situés sur un même territoire. Elle pourrait faciliter la mise en place d'un système de « supervisions à la demande » entre travailleurs pairs, lorsque l'un des travailleurs pairs du réseau en éprouve le besoin.

II.9. Autres facteurs favorisant la bonne intégration

Lors de cette analyse, d'autres freins, leviers et facteurs favorisant ou au contraire limitant la bonne intégration des travailleurs pairs dans les équipes ont été identifiés, mais sur lesquels les équipes, les directions, ou la FAS Bretagne n'ont pas ou peu de prise. Aucune préconisation ne sera donc faite à partir de ces freins et leviers, mais certains peuvent être pris en compte dans la création d'outils d'accompagnement par la FAS (voir préconisation 13 et les fiches outils en annexe).

Il en va ainsi par exemple de certaines prédispositions des équipes. En effet, l'intégration du travailleur pair peut-être facilitée si elle se réalise au sein d'une équipe soudée, qui travaille en équipe, est accoutumée au travail en pluridisciplinarité ou multi-référence (lui permettant ainsi d'avoir l'habitude des regards croisés), est active dans la participation des personnes accompagnées (qui suppose d'avoir déjà réalisé un changement des pratiques et un travail sur ses représentations), réalise couramment des analyses de pratiques et/ou est favorable aux remises en question, à être bousculée, interrogée, à entendre un regard critique et extérieur sur ses pratiques.

Manifester une envie de travailler autrement, d'intégrer ce regard extérieur potentiellement critique, voire manifester une volonté politique de faire évoluer les pratiques, normes et façons de penser du secteur du travail social, sont autant d'autres facteurs et prédispositions des équipes pouvant favoriser l'intégration de travailleurs pairs en leur sein. De plus, la présence de temps d'échanges informels entre membres de l'équipe, direction comprise, ainsi qu'une distance hiérarchique faible favorisent des rapports horizontaux entre professionnels traditionnels (direction comprise) et travailleurs pairs, qui, associés à une libre communication au sein de l'équipe, incite le travailleur pair à s'exprimer autant sur ses réussites que sur ses difficultés, l'aidant ainsi à prendre toute sa place au sein de la structure.

Enfin, la création de liens personnels proches, voire d'amitié, entre travailleurs pairs et professionnels traditionnels est un facteur favorisant l'intégration du travailleur pair dans l'équipe, les professionnels traditionnels devenant alors de réels soutiens pour celui-ci.

A l'inverse, une équipe qui ne se saisit pas pleinement des opportunités qu'offrent le fait d'avoir un travailleur pair qui œuvre à ses côtés, ne l'utilise pas comme une ressource, ou une direction qui ne se rend pas compte des apports et des effets du travailleur pair (autant pour ses équipes que pour les personnes accompagnées), peuvent déclencher chez celui-ci une lassitude et un sentiment d'inutilité, néfaste autant à son intégration qu'à son travail, ainsi qu'à son bien-être. Dans le même ordre d'idée, un travailleur pair isolé, qu'il se soit mis de côté de son fait ou que ce soit

l'équipe qui l'ait écarté, et qui ne reçoit qu'un faible soutien de la part de ses collègues, sont autant de facteurs entravant sa bonne intégration.

Il existe d'autres facteurs sur lesquels les organisations n'auront pas de prise, qui sont propres au travailleur pair. Il s'agit par exemple de son adaptabilité, c'est-à-dire de sa capacité à réajuster sa posture et sa pratique si nécessaire, sur les conseils de ses collègues ou encore en fonction des situations professionnelles rencontrées (issu du fruit d'un apprentissage pratique), et de ses traits de personnalités. En effet, si être sûr de soi, et être d'un caractère sociable ou avoir le sens de l'humour sont des qualités qui faciliteront l'intégration du travailleur pair dans son équipe, avoir une personnalité introvertie rendra la chose moins aisée et demandera aux équipes de fournir un effort supplémentaire pour aller vers lui, pour faciliter son intégration et sa prise de repères.

Enfin, la capacité à ne pas être dans le jugement, être à l'écoute des besoins et désirs des personnes afin de les accompagner au mieux dans leurs projets en respectant leurs besoins et désirs et être en mesure de les défendre dans la relation d'accompagnement réalisée par la structure est un atout supplémentaire pour les futurs travailleurs pairs.

III. AXE 3 : CRÉER DES CONDITIONS FAVORABLES AU TRAVAIL PAIR AUX NIVEAUX MESO ET MACRO

La présente analyse a donc permis de mettre en évidence que le recrutement d'un travailleur pair est une entreprise qui nécessite pour les équipes d'acquérir certaines prédispositions et un long processus de réflexion afin de veiller à créer un maximum de conditions favorables à sa bonne intégration si l'on souhaitait maximiser les effets et apports de celui-ci. Néanmoins, du fait de son positionnement, de son rôle de plaidoyer auprès des instances décisionnaires et politiques, ou de sa reconnaissance par de nombreux acteurs, la FAS Bretagne possède à sa disposition d'autres leviers afin de faciliter l'intégration de travailleurs pairs au sein de nouvelles équipes du secteur de l'AHF.

III.1. Accompagner les équipes désireuses de travailler avec un travailleur pair

Si l'on a vu l'importance de recruter un travailleur pair qui est et se sent prêt, il est tout autant important que l'équipe d'accueil soit également prête et préparée. La FAS Bretagne, du fait de sa position et de son expertise, est un organe pertinent pour accompagner les équipes souhaitant se lancer dans cette aventure.

S'il existe des formations destinées aux personnes souhaitant devenir travailleurs pairs, il n'en existe pour l'instant pas à destination des équipes qui voudraient intégrer un travailleur pair dans leurs structures. Or, la présente analyse confirme ce que d'autres ont pu préalablement montrer (Demailly et al., 2014; Demailly & Garnoussi, 2015; Provencher et al., 2012; Schweitzer, 2020, 2021), à savoir l'importance de la préparation de l'équipe, des contraintes découlant de l'organisation du travail, de la philosophie du service employeur, des habitudes de travail et manières de faire des acteurs de la structure, de la place laissée au travailleur pair recruté, ou encore des idéologies des acteurs dans la réussite de l'intégration d'un travailleur pair au sein d'une équipe. Autrement dit, c'est de tous ces facteurs que vont dépendre les effets du travailleur pair sur la structure et les personnes accompagnées, mais également sa bonne santé au travail et l'articulation de ses missions avec celles de ses collègues.

C'est pourquoi, la FAS Bretagne, forte de son expertise dans le domaine de l'accompagnement au changement dans le milieu professionnel (mis en place notamment dans les projets portant sur l'insertion par l'emploi) pourrait construire une formation destinées aux équipes, basée sur les techniques d'accompagnement au changement (puisque le recrutement d'un travailleur pair nécessite, on l'a vu, de nombreuses modifications tant au niveau de la pratique et de

la posture des personnels traditionnels, qu'au niveau organisationnel), qui permettrait de préparer les équipes désireuses d'inclure un travailleur pair au sein de leurs effectifs.

Afin de guider les équipes, la FAS Bretagne pourrait également créer des outils, par exemple d'aide à la décision ou d'aide au recrutement, et les mettre à disposition, sinon de tous, de ses adhérents. Des exemples de ces deux outils sont disponibles en Annexe 3 et 4.

Préconisation 28

CRÉER UNE FORMATION DESTINÉE AUX ÉQUIPES, POUR SE PRÉPARER À ACCUEILLIR UN TRAVAILLEUR PAIR DANS SES EFFECTIFS



Pourquoi ?

Parce que l'accueil d'un travailleur pair dans ses effectifs nécessite des modifications tant de la posture et des pratiques des professionnels traditionnels que des modifications plus structurelles et organisationnelles.

Parce que la FAS Bretagne possède une réelle expertise dans le domaine de l'accompagnement au changement des structures professionnelles du secteur de l'AHJ.

Comment ?

Réaliser une formation à destination des équipes ayant pour but de sécuriser autant les équipes recruteuses que les futurs travailleurs pairs recrutés.

Préconisation 29

CRÉER UN OUTIL D'AIDE À LA DÉCISION : « SOMMES-NOUS PRÊTS POUR RECRUTER UN TRAVAILLEUR PAIR ? »



Pourquoi ?

Pour aider les équipes à identifier si elles possèdent toutes les prédispositions nécessaires à l'accueil d'un travailleur pair.

Comment ?

Réaliser et diffuser un guide attrayant et simple à comprendre, permettant de se poser toutes les bonnes questions afin de savoir si l'équipe est prête à accueillir cette nouvelle fonction qui peut être « bousculante », mais également si elle a les moyens d'offrir les bonnes conditions de travail au futur travailleur pair. Ce guide pourra être validé par des équipes dont un travailleur pair fait partie.

Un exemple de guide est disponible en annexe 3.

Préconisation 30

CRÉER UN OUTIL D'AIDE AU RECRUTEMENT : « TO DO LIST POUR RECRUTER UN TRAVAILLEUR PAIR »

Pourquoi ?

Pour aider les équipes à prendre en compte un maximum de préconisations issues de ce travail, faciliter la procédure de recrutement et guider pas à pas les équipes dans cette aventure.

Comment ?

Réaliser et diffuser un guide attrayant et simple à comprendre, permettant de vérifier qu'un maximum des étapes préconisées dans ce rapport, telles que la préparation des équipes, ont été effectuées. Ce guide pourra être validé par des équipes dont un travailleur pair fait partie.

Un exemple de guide est disponible en annexe 4.

Préconisation 31

CRÉER UNE FICHE SYNTHÉTIQUE REGROUPANT LES POINTS DE VIGILANCE ET ERREURS À ÉVITER LES PLUS IMPORTANTES

Pourquoi ?

Pour aider les équipes à prendre en compte un maximum de points de vigilance lors de leurs procédures de recrutement ainsi qu'au cours de la pratique du travailleur pair, pour éviter un maximum d'écueils.

Comment ?

Réaliser et diffuser une fiche synthétique présentant les points de vigilance à garder en tête lors de l'intégration d'un travailleur pair au sein de son équipe.

Un exemple de fiche est disponible en annexe 5.

III.2. Valoriser ce nouveau métier

Au vu de l'intérêt que portent les pouvoirs publics et les institutions à cette nouvelle fonction, il risque dans l'avenir d'y avoir de plus en plus d'opportunités de financer des postes de travailleurs pairs. Pour continuer à préserver toute la particularité, l'originalité et la singularité du métier de travailleur pair il faudra donc que le secteur soit vigilant quant aux risques d'institutionnalisation de cette fonction, mais également à la bonne intégration des travailleurs pairs et à la préservation de leur bonne santé au travail.

La présente évaluation ne peut faire l'impasse sur le rappel du fait que la particularité et la relation de pairité que la fonction nécessite – qui, nous l'avons vu, ne peut être éternelle –, conduisent ces métiers à maintenir les travailleurs pairs la plupart du temps dans une situation de relative précarité (sur le plan professionnel) : une précarité financière (nécessité de contrat de travail

à temps partiel) et une précarité temporelle (contrats généralement à durée déterminée, impossibilité d'être travailleur pair à vie du fait de l'évolution de la pairité). Il apparaît donc nécessaire de plaider pour une valorisation de l'originalité du travail pair dont il tire ses effets (ne pas trop l'institutionnaliser au risque de trop le dénaturer), ainsi que pour une reconnaissance institutionnelle du travail effectué par une valorisation des salaires.

Un autre moyen de valoriser et reconnaître le travail effectué par le travailleur pair au sein de la structure est de proposer un CDI et/ou une augmentation du temps de travail dans le cas d'un renouvellement de contrat, mais également de faire des retours (positifs et négatifs) réguliers, preuves de l'importance accordée aux actions réalisées et permettant ainsi de développer les compétences du travailleur pair.

Dans cette analyse, des freins intrinsèques au secteur d'activité ont également été repérés. En effet, il existe pour l'instant peu de possibilités d'évolution de carrière au sein du secteur (ou dans un autre secteur) après une expérience de travailleur pair, et dans un souci de valorisation de ce nouveau métier et de protection de ses agents, des groupes de réflexion pourraient être menés (si tant est que la question intéresse évidemment les travailleurs pairs).

De plus, cette fonction entre en contradiction avec les principes et normes acquises au secteur du travail social, à savoir la promotion de la prise de distance de ses agents avec les personnes accompagnées et d'une manière de faire impersonnelle dans l'objectif de protéger les professionnels (Godrie, 2017a). Du fait de ses nécessaires *proximités relationnelle* et *expérientielle*, les pratiques et postures du travailleur pair sont en totale rupture avec cette *doxa*, ce qui poussait L. Schweitzer (2021) à constater que « la complémentarité invoquée du travail pair avec le travail médico-social "classique" se réalise difficilement ».

Afin de valoriser le travail pair dans le secteur du travail social, une promotion de ce métier peut être réalisée auprès des professionnels du secteur, actuels et futurs, mais une évolution des pratiques peut également être promue au niveau des politiques publiques.

Ainsi, cette étude a pu mettre en évidence que les professionnels travaillant aux côtés de travailleurs pairs participent à la promotion de cette fonction auprès de leurs pairs en témoignant de leur expérience, et que les travailleurs pairs eux-mêmes y participent également en témoignant par exemple dans certaines formations de travailleurs sociaux. La FAS, du fait de son poids politique y participe également en effectuant des actions de plaidoyer, mais pourrait également réaliser un plaidoyer pour les changements de posture du travail social ayant pour objectif la reconnaissance et l'acceptation de l'utilité d'une posture de proximité de ses agents (quels qu'ils soient : professionnels

traditionnels ou pairs), facilitant ainsi une meilleure acceptation de la proximité propre au travailleur pair au sein de son organisation et sa bonne intégration.

Préconisation 32

PENSER « L'APRÈS TRAVAIL PAIR »



Pourquoi ?

Compte tenu de l'évolution de la parité, le travail pair ne peut être exercé durant de nombreuses années. Penser la protection des travailleurs pairs se fait également par la préparation de leur futur.

Comment ?

La FAS Bretagne, du fait de son rôle fédérateur, pourrait organiser des groupes de réflexions sur le sujet, dans un premier temps restreints aux travailleurs pairs (si la question les intéresse), puis, pourquoi pas, par la suite, mener ces réflexions avec les décideurs politiques ou professionnels des secteurs identifiés au cours des premières réflexions.

Préconisation 33

CRÉER UN OUTIL POUR PERMETTRE L'AUTO-ÉVALUATION DES COMPÉTENCES, SAVOIR-FAIRE ET SAVOIR-ÊTRE ACQUIS EN COUR DE PRATIQUE



Pourquoi ?

Afin de valoriser leur expérience professionnelle et pouvoir préparer leur avenir, les travailleurs pairs ont besoin de pouvoir identifier les compétences, savoir-faire et savoir-être qu'ils ont pu développer et approfondir au cours de leur pratique.

Comment ?

La FAS Bretagne peut créer et diffuser un petit guide, simple d'utilisation, permettant de favoriser un processus réflexif sur l'expérience professionnelle en tant que travailleur pair pour que ce dernier puisse identifier et valoriser les apports, ses compétences, savoir-faire et savoir-être acquis ou approfondis en cours de pratique.

Un exemple de guide est disponible en annexe 6.

Pourquoi ?

Le travail pair, bien que plébiscité par les institutions et pouvoirs publics, apparaît toujours en rupture avec les manières de faire promues par le secteur auprès de ses agents (prise de distance et de hauteur), engageant des inquiétudes et incompréhensions chez les professionnels traditionnels au sujet du travail pair. Un changement de regard et de posture entraînera une meilleure acceptation de la proximité entre professionnels et personnes accompagnées et donc une meilleure et plus facile intégration des travailleurs pairs.

Comment ?

En utilisant sa proximité avec les décideurs politiques, l'écoute dont elle bénéficie et du sérieux dont elle est créditée, la FAS pourrait œuvrer pour un plaidoyer fort visant une meilleure reconnaissance du travail pair, mais surtout un changement des pratiques et postures des agents du travail social ainsi qu'une acceptation de la proximité entre professionnels (quels qu'ils soient) et personnes accompagnées.

III.3. Soutenir la création d'un groupe professionnel ou l'auto-organisation des travailleurs pairs

L. Demailly et ses collègues concluaient leur évaluation du programme MSP en santé mentale (Demailly et al., 2014) par la suggestion aux MSP de s'organiser en groupe professionnel sous la forme associative, en ouvrant ce groupe professionnel à tous les médiateurs de santé pairs, afin de pouvoir développer des lieux d'échange pour évoquer leurs difficultés, leurs réussites, leurs pratiques, mais également « débattre de leurs problèmes corporatifs » et ainsi se construire une conscience collective, qui *in fine* pourrait tendre à ce que les *savoirs expérientiels* des travailleurs pairs (acquis au cours de leurs parcours mais également de leurs pratiques) deviennent un véritable contre-pouvoir et permettre *in fine* des propositions ou négociations (Schweitzer, 2021).

Cette notion de constituer un groupe, un réseau de travailleurs pairs a été retrouvée dans cette étude à plusieurs reprises (voir notamment les préconisations 23 et 27).

En Bretagne, une première tentative d'auto-organisation entre travailleurs pairs, sous la forme associative existe déjà. En effet, l'association L'heureux pair, créée en 2020 a pour but de promouvoir la pair-aidance sur le territoire. Elle regroupe des travailleurs pairs de différents champs, et est

ouverte, comme le suggère L. Demailly et ses collègues, à d'autres acteurs, tels que les associations de patients ou des partenaires tels que la FAS Bretagne. Compte tenu de leur objectif partagé de promotion de la pair-aidance (sous sa forme bénévole et salariée), et de l'importance du développement d'une conscience collective et d'une réappropriation des pouvoirs pour la bonne intégration des travailleurs pairs, la FAS Bretagne devrait intensifier ses efforts de soutien à la structuration d'un tel groupe professionnel.

Préconisation 35

SOUTENIR LA STRUCTURATION D'UN GROUPE PROFESSIONNEL DE TRAVAILLEURS PAIRS



Pourquoi ?

Parce que la promotion du travail pair participe à l'acculturation des travailleurs sociaux à cette nouvelle fonction.

Parce que constituer un groupe professionnel peut permettre de débattre et solutionner les problèmes corporatifs propre au métier, et d'offrir un pouvoir de négociation et de création afin notamment que ce métier garde sa particularité et évite une trop forte normalisation aux champs dans lesquels il intervient.

Pour favoriser l'entraide entre pairs (du point de vue de l'emploi).

Comment ?

En soutenant la structuration de l'association L'heureux pair, ou la création d'autres groupes professionnels. En faisant de ce soutien l'une des priorités d'action de la FAS Bretagne.

Au moyen d'une étude utilisant les méthodes qualitatives, ce travail a permis dans une première partie d'observer et de retrouver, dans cette étude, quelques caractéristiques qui définissent ce nouveau métier qu'est le travail pair, à savoir sa double *proximité*, à la fois *relationnelle* et *expérientielle*, qui résulte en une compréhension empathique réciproque, en la création d'un lien de confiance et permet de diminuer la barrière symbolique entre personnels et personnes accompagnées. Cette posture est renforcée par les pratiques informelles des travailleurs pairs, leur disponibilité immédiate et absolue sur leur temps de travail, ainsi que leur capacité d'écoute empathique.

Il a également permis de mettre en évidence l'adoption, par les travailleurs pairs du secteur de l'AHJ observés, de deux des styles archétypiques de travail identifiés par L. Demailly et N. Garnoussi (2015) chez les médiateurs de santé pairs :

- Le premier est le style de la *disponibilité bienveillante*, caractérisé par une double *proximité (relationnelle et expérientielle)* qui unit personnes accompagnées et travailleurs pairs. Ces derniers usent alors de pratiques informelles qui les rendent accessibles, d'une disponibilité immédiate pour l'écoute empathique, et d'une simplicité dans les échanges. Dans ce style, les travailleurs pairs se placent aux côtés des professionnels et considèrent leurs pratiques respectives comme complémentaires.
- Le second est le *style charismatique* caractérisé par une position en rupture avec les façons de faire traditionnelles des professionnels qui eux-mêmes valorisent la singularité du travailleur pair. Les travailleurs pairs adoptant ce style apparaissent comme des exemples, des modèles d'espoir qu'il est possible de s'en sortir, auquel les personnes accompagnées peuvent s'identifier. Au sein de ce style, nous avons identifié une méthode d'action originale, celle de « secouer les gens », qui repose sur la légitimité dont est crédité le travailleur pair du fait de sa proximité expérientielle. Elle est caractérisée par l'utilisation d'un franc-parler qu'ils sont les seuls à pouvoir employer. Cette pratique est un des outils du travailleur pair, qui, grâce à son *savoir expérientiel* et ses *savoirs d'action* acquis au cours de sa pratique professionnelle, discerne le bon moment pour l'utiliser. L'adoption de ce style est dépendant de l'autonomie que laisse la structure aux travailleurs pairs.

S'il n'a pas été possible de constater d'éventuelles modifications des pratiques, habitudes de travail, représentations des professionnels traditionnels ou de modifications organisationnelles, ce

travail a tout de même mis en évidence de nombreux apports aux équipes que pouvait amener un travailleur pair (Figure 6) : le travailleur pair peut conduire les équipes à s'interroger et remettre en question ses propres pratiques ; apporte aux professionnels traditionnels une compréhension plus fine des situations et problématiques des personnes accompagnées, leur permettant ainsi d'améliorer leur connaissance du public ; permet un repérage précoce des difficultés des personnes accompagnées ; facilite la création de lien de confiance entre professionnels et personnes accompagnées et leur permet de personnaliser l'accompagnement social qu'ils offrent.

Enfin, un autre apport du travailleur pair pour les équipes est qu'il permet d'attirer l'attention du public sur la structure ou l'association, et, par une action de plaidoyer et de défense des droits des personnes accompagnées, modifie et influence les décisions les concernant. Ainsi, en jouant sur le registre des émotions, en évoquant de près ou de loin son parcours (les interlocuteurs peuvent déjà être au courant de son parcours), le travailleur pair peut orienter, influencer des prises de décisions face auxquelles, habituellement, les travailleurs sociaux sont démunis. Il apporte ainsi une forme de reprise de pouvoir à l'équipe accueillante.

Ce travail permet également aux travailleurs pairs eux-mêmes d'acquérir de nouvelles compétences techniques personnelles, de nouveaux savoirs (*savoirs d'action*), de développer leur confiance en eux et de gagner en confiance en soi (Figure 6). L'apport d'un salaire et d'un emploi est vecteur d'indépendance financière, mais leur permet aussi de se construire une nouvelle identité sociale, de gagner en estime de soi et en satisfaction de soi et représente une opportunité d'insertion dans la société ainsi qu'une source d'épanouissement personnel. Ces apports participent alors à un *empowerment individuel*.

Enfin, ce travail a montré que les effets sur les personnes accompagnées sont quant à eux nombreux (Figure 6). En effet, le travailleur pair permet d'influencer l'accès à l'accompagnement social des personnes accompagnées, et ceci par plusieurs actions : en permettant d'une part aux équipes de professionnels de s'adapter à leur public, d'individualiser et personnaliser l'accompagnement en usant de ses *savoirs expérientiels*, et d'autre part en accompagnant les personnes vers les structures d'aide (qu'elles soient sociales ou médicales) - ou à y rester en cas de conflits - en usant cette fois de sa *proximité* à la fois *relationnelle et expérientielle* ainsi que de sa disponibilité pour l'écoute et sa compréhension empathique.

Il est un modèle d'espoir qu'il est possible de s'en sortir auxquels les personnes accompagnées peuvent s'identifier et permet ainsi de légitimer l'action des professionnels traditionnels. Il permet également une traduction à double sens : des propos des professionnels vers les personnes

accompagnées et inversement des propos ou comportements des personnes accompagnées vers les professionnels traditionnels.

Cette étude a montré que le travail pair facilite l'acquisition d'une autonomie normative à travers ses composantes fonctionnelles, décisionnelles et relationnelles grâce à la facilitation d'un processus de *socialisation*. Par son travail, il contribue à élargir les *capabilités* des personnes, et ainsi les possibilités et opportunités de réalisation de soi et de prise de décision.

Enfin, il permet aussi de renforcer *l'estime de soi* des personnes accompagnées, par un gain de confiance en soi et de valorisation de soi, et de favoriser leur expression au sein de groupes de pairs ainsi qu'au sein de l'espace public, facilitant alors leur *empowerment individuel*.

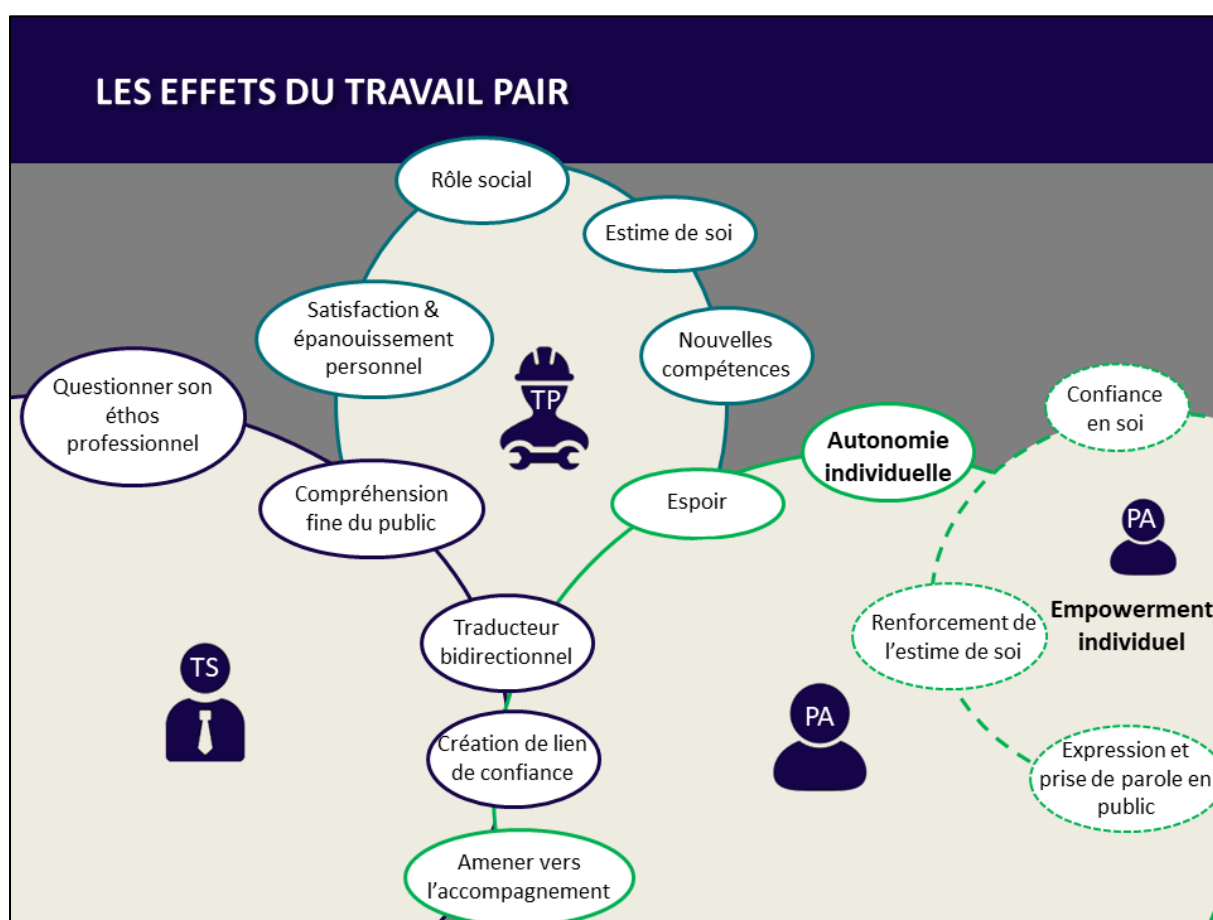


Figure 6 : Représentation schématisée des différents effets du travail pair sur les équipes, les travailleurs pairs eux-mêmes et les personnes accompagnées.

PA : Personne accompagnée, TP : Travailleur pair, TS : Professionnel traditionnel

Dans la seconde partie de ce travail, après l'identification des différents freins et leviers à l'intégration de travailleurs pairs dans les structures du secteur de l'AHl, 21 préconisations ont pu être réalisées à destination des futures équipes souhaitant se lancer dans cette aventure. Ces préconisations concernent divers moments du processus d'intégration : de la préparation de l'équipe

au recrutement ; le recrutement lui-même ; la construction des missions ; la définition des modalités opérationnelles ; etc, et ont pour objectif faciliter l'intégration du travailleur pair au sein des équipes afin de favoriser son bien-être au travail et de permettre à l'équipe au complet (travailleur pair compris) de maximiser les effets du travail pair.

14 préconisations ressortant de ce travail sont quant à elles à destination de la FAS Bretagne et vise à accompagner le développement du travail pair dans le secteur de l'AHJ, à optimiser l'accompagnement des structures recruteuses réalisé par la FAS Bretagne, ou à plaider pour la reconnaissance et la valorisation de ce nouveau métier singulier. Elles concernent un champ d'action vaste, allant de la sensibilisation, accompagnement et formation (accompagnement au changement) des équipes sur le travail pair, au soutien à la structuration d'un réseau de travailleurs pairs, en passant par la valorisation du travail pair.

Enfin, différents exemples d'outils, présentés en annexes, sont proposés à la FAS Bretagne pour la soutenir dans son rôle d'accompagnement autant des équipes que des travailleurs pairs.

I. ANNEXE 1 : MATRICE SWOT

Lecture de la matrice (pages ci-après): les numéros indiqués à côté de chaque atout, faiblesse, opportunité et menace renvoient à la préconisation à laquelle ils se réfèrent. Par exemple, la préconisation 1 a pour objectif de pallier les faiblesses et menaces annotées du numéro 1, en utilisant comme ressources les atouts et opportunités annotés 1.

	UTILES	NÉFASTES
	ATOUTS / FORCES	FAIBLESSES
INTERNE	<p>❖ Intrinsèque aux équipes :</p> <p>En amont du recrutement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Sensibilisation collective : <ul style="list-style-type: none"> →Communication aux salariés expliquant les raisons, les effets, les possibilités 1,2 →Rencontre par les membres de l'équipe d'un TP en amont du recrutement 1,2,3 →Participation à des journées, conférences, séminaires, groupes de réflexion sur le travail pair 1,2,5 →Lectures sur le travail pair à disposition des membres de l'équipe 1,2 →Rencontres et échanges avec des structures similaires travaillant déjà avec un TP 1,2,3 →Décision d'intégrer un TP prise en équipe 2 <ul style="list-style-type: none"> • Préparation de l'accueil et du recrutement - une première réflexion commune interne : 3 <ul style="list-style-type: none"> →Définition en équipe de ce qu'est le travail pair (2,3, 10) →Le TP est considéré comme « un plus », et non en remplacement d'un métier existant déjà dans le secteur (même si non présent sur la structure) (1,3, 14, 15) →Une première réflexion commune interne pour préparer l'intégration et l'accueil dans l'équipe : anticipation des inquiétudes, réticences et difficultés, définir les modalités opérationnelles (missions, horaires, temps de travail, protection, soutien...). →Définition des missions avec souplesse pour permettre les réajustements 2,3 →Sécurisation des équipes sur les inquiétudes fréquentes 14 →Il est prévu que rien ne repose sur le TP 14 →Pas d'attente particulière sur les effets du recrutement du TP 14 →Construire la fiche de poste en équipe 2 →Une équipe complètement partie prenante 2 →Projet porté par l'équipe et non imposé par la direction 2 <ul style="list-style-type: none"> • Préexistence : 29 <ul style="list-style-type: none"> →Du travail en équipe 29 →D'une équipe soudée 29 →D'une équipe active dans la participation 29 →De questionnements permanents 29 →D'analyses de pratiques 29 →De distance hiérarchiques faibles : des rapports horizontaux entre collègues déjà existants, favorisent des rapports horizontaux entre TS et TP 29 →Multiréférence et pluridisciplinarité => habitude du regard croisé 29 	<p>❖ Intrinsèque aux équipes :</p> <p>En amont du recrutement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une intégration imposée par le haut : <ul style="list-style-type: none"> →non comprise 1,2 →non expliquée (raisons du recrutement, effets attendus...) 1,2 →non co-construite 2 →Missions établies uniquement par la direction 14 →Une équipe seulement informée 2 <ul style="list-style-type: none"> • Une équipe peu sensibilisée et peu préparée : 1,4 <ul style="list-style-type: none"> → Définition du travail pair peu claire 5 →Manque d'anticipation des difficultés que pourraient rencontrer le TP et les équipes 2,3 →Des représentations présentes 3,5 →Absence d'accompagnement des équipes 2 →Faible conviction de la direction 2 →Faible conviction des professionnels 29 →Structuration hiérarchique des rapports professionnels 3 →Recrutement perçu comme une opportunité financière <ul style="list-style-type: none"> • Absence de sécurisation des équipes sur leurs inquiétudes : 2, 3 <ul style="list-style-type: none"> →Le TP prend la place d'un professionnel traditionnel →Le travail peut refaire vivre ses problèmes au TP →Peur de mal faire les choses et que ce soit délétère pour le TP →Confidentialité →Peur de ne plus pouvoir être décalé dans les postures, de devoir surveiller ses propos lors des réunions d'équipe ou des échanges informels →Le parcours de la personne qui fait peur, elle est considérée comme vulnérable, comme une PA <ul style="list-style-type: none"> • Des motivations : 10 <ul style="list-style-type: none"> →Autres qu'améliorer la qualité de l'accompagnement, mieux comprendre les PA →Pallier un manque, répondre à un besoin : le TP remplace alors un poste d'un métier existant • Des attentes : <ul style="list-style-type: none"> →De médiation, de gestion de crise →Que le TP agisse comme un TS, ait le regard et la posture d'un TS

<ul style="list-style-type: none"> • Prédilections de l'équipe : <ul style="list-style-type: none"> →Accepter et souhaiter un regard extérieur à la structure et au secteur, un regard critique sur les pratiques →Une équipe favorable à être bousculée, interrogée, aux remises en question →Envie de modifier les regards de manière croisée (des TS sur les PA, des PA sur les TS) →Envie de travailler autrement →Volonté politique de faire évoluer les mentalités et pratiques dans le travail social <ul style="list-style-type: none"> • Un financement dédié rassure sur la crainte d'un remplacement d'un poste de TS <p>Au moment du recrutement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recrutement uniquement lorsque toute l'équipe est d'accord • Recrutement quand l'équipe va bien, est solide • Favorisant le recrutement : <p>→Implication des équipes dans le recrutement →Communication auprès des partenaires de la recherche d'un TP, communication de la fiche de poste →La participation d'un TP exerçant permet de décaler les questions →Mise en contact des candidats retenus avec les PA <ul style="list-style-type: none"> • Être clair sur la place du TP, accord des deux parties • Temps partiel qui augmente au fur et à mesure : ne pas surmener le TP • Adéquation du parcours du TP recruté avec le public cible </p> <p>Après recrutement, au cours de la pratique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une seconde réflexion commune interne, incluant le TP : <p>→Co-construction et définition des missions, besoins, limites, ce qui dépendra du TP et ce qui n'en dépendra pas, en lien avec les envies, les attentes et les besoins de chacun. →Voir avec le TP là où il aura éventuellement besoin d'aide, là où il préfère être autonome → Réflexion sur les modalités opérationnelles (missions, horaires, temps de travail, protection, inquiétudes, soutien) avec le TP <ul style="list-style-type: none"> • Réajustements au cours de la pratique : </p> <p>→Des missions →Du poste (horaires, structures) au fur et à mesure que le TP prend ses marques →En fonction des envies, des besoins, des évolutions du TP et de l'équipe <ul style="list-style-type: none"> • Marge de manœuvre et latitude d'action importante du TP : </p> <p>→Prendre des initiatives, être force de proposition (communication régulière)</p>	<p>29</p> <p>3</p> <p>2,9</p> <p>9</p> <p>6</p> <p>7</p> <p>8</p> <p>7</p> <p>15</p> <p>17</p> <p>14</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>20</p>	<p>Au moment du recrutement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Absence de la participation des équipes au recrutement • Intégration du TP au sein d'une équipe déstabilisée, en souffrance, en période mouvementée • Recrutement d'une personne qui n'est pas à l'aise avec des situations connues comme récurrentes sur la structure (ex : les personnes qui s'alcoolisent) • Contrat à temps plein dès le début • Des attentes différentes entre les équipes et le TP <p>→Ne pas expliciter clairement ce qui est attendu</p> <p>Après recrutement, au cours de la pratique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Des missions inadaptées au profil du TP : <p>→Trop nombreuses : surmenage du TP → Dans lesquelles le TP ne s'épanouit pas →Un public trop différent, éloigné du profil du TP : absence de <i>proximité expérientielle</i> <ul style="list-style-type: none"> • Des injonctions paradoxales dont les équipes ne se rendent pas compte : impossibilité de réajustement • Un manque de communication : </p> <p>→Les freins aux propositions des TP son mal perçus s'ils ne sont pas expliqués, justifiés →Empêche le TP d'être à l'aise pour se confier sur ses difficultés (peur de devoir avouer rencontrer des difficultés quand on a déjà été en situation de demande d'aide) <ul style="list-style-type: none"> • Une mauvaise intégration du TP dans l'équipe : </p> <p>→Mis de côté par les équipes →Mis de côté par lui-même →Des missions qui isolent le TP si elles sont désolidarisées de celles du reste de l'équipe : absence de travail en équipe →Peu de soutien du TP dans l'équipe <ul style="list-style-type: none"> • Un traitement différent de celui des autres professionnels : </p> <p>→Non prise en compte de l'avis du TP →Sentiment d'être un membre de l'équipe à part : peut-être vécu comme une exclusion dans les moments difficiles →Une marge de manœuvre inférieure aux autres TS : sentiment de 2 poids 2 mesures, d'injustice, de ne pas être pris au sérieux, d'infantilisation, à fortiori quand inférieur à celui des nouveaux TS ou stagiaires → Une équipe qui ne se saisit pas de l'opportunité d'avoir un TP, ne l'utilise pas comme une ressource</p>	<p>6</p> <p>9</p> <p>18</p> <p>15</p> <p>14</p> <p>13,14</p> <p>13,14</p> <p>17</p> <p>16</p> <p>20,22</p> <p>22</p> <p>10,14</p> <p>19</p> <p>19</p> <p>20</p> <p>19</p>
---	--	---	---

<p>→Travailler comme il le souhaite (pas d'obligation de mimer le travail social) 20</p> <p>→Horaire modulables, liberté d'organisation de son travail, en fonction de ce qu'il a envie de créer 16,20</p> <p>→Possibilité de ne pas divulguer les informations livrées par les PA, de décider ce qui doit être divulgué ou non, de demander l'autorisation aux PA avant de divulguer : permet de ne pas briser le lien de confiance créé 20</p> <p>→Marge de négociation lorsqu'une idée du TP est de prime abord rejetées car ne correspond pas aux habitudes et normes de la structure 20</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une bonne considération du TP : <p>→Pas de différenciation, membre de l'équipe à part entière</p> <p>→Avis du TP pris en compte, au même titre que les autres membres de l'équipe</p> <p>→Sollicitation du TP quand de nouvelles actions vont être mises en place 19</p> <p>→Consultation du TP pour certaines situations : regard extérieur au champ</p> <p>→Participation du TP aux réunions d'équipe</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une valorisation du travail effectué : <p>→Par un renouvellement du contrat, par un CDI 34</p> <p>→ Par l'augmentation du temps de travail (en accord avec le TP) 34</p> <p>→En faisant des retours réguliers (positifs et négatifs) : permet de montrer que le travail effectué a de l'importance et de développer les compétences du TP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protection du TP <p>→Proximité et confiance dans l'équipe permettent la vigilance accrue des équipes à la bonne santé mentale du TP 29</p> <p>→Mise en relation avec d'autres travailleurs pairs 23,27</p> <p>→Présence d'un psychologue au sein de l'équipe 21</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une bonne ambiance dans l'équipe (direction compris) (confiance, proximité, libre communication) : <p>→Favorise le dialogue pour pouvoir se dire les choses qui contrarient et libère la parole en cas de difficultés 22</p> <p>→L'équipe est une ressource pour le TP 22,24</p> <p>→La possibilité d'échanges informels entre collègues permet de décharger 22</p> <ul style="list-style-type: none"> • Penser l'intégration du TP : <p>→dans l'équipe (++) 22</p> <p>→auprès des PA (+/-)</p> <p>❖ <u>Intrinsèque aux travailleurs pairs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Trouver son SAS de décompression (suivi psy, des conversations entre collègues, balades en forêt, à la plage, le soutien d'autres TP ...) 21,22 • Pouvoir (re)prendre un suivi psychologique, ou intensifier le suivi déjà existant, en dehors de la structure si le TP fait face à des difficultés 21 		<p>→Une direction qui ne se rend pas compte de l'effet que peut avoir le TP sur la structure/équipe et sur les PA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Absence de suivi de la bonne intégration du TP dans l'équipe (23,26,27) • Connaître l'intimité du TP peut gêner des collègues : <p>→Inquiétude par rapport au regard extérieur sur le TP, peur que ça le mette à mal</p> <p>→Le fait de devoir se dévoiler en permanence : voyeurisme + peur d'un frein à tourner la page</p> <p>❖ <u>Intrinsèque aux travailleurs pairs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Déficit d'apprentissage de la prise de distance ou de hauteur sur certaines situations 21,22 • Un surinvestissement du TP 21 • Un travail qui fait revivre ses difficultés passées peut mettre en péril le TP 21 • Absence de sas de décompression 21,22 • Le sentiment d'inutilité 21 	
--	--	--	--

EXTERNE	OPPORTUNITÉS	MENACES	
	<p>❖ <u>Intrinsèque aux équipes :</u></p> <p>En amont du recrutement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opportunité financière • Repérage des PA susceptibles de pouvoir devenir TP : <p>→ parlant facilement de leur vécu, parcours → planter l'idée, laisser germer</p> <p>Au moment du recrutement</p> <ul style="list-style-type: none"> • Connaissance d'un ou plusieurs TP : <p>→ qui peuvent aiguiller ou participer au recrutement → qui peuvent proposer un stage au candidat retenu</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pouvoir déceler les vécus/parcours potentiels des candidats dans les lettres de motivation <p>Après recrutement, au cours de la pratique</p> <ul style="list-style-type: none"> • Création de liens proches, voire personnels entre TP et TS • Possibilités pour les équipes d'assister à des événements sur le travail pair <p>❖ <u>Intrinsèque aux travailleurs pairs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Rencontres et échanges avec d'autres TP • Une personne connue de la structure / association • Un candidat prêt à être TP : <p>→ situation stabilisée / rétablie → qui a pris du recul sur son parcours, qui peut l'analyser, en parler facilement → convaincu du travail pair, presque militant</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une expérience en tant que délégué des PA • Une personne qui connaît ses limites : <p>→ Décèle quand ça ne va pas, et connaît le moyen d'aller mieux → Capacité à couper entre le travail et sa vie privée → Qui peut arrêter en cas de trop grande difficultés</p> <ul style="list-style-type: none"> • Motivations personnelles <p>→ Retransmettre l'aide qu'il a reçu, d'aider les PA → Faire du plaidoyer, de la défense des droits des PA → Incarner un exemple à la fois pour les PA mais aussi pour les TS</p> <ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilité : capacité à réajuster sa posture en cours de pratique • Personnalité du TP : 	<p>11 11 7 11 1,4 23,27 17 11</p>	<p>❖ <u>Intrinsèque aux travailleurs pairs :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Pas ou peu de prise de recul sur son parcours • Proximité géographique du TP (de sa vie privée) avec les PA (ex : habiter le même immeuble, la même ville) • Personnalité introvertie • Proximité expérientielle : <p>→ Trop éloignée → Evolution de la pairité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Précarité des TP : <p>→ Financière → Temporelle</p> <p>❖ <u>Intrinsèque au secteur d'activité du travail social :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Faible acculturation au travail pair : <p>→ Très peu évoqué dans les formations de TS : induit des représentations, des attentes ne correspondant pas au métier, des erreurs de la part des équipes, de mauvaises intégrations, de mauvaises considérations du TP (pas égal aux TS) → L'absence de diplômes considérée comme un frein : remise en question de la légitimité et des compétences du TP → Peur de la proximité relationnelle entre PA et TP</p> <ul style="list-style-type: none"> • Peu de formation et d'accompagnement des équipes à l'accueil des TP • Le dogme d'une manière de faire le travail social impersonnelle, en prenant de la distance : la <i>proximité relationnelle et expérientielle</i> du TP se trouve en rupture avec ces manières de faire • Peu de possibilités d'évolution de carrière

→sociable
→sens de l'humour

❖ Intrinsèque au secteur d'activité du travail social :

- Parler du nouveau métier de TP autour de soi (d'autres structures) et de l'expérience



Fédération
des acteurs de
la solidarité
BRETAGNE

La FAS vous accompagne

Guide 1



SUIS-JE PRÊT.E.S À DEVENIR TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E ?

Devenir travailleur.euse paire peut être source de nombreux apports personnels et être vecteur d'un épanouissement personnel important. Mais il peut aussi vous mettre en difficulté ou vous confronter à des situations de mal-être au travail. Certaines prédispositions personnelles sont nécessaires à l'exercice de ce métier, et d'autres, accompagnées de compétences, savoir-faire et savoir-être s'avèrent être très utiles dans la pratique de ce métier.

Nous avons conçu ce guide pour vous aider à déterminer à quel point vous êtes prêt.e.s pour l'exercice de ce métier. Plus vous possédez déjà les caractéristiques suivantes, plus vous êtes à même de l'exercer. Il vous manque des caractéristiques? Pas de panique, la plupart peuvent se développer et s'acquérir au cours de la pratique. Mais ce guide vous permettra de les garder en tête et de choisir l'équipe, la structure, les conditions de travail qui vous permettront de les développer.

Prêt.e à vous tester?

Les indispensables

Concernant mon parcours personnel

- J'ai pris suffisamment de recul sur mon parcours et je suis capable de l'analyser
- Je peux en parler facilement et librement, sans que cela ne me gêne, ne me blesse, ou ne me rende malheureux.se
- Je peux entendre des témoignages de personnes qui vivent des situations similaires à celles que j'ai vécu sans que cela ne me fasse trop de mal. Je le supporte.

Mes capacités d'écoute

- Je sais écouter les personnes, sans les juger
- Je sais partager mon expérience avec les gens, sans leur dire ce qu'il faut faire



Fédération
des acteurs de
la solidarité

BRETAGNE

La FAS vous accompagne

Guide 1



SUIS-JE PRÊT.E.S À DEVENIR
TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E ?

Les « plus »

- Je pense qu'il est important que les projets d'insertion des personnes collent au mieux à leurs besoins, envies, désirs
- Je suis convaincu.e que le travail pair est une aide supplémentaire pour les personnes accompagnées
- Je sais m'adapter à différentes situations
- Je suis quelqu'un de sociable et vais facilement vers les gens
- Je sais reconnaître quand je n'ai pas le moral, quand je ne vais pas bien
- Je sais quoi faire quand je n'ai pas le moral, quand je ne vais pas bien, pour aller mieux

Les questions que je dois me poser avant de me lancer

- Quelles sont mes motivations?
- Quels sont les profils ou les situations que je ne veux absolument pas rencontrer, qui me feraient du mal?
- Est-ce que je suis capable d'accepter que tout le monde n'évolue pas de la même façon que moi?
- Est-ce que j'arriverai à accepter que des personnes ne se saisissent pas de toutes les opportunités qu'on leur offre?

Est-ce que je me vois :

- Travailler avec des travailleurs sociaux?
- Travailler en équipe?
- Parler de mon parcours?
- Ecouter les problèmes, soucis et expériences des personnes accompagnées?



Fédération
des acteurs de
la solidarité

BRETAGNE

La FAS vous accompagne

Guide 2



SOMMES NOUS PRÊTS À TRAVAILLER AVEC UN.E TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E ?

L'intégration d'un.e travailleur.euse pair.e soulève de nombreux enjeux, aussi bien pour l'équipe recruteuse que pour la santé au travail du/de la travailleur.euse pair.e et nécessite une réelle préparation des équipes et de la structure avant de se lancer dans cette aventure. Certaines prédispositions au sein de l'équipe sont nécessaires pour s'assurer que l'aventure ne soit pas une source de souffrance ni pour le.a future travailleur.euse pair.e recruté.e, ni pour les professionnels actuels de la structure.

Nous avons conçu ce guide pour vous aider à déterminer à quel point votre équipe est prête. Plus votre équipe possède déjà les caractéristiques suivantes, plus elle est prête à se lancer dans l'aventure.

Prêt à vous tester?

- Votre équipe est familière du concept de travail pair
- Votre équipe est stable et soudée

Au sein de votre équipe, il existe :

- Une distance hiérarchique faible, des rapports horizontaux
- Des liens de confiance et de proximité

Votre équipe pratique :

- Le travail en équipe
- Le travail en pluridisciplinarité ou en multi-référence
- Des analyses de pratiques
- Est active sur la participation
- Des liens de confiance et de proximité
- La libre communication
- Des échanges informels et réguliers entre professionnels

Votre équipe est favorable :

- Aux remises en question
- À être questionnée sur son organisation
- À être questionnée sur ses postures
- À être questionnée sur ses pratiques

Votre équipe a envie de :

- Intégrer un regard extérieur et critique
- Faire évoluer les pratiques du travail social
- Faire évoluer les normes du travail social



Fédération
des acteurs de
la solidarité
BRETAGNE

La FAS vous accompagne

Guide 3



LA « TO DO LIST » POUR RECRUTER UN.E TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E

L'intégration d'un.e travailleur.euse pair.e soulève de nombreux enjeux, aussi bien pour l'équipe recruteuse que pour la santé au travail du / de la travailleur.euse pair.e et nécessite une réelle préparation des équipes et de la structure avant de se lancer dans cette aventure. Certaines étapes, sont nécessaires en amont du recrutement ou au cours du recrutement pour créer les conditions de travail les plus favorables possibles.

Nous avons conçu ce guide pour vous aider à n'oublier aucune de ces étapes dans votre procédure de recrutement.

Etape 1 : La préparation





LA « TO DO LIST » POUR RECRUTER
UN.E TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E



Etape 2 : Le recrutement

Le bon moment ?



Période mouvementée



Une équipe stable et disponible

Procédure de recrutement ?

- ⇒ Participation des équipes
- ⇒ Mise en contact des candidats avec les personnes accompagnées



Participation d'un.e travailleur.euse pair.e en exercice

Qui recruter ?

Une personnes qui est prête :

- ⇒ A pris du recul sur son parcours,
- ⇒ Est capable de l'analyser,
- ⇒ Est capable d'en parler facilement,
- ⇒ Peut et souhaite travailler en équipe,
- ⇒ A de l'intérêt pour les métiers du care

Qui recruter ?

Une personnes qui se sent prête :

- Possibilité de proposer un stage avec un.e travailleur.euse pair.e en fonction?*
- Proposer de réaliser un stage d'essai rémunéré au sein de la structure*



LA « TO DO LIST » POUR RECRUTER
UN.E TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E

Etape 3 : La co-définition des missions et modalités
opérationnelles

Les missions ?

- ⇒ Définition en équipe (travailleur.euse pair.e recruté.e inclus)
- ⇒ Exprimer les besoins, envies, limites de chacun

Les modalités opérationnelles ?

- ⇒ Définition en équipe (travailleur.euse pair.e recruté.e inclus)



*Proposer un temps partiel pour commencer,
particulièrement si la personne n'a jamais exercé ce
métier auparavant.*

Etape 4 : s'autoriser les réajustements en cours de
pratique

Réajuster quoi ?

- ⇒ Les missions
- ⇒ Les modalités opérationnelles
- ⇒ Le dispositif d'intervention
- ⇒ Les pratiques et postures des professionnels traditionnels
- ⇒ Les pratiques et la postures du / de la travailleur.euse pair.e



Fédération
des acteurs de
la solidarité
BRETAGNE

La FAS vous accompagne

Guide 4



LES ERREURS À ÉVITER

LORSQUE L'ON SOUHAITE TRAVAILLER AVEC UN.E TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E

L'intégration d'un.e travailleur.euse pair.e soulève de nombreux enjeux, aussi bien pour l'équipe recruteuse que pour la santé au travail du / de la travailleur.euse pair.e. Tout au long de l'aventure, de la préparation du recrutement au quotidien en cours de pratique, des points de vigilance sont à garder en tête pour éviter de faire des erreurs qui pourraient s'avérer néfastes aussi bien pour le.a travailleur.euse pair.e recruté.e, que pour les professionnels de la structure actuels.

Pour vous aider, nous avons conçu cette fiche synthétique récapitulant les principales erreurs à éviter.



Recruter un travailleur pair qui n'est pas prêt ou ne se sent pas prêt

Proposer un contrat de travail à temps plein dès le début de la prise de fonction (particulièrement si la personne n'a jamais exercé la fonction)

Construire des missions sur lesquelles le.a travailleur.euse pair.e est isolé.e du reste de l'équipe

Recruter lorsque l'équipe se trouve en difficulté, lorsqu'elle est déstabilisée



LES ERREURS À ÉVITER

LORSQUE L'ON SOUHAITE TRAVAILLER AVEC UN.E TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E

Recruter sans avoir préparé le recrutement



Considérer le poste de travailleur pair comme un poste de travailleur social supplémentaire et non comme « un plus » singulier et unique :

=> Recruter un.e travailleur.euse pair.e pour répondre à un besoin qui pourrait être comblé par le recrutement d'une fonction déjà existante dans le secteur

=> Recruter un.e travailleur.euse pair.e pour réaliser uniquement des missions réalisables par une fonction déjà existante

Définir les missions et modalités opérationnelles du poste sans lui/elle.

Recruter une personne dont le parcours ne correspond pas à celui du public accompagné = ne pas s'assurer de la possible pairité



Trop contraindre le.a travailleur.euse pair.e, ne pas lui laisser de marge de manœuvre concernant ses actions

VI. ANNEXE 6 : GUIDE D'AUTO-EVALUATION DES COMPETENCES ACQUISES EN COURS DE PRATIQUE



Fédération
des acteurs de
la solidarité
BRETAGNE

La FAS vous accompagne

Guide 5



QUELLES SONT LES COMPÉTENCES QUE J'AI ACQUIS AU COURS DE MA PRATIQUE PROFESSIONNELLE DE TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E ?

Le métier de travailleur.euse paire, du fait de l'évolution de la parité, a peu de chances de se pratiquer toute une vie.

Nous avons conçu ce guide pour vous aider à déterminer quelles sont les compétences que vous avez acquises au cours de votre pratique pour pouvoir les mettre en avant lors de votre recherche d'emploi.



Etape 1 : La description des tâches effectuées

Dans un tableau, listez et décrivez toutes les tâches et situations que vous avez effectué et rencontré lors de votre pratique en tant que travailleur.euse pair.e. Essayer d'inscrire le maximum de tâches, même celles qui vous paraissent évidentes ou insignifiantes.

Si vous avez effectuer plusieurs postes de travailleur.euse pair.e, séparez les.

Poste – durée du poste	Tâches réalisées
Poste 1 – X années et Y mois	Je prends connaissance des « transmissions »
	Je vais à la rencontre des personnes accompagnées
	J'écoute les personnes accompagnées
	J'anime un atelier jardinage
	J'établi le contact avec les nouvelles personnes accompagnées
	Je prends des nouvelles régulières de l'état de santé, du moral et de l'avancée de la personne dans ses démarches
	J'encourage la personne dans ses projets
	Je note mes « transmissions » dans le fichier commun
	J'assiste aux réunions d'équipe
Poste 2 - X années et Y mois	...



QUELLES SONT LES COMPÉTENCES QUE J'AI ACQUIS AU COURS DE
MA PRATIQUE PROFESSIONNELLE DE TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E ?



Etape 2 : La reformulation des tâches

Dans la colonne suivante, reformulez chacune des tâches listées en utilisant des verbes d'action, à l'infinitif.

Tâches réalisées	Tâches reformulées
Je prends connaissance des « transmissions »	Prendre connaissance des transmissions
Je vais à la rencontre des personnes accompagnées	Aller à la rencontre de nouvelles personnes
J'écoute les personnes accompagnées	Ecouter les personnes accompagnées
J'anime un atelier jardinage	Animer un atelier de jardinage
J'établi le contact avec les nouvelles personnes accompagnées	Etablir le contact avec les nouvelles personnes
Je prends des nouvelles régulières de l'état de santé, du moral et de l'avancée de la personne dans ses démarches	Garder le contact et maintenir le lien avec les personnes accompagnées. Se renseigner sur leur état de santé, leur moral et leurs démarches
J'encourage la personne dans ses projets	Soutenir la personne dans ses projets
Je note mes « transmissions » dans le fichier commun	Renseigner les transmissions pour le reste de l'équipe
J'assiste aux réunions d'équipe	Participer aux réunions d'équipe



QUELLES SONT LES COMPÉTENCES QUE J'AI ACQUIS AU COURS DE MA PRATIQUE PROFESSIONNELLE DE TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E ?



Etape 3 : Le regroupement des tâches

Dans un nouveau tableau, regroupez les tâches listées qui sont proches et donnez un titre à chacune des catégories sous la forme d'une compétence qui commence par « être capable de ».

Par exemple, les tâches « prendre connaissance des transmissions », « renseigner les transmissions pour le reste de l'équipe » et « participer aux réunions d'équipe » peuvent être regroupées sous une compétence formulées de la manière suivante : « être capable de travailler en équipe ».

Tâches reformulées	Regroupement
Prendre connaissance des transmissions	Être capable de travailler en équipe <i>Transmettre et obtenir les informations nécessaires à l'accompagnement des personnes en équipe</i> <i>Participer aux réunions d'équipe</i>
Aller à la rencontre de nouvelles personnes	
Ecouter les personnes accompagnées	
Animer un atelier de jardinage	Être capable de créer et maintenir des liens sociaux de collaboration avec les personnes accompagnées <i>Etablir le contact avec les personnes</i> <i>Maintenir le lien avec les personnes</i> <i>Suivre de prêt leurs situations</i>
Etablir le contact avec les nouvelles personnes	
Garder le contact et maintenir le lien avec les personnes accompagnées. Se renseigner sur leur état de santé, leur moral et leurs démarches	
Soutenir la personne dans ses projets	Être capable d'écouter les personnes accompagnées, de manière empathique <i>Ecouter les personnes accompagnées</i>
Renseigner les transmissions pour le reste de l'équipe	
Participer aux réunions d'équipe	Être capable d'animer des ateliers
	Etc ...



QUELLES SONT LES COMPÉTENCES QUE J'AI ACQUIS AU COURS DE
MA PRATIQUE PROFESSIONNELLE DE TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E ?



Etape 4 : L'évaluation de votre maîtrise et de votre intérêt pour les tâches listées

Dans une nouvelle colonne, notez de 1 à 5 votre maîtrise de chaque activités
(1 : une maîtrise faible, 5 : une maîtrise parfaite).

Puis dans une autre colonne, notez de 1 à 5 votre intérêt pour l'activité (1
signifiant que cela ne vous intéresse que peu, 5 signifiant que cette activité
vous plaît énormément).

Regroupement	Maîtrise de l'activité	Intérêt pour l'activité
Être capable de travailler en équipe		
<i>Transmettre et obtenir les informations nécessaires à l'accompagnement des personnes en équipe</i>	5	2
<i>Participer aux réunions d'équipe</i>	5	5
Être capable de créer et maintenir des liens sociaux de collaboration avec les personnes accompagnées		
<i>Etablir le contact avec les personnes</i>	4	5
<i>Maintenir le lien avec les personnes</i>	5	4
<i>Suivre de près leurs situations</i>	5	5
Être capable d'écouter les personnes accompagnées, de manière empathique		
<i>Ecouter les personnes accompagnées</i>	4	5



QUELLES SONT LES COMPÉTENCES QUE J'AI ACQUIS AU COURS DE MA PRATIQUE PROFESSIONNELLE DE TRAVAILLEUR.EUSE PAIR.E ?



Etape 5 : La classification

Vous pouvez maintenant faire une moyenne de votre maîtrise et de votre intérêt pour chacune des compétences (formulées sous la forme « être capable de »). Cela vous permettra d'évaluer de manière approximative votre maîtrise des compétences que vous avez acquises au cours de votre pratique et votre intérêt pour celle-ci, vous donnant des indications sur les futurs emplois qui seraient susceptibles de vous plaire.

Attention, ces moyennes sont à considérer à titre indicatif, vous le savez, de nombreux autres facteurs influencent le bien-être au travail dans un emploi (sa localisation, son salaire, ses horaires...).

Regroupement	Maîtrise de l'activité	Intérêt pour l'activité
Être capable de travailler en équipe	5	3,5
<i>Transmettre et obtenir les informations nécessaires à l'accompagnement des personnes en équipe</i>	5	2
<i>Participer aux réunions d'équipe</i>	5	5
Être capable de créer et maintenir des liens sociaux de collaboration avec les personnes accompagnées	4,7	4,7
<i>Etablir le contact avec les personnes</i>	4	5
<i>Maintenir le lien avec les personnes</i>	5	4
<i>Suivre de près leurs situations</i>	5	5
Être capable d'écouter les personnes accompagnées, de manière empathique	4	5
<i>Ecouter les personnes accompagnées</i>	4	5

BIBLIOGRAPHIE

- Bacqué, M.-H., & Biewerner, C. (2015). *L'empowerment, une pratique émancipatrice ?* La Découverte.
- Blanchard, H., & Mortier, B. (2013). En route vers l'autonomie ? Réflexion sur le vieillissement des personnes en Établissement et service d'aide par le travail. *Le Sociographe, Hors-série 6(5)*, 109-120. <https://doi.org/10.3917/graph.hs06.0109>
- Castra, M. (2013). Socialisation. In *Les 100 mots de la sociologie* (p. 97-98). Presses universitaires de France.
- Delassus, E. (2017). *Analyse critique du principisme en éthique biomédicale*. <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-01486803>
- Demaiily, L. (2014). Les médiateurs pairs en santé mentale. *La nouvelle revue du travail, 5*, Art. 5. <https://doi.org/10.4000/nrt.1952>
- Demaiily, L. (2020). Les pratiques des médiateurs de santé-pairs en santé mentale. *Rhizome, 7576(1)*, 37-46.
- Demaiily, L. (2021). La professionnalisation de la pair-aidance en santé mentale en France : Processus et enjeux. In *L'accompagnement par les pairs. Enjeux de participation et de professionnalisation* (p. 75-92). Presses universitaires de Grenoble.
- Demaiily, L., Bélart, C., Roux, C. D. L., Dembinski, O., Farnarier, C., Garnoussi, N., & Jérémie Soulé. (2014). *Le dispositif des médiateurs de santé pairs en santé mentale : Une innovation controversée: Rapport final de la recherche Evaluative qualitative sur le programme expérimental 2012-2014* (1er édition).
- Demaiily, L., & Garnoussi, N. (2015). Le savoir-faire des médiateurs de santé pairs en santé mentale, entre expérience, technique et style. *Sciences Actions Sociales, 1(1)*, 51-72.
- DIHAL, & FAS. (2018). *Développer le travail PAIR dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement*.

- Ennuyer, B. (2013). Les malentendus de l'« autonomie » et de la « dépendance » dans le champ de la vieillesse. *Le Sociographe, Hors-série 6(5)*, 139-157. <https://doi.org/10.3917/graph.hs06.0139>
- Faget, J. (2010). *Médiations, les ateliers silencieux de la démocratie*. Érès.
- Famose, J.-P., & Bertsch, J. (2017). Chapitre 1. Une clarification conceptuelle nécessaire. In *L'estime de soi : Une controverse éducative* (2e éd., p. 13-22). Presses Universitaires de France.
- Filippi, M. (2013). Au-delà de l'autonomie, l'empowerment. *Le Sociographe, Hors-série 6(5)*, 193-203. <https://doi.org/10.3917/graph.hs06.0193>
- Fischer, G.-N. (2020). Chapitre 7. L'identité sociale. In *Les concepts fondamentaux de la psychologie sociale: Vol. 6e éd.* (p. 237-266). Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.fisch.2020.01.0237>
- Foray, P. (2017). Autonomie. *Le Télémaque, 51(1)*, 19-28. <https://doi.org/10.3917/tele.051.0019>
- Gardella, E. (2016). Temporalité des services d'aide et des sans-abri dans la relation d'urgence sociale. Une étude du fractionnement social. *Sociologie, 7(3)*, 243-260.
- Gardien, È. (2021a). Relations entre pairs, savoirs expérientiels et changement social. In *Handicap et relations entre pairs : La solitude n'est pas une fatalité* (p. 77-96). Érès. <https://doi.org/10.3917/eres.dayan.2021.01.0077>
- Gardien, È. (2021b). Instituer le pair-accompagnement au risque de perdre les qualités spécifiques de la relation entre pairs. In *Relations entre pairs, savoirs expérientiels et changement social* (p. 93-112). Presses universitaires de Grenoble.
- Gilliot, É., & Sorba, M. (2020). Le « logement d'abord » : Des activités de médiation au service d'un processus de personnalisation de l'accompagnement social. *Rhizome, 7576(1)*, 174-183.
- Godrie, B. (2016). Révolution tranquille. L'implication des usagers dans l'organisation des soins et l'intervention en santé mentale. *Revue française des affaires sociales, 2*, 89-104. <https://doi.org/10.3917/rfas.162.0089>
- Godrie, B. (2017a). Professionnalisation des intervenants pairs : De quoi parle-t-on au fait ? *L'Observatoire, 92*, 10614.

- Godrie, B. (2017b). Vivre n'est pas (toujours) savoir – Richesse et complexité du savoir expérientiel. *Le partenaire*, 4(3), 35-38.
- Gross, O. (2020). Les défis associés à la fonction de médiateur de santé pair : Enjeux pour leur formation initiale et continue. *Rhizome*, 7576(1), 164-173.
- Gzil, F. (2009). Chapitre 2. Respecter une autonomie fragilisée par la maladie. In *La maladie d'Alzheimer : Problèmes philosophiques* (p. 163-212). Presses Universitaires de France.
- Hébert, R., Desrosiers, J., Dubuc, N., Tousignant, M., Guilbeault, J., & Pinsonnault, E. (2003). Le Système de mesure de l'autonomie fonctionnelle. *La revue de gériatrie*, 28(4).
- Jorro, A. (2013). Éthos professionnel. In *Dictionnaire des concepts de la professionnalisation* (p. 109-112). De Boeck Supérieur. <https://doi.org/10.3917/dbu.devel.2013.02.0109>
- Kerstenne, C., De Corte, J., Nisen, L., & Roets, G. (2015). *Évaluation de l'apport des experts du vécu en matière de pauvreté au sein des services publics fédéraux*. Université de Liège, Université de Gent.
- Laval, C., & Gardien, È. (2020). Accompagner ses pairs n'est pas une activité de médiation, pourtant ils sont appelés « médiateurs de santé-pairs ».... *Rhizome*, 75-76(1-2), 184-192. <https://doi.org/10.3917/rhiz.075.0184>
- Lawn, S., Smith, A., & Hunter, K. (2008). Mental health peer support for hospital avoidance and early discharge : An Australian example of consumer driven and operated service. *Journal of Mental Health*, 17(5), 498-508. <https://doi.org/10.1080/09638230701530242>
- Legrand, J.-L. (1989). Espaces transitionnels de socialisation. *Enquête. Archives de la revue Enquête*, 5, Art. 5. <https://doi.org/10.4000/enquete.104>
- Mandelcwaïg, S. (2021). L'empowerment par l'animation d'un atelier philosophie/débat : Augmenter le pouvoir d'agir par l'agir communicationnel, au sein d'un espace public démocratique et participatif. *Forum*, 162(1), 58-69. <https://doi.org/10.3917/forum.162.0058>

- McLean, J., Biggs, H., Whitehead, I., Pratt, R., & Maxwell, M. (2009). Evaluation of the Delivering for Mental Health Peer Support Worker Pilot Scheme. *Edinburgh: Scottish Government Social Research, 87, 4.*
- Montousse, M., & Renouard, G. (2021a). La construction des identités individuelles. In *100 fiches pour comprendre la sociologie* (9e édition, p. 158-159). Breal.
- Montousse, M., & Renouard, G. (2021b). La socialisation. In *100 fiches pour comprendre la sociologie* (9e édition, p. 71-72). Breal.
- Montousse, M., & Renouard, G. (2021c). Les agents de socialisation. In *100 fiches pour comprendre la sociologie* (9e édition, p. 160-162). Breal.
- Morin, É., Therriault, G., & Bader, B. (2019). Le développement du pouvoir agir, l'agentivité et le sentiment d'efficacité personnelle des jeunes face aux problématiques sociales et environnementales : Apports conceptuels pour un agir ensemble. *Éducation et socialisation. Les Cahiers du CERFEE, 51*, Art. 51. <https://doi.org/10.4000/edso.5821>
- Ninacs, W. A. (2003). Empowerment : Cadre conceptuel et outil d'évaluation de l'intervention sociale et communautaire. *La clé: La coopérative de consultation en développement, 26.*
- Pachoud, B. (2018). La perspective du rétablissement : Un tournant paradigmatique en santé mentale. *Les Cahiers du Centre Georges Canguilhem, 7(1)*, 165-180. <https://doi.org/10.3917/ccgc.007.0165>
- Pluss, M. (2016). Facteurs clefs destinés à favoriser l'autonomie et l'autodétermination des usagers. *Pratiques en santé mentale, 62e année(3)*, 21-24. <https://doi.org/10.3917/psm.163.0021>
- Provencher, H., Gagne, C., & Legris, L. (2012). *L'intégration de pairs aidants dans des équipes de suivi et de soutien dans la communauté : Points de vue de divers acteurs.* Université Laval.
- Rey, E. (2022). *Le travail pair, ce nouveau métier destiné à révolutionner le travail social : Vecteur d'une autonomie normative ou émancipatrice ?* [Mémoire]. Ecole des hautes études en santé publique.

- Rigaux, N. (2011). [Autonomy and dementia]. *Gériatrie et psychologie neuropsychiatrie du vieillissement*, 9, 107-115. <https://doi.org/10.1684/pnv.2010.0250>
- Rischette, Y. (2016). Autonomie vécue et injonction à l'autonomie-Pour un renversement de polarité. *dossiers de la MRIE*, 376-387.
- Robeyns, I. (2005). The Capability Approach : A theoretical survey. *Journal of Human Development*, 6(1), 93-117. <https://doi.org/10.1080/146498805200034266>
- Robeyns, I. (2007). Le concept de capabilité d'Amartya Sen est-il utile pour l'économie féministe ? (F. Boissenin & L. Gillioz, Trad.). *Nouvelles Questions Féministes*, 26(2), 45-59. <https://doi.org/10.3917/nqf.262.0045>
- Rodriguez, N., Safont-Mottay, C., & Prêteur, Y. (2017). L'expression de soi en ligne à l'adolescence : Socialisation entre pairs et quête identitaire. *Bulletin de psychologie*, Numéro 551(5), 355-368. <https://doi.org/10.3917/bupsy.551.0355>
- Roelandt, J.-L., Staedel, B., Rafael, F., Marsili, M., François, G., Cardinal, P. L., & Desmons, P. (2015). *Programme médiateurs de santé-pairs. Rapport final de l'expérimentation 2010-2014*.
- Schweitzer, L. (2020). « On est des (ex-) quelque chose »... De la mobilisation des savoirs expérientiels dans le travail pair. *Rhizome*, 7576(1), 56-66.
- Schweitzer, L. (2021). Trouble dans la hiérarchie ordinaire des savoirs. Paradoxes du travail pair. In *Lucidités subversives. Dialogues entre savoirs et disciplines sur les injustices épistémiques*. éd ESBC.
- Sells, D., Davidson, L., Jewell, C., Falzer, P., & Rowe, M. (2006). The Treatment Relationship in Peer-Based and Regular Case Management for Clients With Severe Mental Illness. *Psychiatric Services*, 57(8), 1179-1184. <https://doi.org/10.1176/ps.2006.57.8.1179>
- Sizaret, A. (2020). *Dossier documentaire sur la pair-aidance* (p. 61). IREPS Bourgogne Franche-Comté.
- Tap, P. (1991). Socialisation et construction de l'identité personnelle. In *La socialisation de l'enfance à l'adolescence* (p. 49-74). Presses Universitaires de France. <https://doi.org/10.3917/puf.malew.1991.01.0049>

- Tarragoni, F. (2014a). De la personne au sujet politique. Une ethnographie des prises de parole populaires dans les assemblées de barrio au Venezuela. *Participations*, 9(2), 149-175.
<https://doi.org/10.3917/parti.009.0149>
- Tarragoni, F. (2014b). La prise de parole comme processus de subjectivation politique. Une approche sociologique. *Tumultes*, 43(2), 175-190. <https://doi.org/10.3917/tumu.043.0175>
- Tarragoni, F. (2016). Du rapport de la subjectivation politique au monde social. Les raisons d'une mésentente entre sociologie et philosophie politique. *Raisons politiques*, 62(2), 115-130.
<https://doi.org/10.3917/rai.062.0115>
- Touati, N., Garakani, T., Charest, É., & Proteau-Dupont, É. (2018). Des personnes uniques avant tout : Une grille d'analyse critique pour mieux prendre en compte la diversité des besoins dans le cadre des actions sur les déterminants sociaux de la santé. *Éthique publique. Revue internationale d'éthique sociétale et gouvernementale*, vol. 20, n° 2, Art. 20, n° 2.
<https://doi.org/10.4000/ethiquepublique.3733>
- Vitiello, A. (2016). L'autonomie en devenir. L'émancipation comme (trans)formation infinie. *Revue du MAUSS*, 48(2), 211-227. <https://doi.org/10.3917/rdm.048.0211>