

La pair aideance dans le secteur de l'Inclusion et de la restauration et du soin des personnes vulnérables : un enjeu pour le travail social en France

Le terme de pair-aidant est apparu dans les années trente aux Etats-Unis avec la création des *Alcoholic Anonymous* et préfigure les premières formes de groupes d'entraide et/ou d'entraide mutuelle, puis affirmée dans les années soixante par le mouvement américain des droits civiques, notamment le mouvement *Independent Living*.

C'est ce mouvement qui est à l'origine de la création du terme de « pair émulation » aux Etats-Unis. Cette expérience modifiera profondément le rapport aux personnes en situation de handicap. Au modèle de réadaptation fondé sur la problématique et la situation handicapante de la personne, se substitue un modèle pour la vie autonome, le déplacement de paradigme s'opère non plus comme un problème individuel mais comme un problème généré par l'écosystème et l'environnement de la personne. Ce mouvement, aux Etats-Unis et plus largement Nord Américain n'aura de cesse de se développer et d'irriguer la capacité d'agir des groupes sociaux défavorisés sur le plan de la reconnaissance des discriminations qu'engendrent leurs handicaps mais aussi sur le plan de la reconnaissance de leurs droits et de leurs conditions de vie sociale et environnementale (droits civils, groupes d'entraide entre pairs concernés par l'expérience de la maladie et/ou du handicap, de la vulnérabilité, groupements en faveur de la démedicalisation, la désinstitutionalisation, etc).

Influencée par le contexte nord-américain et européen, l'émergence des termes de pair-aidant, d'auto-support, ou encore de pair-émulation se fait plus tardivement en France, au tournant des années quatre-vingt-dix. Comme outre-atlantique (1990 : Etats-Unis premières expériences d'intégration de pairs aidants salariés). C'est d'abord le champ du handicap et plus encore le handicap psychique qui en est le fer de lance. Le terme de pair-émulation apparaît en 1994 lors des premières journées nationales pour la Vie Autonome, organisées par le GFPH (Groupement Français des Personnes Handicapées). Le vocable de pair-émulation trouve une influence directe avec le contexte nord-américain pour la Vie Autonome, dont la philosophie promeut les vocables de « *peer conseling* » (support mutuel), ou encore de « *peer support* » (conseils transmis par les pairs).

Toutefois, en 1994, l'approche réclamée par le GFPH se différencie du contexte nord-américain. En effet, il s'agit bien pour ce dernier d'aller au-delà de la sphère du mouvement pour la vie autonome et du cercle de l'entre aide entre pairs : « *Mais cette option linguistique peer support a été considérée par les acteurs français comme réduisant l'expérience vécue entre pairs au sein de ce mouvement social à une simple entraide. Or, selon eux, il s'agissait de bien plus que cela. En effet, les groupes d'entraide et les relations entre pairs leur semblaient être un espace social spécifique à l'intérieur duquel s'échangent les expériences du handicap, un modèle d'analyse particulier des situations de handicap, ainsi qu'un ensemble de*

*compétences issues à la fois de l'expérience, à la fois de formations prodiguées au sein du Mouvement pour la Vie Autonome. »*¹

Tout se passe comme s'il s'agissait bien de créer les conditions pour les usagers d'une réappropriation de l'expérience, des savoirs issus de l'expérience singulière du handicap et de la maladie. Comme nous le verrons en deuxième partie de cet article, la question de la reconnaissance et de l'institutionnalisation de ces savoirs expérientiels dépassent la sphère proprement dite du handicap et de la santé mentale, pour prendre en compte celle du secteur de l'inclusion ou encore de l'exclusion sociale.

Le terme de pair-émulation s'appuie sur une base idéologique, celle de la reconnaissance des droits civiques et sociaux des usagers, patients, ou encore personnes concernées, mais aussi sur la reconnaissance des savoirs expérientiels ou encore de l'expertise du vécu, détenue par des personnes concernées et en capacité de transmettre leurs expériences : « *La transmission de l'expérience par les personnes handicapées autonomes, pour les personnes handicapées en recherche de plus d'autonomie, avec le but de renforcer la conscience des personnes handicapées sur leurs possibilités, leurs droits et leurs devoirs.* »²

Un cadre européen influent

Parallèlement, le mouvement en faveur de la reconnaissance des droits civiques, sociaux et culturels et des conditions de vie des personnes en situation de handicap, se développe en Europe. Tout d'abord sous l'égide d'associations de personnes handicapées et rejoint par la commission Européenne dès 1997. Les programmes pilotes européens initié en 1997 en faveur de la pair-émulation dans le champ du handicap et du handicap psychique vont permettre à la France de développer des actions régionales de soutien par les pairs.

Le cadre européen borde en effet dans le champ du travail social en général et de l'action sociale et médico-sociale en particulier, les positions idéologiques Française concernant d'une part la participation des personnes concernées, d'autre part l'exercice la citoyenneté. Ainsi les conceptions liées à l'émancipation des personnes accueillies dans les établissements sanitaires et structures ou services de l'action sociale et médico-sociale, sont impactées des directives européennes portées notamment par le **Traité de Lisbonne** des 23 et 34 mars 2000 portant sur la promulgation des droits et l'inclusion sociale auprès des groupes vulnérables (Conseil européen de Lisbonne 2000). A la suite de la loi portant sur la Rénovation sociale (2002-2), renforçant la participation des personnes accueillies dans les dispositifs de prise en charge, la Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées promeut la création de **GEM** Groupes d'entraide mutuelle. Des actions innovantes promouvant la pair-aidance en France

¹ Gardien E., La pair-émulation dans le champ du handicap : histoire, pratiques et débat en France, in Rhizome, Bulletin nationale santé mentale et précarité, nov 2010, p.p 2-3

² Gardien E., Idem, P. 3.

naissent de ces orientations, par exemple en 2007 l'équipe MARSS Marseille. Mouvement et action pour le rétablissement sanitaire et social. Equipe de rue, considérée comme une « équipe mobile psychiatrie précarité », a été la première activité de l'équipe **MARSS**, dès 2005.

La figure du Médiateur de Santé Pair (MSP) occupe une place importante dans le développement et la reconnaissance institutionnelle de la pair-aidance en France. Le mouvement pour le rétablissement sanitaire et social se positionne fortement pour un décloisonnement entre le secteur sanitaire et le secteur social, entre les problématiques psychiques et les problématiques de « rue ». C'est dans ce contexte qu'on assiste à une évolution et un déplacement progressif de la pair-aidance, située depuis les années quatre-vingt-dix dans le champ du handicap physique et psychique et le secteur de la santé mentale à l'émergence de ce mouvement dans le secteur de l'inclusion (précédemment nommé exclusion sociale). Cette évolution repose sur des initiatives associatives et publiques, notamment comme déjà précisé par le MARSS mais aussi en 2011, par l'expérimentation du programme « Un chez soi d'abord » associant le mouvement MARSS et la DIHAL. (Mouvement et action pour le rétablissement sanitaire et social. Equipe de rue, considérée comme une « équipe mobile psychiatrie précarité », a été la première activité de l'équipe MARSS, dès 2005.)

Le terme médiateur de santé pair a été créé lors du lancement du programme « médiateurs de santé pairs » en 2012, piloté par le Centre Collaborateur français de l'Organisation Mondiale de la Santé pour la recherche et la formation en santé mentale. Il est en partie la traduction de l'anglais *peer support workers*. Il désigne une nouvelle catégorie d'intervenants dans les services de santé mentale ayant pour mission la médiation en santé et en santé mentale. La particularité de ces médiateurs est d'être des « ex-usagers » d'où la référence à la notion de « pair ».

L'émergence de la pair aidance s'illustre donc pleinement dans le champ psychiatrique et/ou de la santé mentale. C'est peut-être même dans ce champ qu'elle est aujourd'hui la plus reconnue et institutionnalisée. Plusieurs raisons contribuent à cet état de fait. Tout d'abord l'émergence de la pair aidance dans le champ psychiatrique se structure autour du concept de *rétablissement*. Aujourd'hui l'approche par le « rétablissement » de la personne ou approche globale dépasse le seul secteur de la santé mentale et s'impose dans le secteur de l'action sociale et médico-social, du handicap et de l'Inclusion, à la frontière du sanitaire et du social. Santé et précarité représentent à ce titre deux tendances lourdes du développement des groupes d'entraide.

Le rétablissement, concept pivot des MSP...

Le concept de *rétablissement* (recovery) s'impose dans les pays Anglo-saxons depuis une quinzaine d'années. En France, le monde de la psychiatrie emploie plus traditionnellement les termes de *stabilisation* et de *rémission*. Néanmoins le recours au concept de rétablissement

s'effectue en France depuis les années 90-2000. Tentons de cerner l'usage et la désignation de ce concept, ses définitions possibles outre atlantique et impact sur la reconnaissance des médiateurs de santé pairs dans ce secteur. Le *rétablissement* (recovery) s'appuie sur l'expérience de la maladie de la personne. Ce concept est d'abord présent dans le champ de la santé mentale dans les années 1970-1980, en Amérique du Nord. Selon Vincent Girard :

*« Sa promotion fut d'abord le fait des personnes atteintes de maladie mentale et de leurs familles à travers le mouvement d'associations d'usagers, dans le sillage du mouvement pour les droits civiques. Dans un second temps, ce concept a été repris par différents chercheurs qui ont mis en évidence la réalité épidémiologique, clinique, sociale et politique de ce phénomène. Des enquêtes conséquentes et répétées depuis plus de quarante ans, montrent que 40 à 60 % des personnes atteintes de schizophrénie se rétablissent plus ou moins rapidement, et peuvent mener une vie satisfaisante. Devant cette nouvelle évidence scientifique et la pression des associations d'usagers, les professionnels soignants anglo-saxons réforment, avec plus ou moins de profondeur, leur système de soin en santé mentale, en se référant à ce nouveau concept depuis plus de dix ans. »*³

Le *rétablissement* vise le moyen par lequel la personne peut-être considérée dans sa globalité, cherchant ainsi à la réinscrire dans un environnement social et relationnel, et pas seulement institutionnel comme objet de soins. Dès lors le rétablissement de la personne repose sur des critères précis tels « *l'intégration dans la communauté* », « *la capacité à se gérer soi-même* », « *à développer des activités sociales* », « *à se redéfinir et à reconstruire un sens de soi* ». ⁴

Qui sont les pairs aidants qui interviennent dans le secteur de l'Inclusion ?

Depuis quelques années, certaines associations d'action sociale et du secteur de l'Inclusion (Un chez soi d'abord, Emmaüs, ATD Quart-Monde, La Croix-Rouge, l'Armée du Salut, Les Enfants du Canal...) développent la pair-aidance au sein de leurs services et établissements. Il s'agit le plus souvent d'anciens usagers ou personne concernée bénévoles ou salariés sous forme de contrats aidés le plus souvent en CDD, parfois renouvelables, qui interviennent à côté des équipes de travailleurs sociaux en soutien et accompagnement auprès des publics.

Ces personnes ont toutes pour point commun d'être d'anciens « usager » de l'action sociale ou médico-sociale et de partager un parcours d'anciens patients ou personne concernée. D'avoir connues de « l'intérieur » un problème de santé mentale, une difficulté psychologique et/ou sociale importante, l'exclusion ou encore la rue. Ils ou elles partagent tous et toutes la même expérience, dans leurs parcours, d'avoir été « pris en charge », d'être passés par les institutions, parfois longtemps. Les secteurs du handicap et de la psychiatrie conditionnent souvent le recrutement de médiateurs de santé pair au fait que ceux-ci soient soignés et aient

³ Girard V., Petite histoire du rétablissement et des médiateurs en santé mentale à Marseille, in Rhizome, Bulletin nationale santé mentale et précarité, nov 2010, p. 9.

⁴ Girard V., Idem, p. 9.

pu traiter leur problème afin de rentrer au contact avec le public sans risque de projection et de manque de distance. La même règle est recherchée dans le secteur de l'Inclusion. Mais en définitive le débat n'est pas tranché, faut-il être soi-même restauré et avoir stabilisé ses difficultés pour devenir pair aidant ? En fait il n'est pas rare de rencontrer des pairs qui font l'objet d'accompagnements et/ou de soins.

Savoir expérientiel, de quoi s'agit-il ?

Selon Eve Gardien, les savoirs expérientiels ne sont pas réductibles au savoir pratique n'y réservés aux personnes en situation de handicap et/ou vulnérable, personnes concernées par un handicap, ou relevant encore de la santé mentale, dans un objectif de transmission et de soutien auprès de publics ayant un vécu similaire. Eve Gardien propose la définition suivante : « un savoir expérientiel relève d'un processus lié à la vie quotidienne, il est élaboré au quotidien à partir d'informations issues de l'expérience personnelle, il est composé de savoirs faire, dire et être, incorporés à la personne, ce savoir n'est pas réductible à l'expérience, il puise son élaboration à partir d'acquisitions antérieures, d'apprentissages diversifiés tel le langage. Le savoir expérientiel ne concerne pas que l'expérience, il s'étend et comprend toutes formes d'activité humaines, savoirs d'action, technique, procédural, théorique. En cela la division entre savoir théorique et savoir pratique n'est pas plausible. Le savoir expérientiel est une mise en forme d'une situation vécu et nécessite pour y parvenir une représentation, une sémantisation et un accès à la signification de l'expérience, un travail cognitif sur la façon dont on peut rendre compte et apprendre de l'expérience afin d'en élaborer un savoir d'usage. Réalité et savoir expérientiel sont souvent associés ce qui rend difficile l'édification d'un savoir expérientiel au statut de connaissance. Le savoir expérientiel est subjectif, singulier et souvent réduit à une expérience individuelle. Il devient pertinent dès lors qu'il est mobilisé comme une trame collective de l'expérience liée aux activités humaines, s'il est entrepris dans un contexte rigoureux d'analyse d'expériences similaires d'autrui, en appui des environnements de travail. »⁵

La reconnaissance des Savoirs Expérientiels dans la formation de pairs aidants. Analyse d'une action de formation au sein de l'IRTS Montrouge-Neuilly sur Marne, visant la participation des personnes concernées.

Inscrit dans le cadre d'un appel à projet de la DIHAL (Délégation Interministérielle à l'Hébergement l'Accueil et l'Insertion), ce projet repose sur la mise en œuvre de postes de pairs aidants dans les établissements de la Fondation Armée du Salut, à laquelle est attachée une expérimentation d'un an. L'objet est d'évaluer l'apport en termes de « valeur ajoutée » des travailleurs pairs dans l'intervention sociale, en s'appuyant sur des expériences similaires (ATD Quart-Monde, Les Enfants du Canal, Emmaüs) ayant confirmé la nécessité de travailler avec des pairs aidants dans l'accompagnement des personnes en situation de précarité. Pour rappel, l'action de formation se déroule d'octobre 2016 à juin 2017 et consiste à soutenir

⁵ Gardien E., L'accompagnement et le soutien par les pairs, Grenoble, PUG, 2017, p.p. 106-107.

l'embauche de travailleurs pairs sur des postes relevant de l'intervention sociale, en appui auprès des équipes de travailleurs sociaux et en accompagnement et soutien auprès des publics concernés. L'objectif général de la formation est de professionnaliser des travailleurs pairs afin que ces derniers puissent maîtriser l'environnement institutionnel et notamment les dispositifs du secteur AHI dans lesquels ils vont agir, intervenir en soutien auprès des équipes de travailleurs sociaux, intégrer progressivement ces équipes sociales, procéder à l'accompagnement des publics et établir des liens entre les équipes et les publics concernés.

Huit travailleurs pairs ont participé à la formation. 6 travaillent à Paris, deux à Belfort. Composé de quatre femmes et quatre hommes, ils ont tous entre 25 et 50 ans, trois ont un niveau d'étude supérieure (Licence, audio-visuel, langue, commerce), cinq un niveau technique et professionnel (BTS, BEPC, CAP, bâtiment, hôtellerie, mécanique, animation socio-culturelle), tous ont une expérience professionnelle variable dans le temps selon les situations.

Tous sont d'anciens bénéficiaires de l'Armée du Salut, (ou y sont actuellement hébergés pour certains) et à ce titre ont bénéficié d'un hébergement et d'un accompagnement socio-éducatif. Ils sont aujourd'hui travailleurs pairs sous forme d'un contrat aidé d'un an et renouvelable avec financement public en partenariat avec le DIHAL. La formation est une condition de leurs insertions professionnelles et d'occupation des postes. Cinq modules ont composé l'ensemble de la formation pour un total de 126 heures. ⁶

En quoi cette formation est-elle innovante ?

Cette formation se veut innovante dans la mesure où notre choix pédagogique vise d'une part à démontrer l'intérêt d'une approche socio-constructiviste et repose d'autre part sur l'hypothèse selon laquelle la mobilisation des savoirs expérientiels issus des contextes et situations liés aux processus d'exclusion des travailleurs pairs, deviennent des enjeux essentiels d'un environnement pensé sous l'angle de la co-formation aux côtés des professionnels de terrain et des formateurs. Ces modalités prennent notamment appui et remettent en question l'usage de la proximité et d'accompagnement envers les publics de l'action sociale.

Trois objectifs ont priorisé l'action de formation :

- Qualifier les Pairs Aidants afin que ces derniers puissent maîtriser l'environnement institutionnel et notamment les dispositifs du secteur AHI dans lesquels ils vont agir
- Intervenir en soutien auprès des publics, en complément et relais des équipes de travailleurs sociaux, procéder à l'accompagnement des publics et établir des liens entre les équipes et les publics concernés

⁶ 5 modules de formation se répartissant de la manière suivante : module 1 : Environnements institutionnels et politiques sociales ; module 2 : Responsabilité et éthique ; module 3 : Accompagner les personnes accueillies, force du lien, empowerment ; Module 4 : Santé physique et psychique ; Module 5 : Médiation et communication.

- Mobiliser leurs savoirs expérientiels liés aux processus d'exclusion, contribuant aux modalités d'intervention socio-éducatifs auprès des personnes accueillies

Un modèle de référence : le modèle socio-constructiviste comme moyen d'émergence et de reconnaissance des savoirs expérientiels des travailleurs pairs

Comment définir une approche socio-constructiviste de la formation, associant pairs et non pairs ?

La diffusion élargie de la notion de co-construction dans la littérature académique et non académique ainsi que dans différents champs, ne facilite pas sa définition. Néanmoins, la comparaison de plusieurs d'entre d'elles montre que quel que soit le champ « *la co-construction est pensée comme un processus impliquant des acteurs dont les réflexions et les points de vue n'étaient auparavant pas ou peu pris en compte. Et apparaît comme la résultante d'un ensemble de délibérations entre les acteurs parties prenantes, créateur d'une dynamique rendant possible l'émergence d'un accord* ». ⁷ Dans ce sens, Michel Foudriat définit la co-construction comme « *un processus volontaire et formalisé par lequel deux ou plusieurs acteurs, malgré des points de vue divergents, parviennent à s'accorder sur une définition de la réalité (une représentation, une décision, un projet, un diagnostic) ou une façon de faire (une solution à un problème). La visée de ce processus est de définir, d'élaborer, de construire un diagnostic, une analyse, un projet, un changement, une politique, une méthode...L'accord traduit un compromis sur lequel ces acteurs s'entendent et se reconnaissent.* » ⁸

La co-construction est un processus qui suppose *la participation* d'acteurs différents. Toutefois, il ne doit pas avoir de confusion entre participation et co-construction. En effet, il n'y a pas de co-construction sans participation, mais à l'inverse toute participation ne suppose pas qu'il y ait co-construction. La participation renvoie à des pratiques distinctes quant au degré d'implication et d'inclusion des acteurs dans les processus délibératifs. La co-construction permet *l'émergence, le développement et l'implantation de nouvelles idées à partir d'échanges, de confrontations et de transactions entre des acteurs d'un même système d'action. Ainsi, une innovation naît dans un contexte caractérisé par une pluralité de points de vue et de cadres de référence. Les interactions font émerger des controverses qui introduisent des mises en question de la logique dominante avec laquelle chacun pense la réalité et le fonctionnement organisationnel.* ⁹

Dans le processus de co-construction (projet, changement, méthode...), les communications y tiennent une place essentielle. *La dimension dialogique* est recherchée par l'intermédiaire « *d'un dispositif socio-technique qui sera défini a priori en tenant compte à la fois d'un certain nombre d'effets visés et des contraintes.* » Le dispositif est un outil pour « faciliter le travail de mise en commun des différents points de vue sur l'objet en question et développer le travail

⁷ Foudriat M., La co-construction. Une alternative managériale, EHESPS, 2016, p.p. 23.

⁸ Idem, p. 23

⁹ OP Cit, p. 30

de création d'une définition partagée, acceptable et acceptée. Ce travail ne peut évacuer les logiques des acteurs et les rapports de pouvoir inhérents au processus et impliquant l'ensemble des acteurs parties prenantes. » (Foudriat, 2016, p. 31). Au cours des délibérations, chaque acteur a pu faire l'expérience de réaménagements de ses propres arguments, ce qui l'amène à un raisonnement différent. Ainsi, la co-construction vise une sorte de contractualisation entre parties prenantes.

Enseignements du dispositif de co-formation des travailleurs pairs

Pour la méthodologie de l'observation liée à la formation des travailleurs pairs, nous nous sommes inspirés des travaux de Ruth Kohn et Pierre Negre ¹⁰. Selon ce postulat, l'observation participante est une approche qui implique tout à la fois le groupe restreint mais aussi le formateur ou l'animateur de la session, sur les conditions d'apprentissage et de dynamique de groupe, dans une visée réflexive et d'appropriation. Nous avons donc pris plusieurs « casquettes » ou « postures » tout au long de la formation des pairs et des interactions avec les formateurs. En plus de l'observation participante, pour rappel, nous exploitons un matériau constitué de 7 entretiens longs, compréhensifs, conduits auprès de pairs aidants qui ont fait la formation. Les questions suivantes nous servent donc de fil rouge pour mener l'analyse des données recueillies : ¹¹

Quelle est la valeur particulière et la spécificité d'un savoir expérientiel détenu par un pair aidant, mis à profit dans la formation et dans le secteur de l'exclusion sociale auprès des publics ?

Qu'est-ce qu'il y a de spécifique chez le pair aidant ? Qu'apporte-t-il réellement en terme de compétence ? En quoi son intervention se distingue-t-elle d'un travailleur social diplômé ?

¹⁰ Kohn R., Negre P., Les voies de l'observation. Repères pour les pratiques de recherche en sciences humaines, Paris, ed l'Harmattan, 2003 (Réed), 256 p.

¹¹ La structure de ces entretiens compréhensifs à visée biographique vise à comprendre comment se construit l'identité et la fonction sociale de pair aidant. Elle repose sur quatre étapes interdépendantes de l'expérience de vie et expertise du vécu ainsi que du rétablissement et de la participation des personnes concernées qui constituent le fondement selon nous de la pair aidance. 1-L'expérience antérieure, le parcours de formation scolaire et professionnel capitalisable ; 2-L'expérience du « dedans ». Point de rupture et de bifurcation. La bascule ; 3-L'expérience de la prise en charge institutionnelle. S'en remettre à une institution, à un protocole de soins, et finalement au rétablissement de « soi » ; 4-L'expérience de la pair aidance. L'engagement dans de la participation et dans la pair aidance. Un apprentissage qui permet de se reconstruire. L'entretien compréhensif en référence aux travaux de Richard Hoggart (1970), Dominique Schnapper (1999), de Jean-Claude Kaufmann (1996), et d'Erving Goffman (1975).

Dans la formation, comment les travailleurs pairs distinguent-ils ce qui relève de leur expertise (savoirs expérimentiels) et ce qui relève des savoirs d'action des professionnels travailleurs sociaux ?

Apport du savoir expérimentiel des travailleurs pairs à la formation

Il nous semble pertinent de regrouper les cinq modules de formation (présentés en note de bas de page 8), ainsi que les missions professionnelles des travailleurs pairs (Accompagnement du public dans la vie quotidienne ; Accompagnement dans les démarches ; Médiations avec l'environnement ; Restauration des relations sociales) autour de trois grands axes permettant de cerner l'apport des savoirs expérimentiels des pairs mobilisés dans la formation et en lien avec leurs missions professionnelles. Ces trois grands axes peuvent être dénommés ainsi :

- Le savoir expérimentiel en lien avec l'environnement institutionnel et les politiques publiques de lutte contre l'exclusion et la pauvreté
- Le savoir expérimentiel comme source du travail du Care auprès des personnes vulnérables
- Le savoir expérimentiel associé au rétablissement et à la restauration des relations sociales

Un savoir expérimentiel qui situe les travailleurs pairs au niveau de médiateur de droit commun

Le premier module, *environnements institutionnels*, porte sur l'organisation et le repérage des politiques sociales et réglementaires en faveur de la lutte contre l'exclusion en France. Du fait de leur prise en charge en tant que personne exclue et sans domicile, ayant vécu dans la « rue », avant de devenir travailleur pair au sein d'établissements du secteur Accueil Hébergement Insertion (AHI), ces personnes concernées ont découvert l'agencement des politiques d'aides auprès des exclus de « l'intérieur » ont étant elles-mêmes accompagnées dans les services et établissements sociaux. C'est leur propre expérience de la pauvreté et de l'exclusion qui leur permet d'avoir un point de vue sur la question et de se repérer dans la politique sociale, jugée technique et complexe. Ils se sont confrontés au cadre institutionnel des politiques sociales de lutte contre l'exclusion. C'est en tant qu'ayant droit à des prestations d'aides sociales et d'accompagnement par les travailleurs sociaux qu'ils ont accumulé une connaissance d'abord subjective, un savoir « profane » de la protection sociale allouée à des personnes en situation de pauvreté et vulnérable.

Dans le contexte de formation, les travailleurs pairs redéfinissent l'approche des politiques sociales selon une qualification et compétence institutionnelle de l'exclusion et la pauvreté qui leur est propre. Ce savoir expérimentiel issu directement de l'expérience de l'exclusion et de la pauvreté ne les qualifie pas que sur le plan technique. Ce savoir expérimentiel les qualifie également sur le plan symbolique, sur la façon dont ils nourrissent le débat sous l'angle des rapports de force et de domination, propre au statut de pauvre et d'assisté à l'égard des services sociaux. Une compétence à se situer dans un champ du travail social où la question de la domination des usagers reste entière et dont la destigmatisation des personnes

vulnérables est au cœur de l'empowerment. Cette compétence institutionnelle est aussi à mettre en relation avec la perception des pairs aidants sur l'écart qui réside en la technicité de la politique d'aide, des travailleurs sociaux formés et détenant un langage technique approprié et des usagers ne possédant pas tous les pré-requis nécessaire à la compréhension des prestations sociales et des ouvertures aux droits et à la protection sociale.

Concrètement l'apport du savoir expérientiel des travailleurs pairs est aussi de savoir utiliser un langage adapté dans la relation d'aide et d'accompagnement dans les démarches du public. Par conséquent ce savoir expérientiel représente une compétence institutionnelle qui vise à réduire le trop grand écart entre usagers et administration. Le module de formation *environnements institutionnels* a particulièrement été impacté de la façon dont les formateurs détenant un savoir académique et/ou d'action ¹² devaient se représenter les populations SDF (sans domiciles fixes) et en situation d'exclusion et de pauvreté, éloignées non seulement du droit commun mais aussi confrontés à une distance symbolique et langagières de la domination sociale. Un savoir expérientiel et profane qui situe les travailleurs pairs au niveau d'une qualification et de compétence de médiateur de droit commun, d'interface ou encore d'intermédiation entre l'application de la politique sociale, les formateurs et les travailleurs sociaux qui en possède la connaissance technique et formelle et les pairs aidants qui en possède la connaissance du vécu. Ce savoir expérientiel pouvant se traduire en qualification et compétence d'intermédiation de droit commun prend appui dans les accompagnements concrets et les démarches administratives de ce dernier à l'égard du public. Son accompagnement socio-éducatif vise alors à rassurer le public, favoriser l'écoute, traduire les demandes, soutenir les démarches ou encore réduire le non recours, permettant des traductions cognitives et informationnelles.

Le savoir expérientiel comme source du travail du Care auprès des personnes vulnérables

Ici c'est l'expérience du vécu de l'exclusion et de la pauvreté qui peut être formulée comme expérience subjective et sensible. Le savoir expérientiel comme source du travail du Care est en lien avec les modules de formation « Accompagner les personnes accueillies, force du lien, empowerment » ainsi que, « Médiation et communication » associé au travail avec l'équipe des travailleurs sociaux et les partenaires (tutelles administratives, santé, etc). Le savoir expérientiel du travailleur pair est cette fois propice à un rôle de médiateur ou d'intermédiation de celui-ci entre le « monde » de l'exclusion et de la pauvreté et le « monde » de l'administration et des travailleurs sociaux.

L'empathie, la compréhension intime des effets de la pauvreté et/ou de la « rue » sur l'estime de « soi » ou encore sur la stigmatisation durable que cette expérience produit sur le plan identitaire, psychique, corporel et social, constitue donc en retour un fondement pour le pair aidant dans la relation d'aide et dans le travail d'équipe. En effet, cet aspect du savoir

¹² Selon la définition du travail social du 6 mai 2017, déjà précisée ci-haut et s'appuyant sur trois types de savoirs : académique, d'action, expérientiel.

expérientiel est à rapprocher du travail du Care dans la mesure cela configure le sens du travail de soutien et d'accompagnement des publics. Qui mieux que le pair aidant est à même de comprendre, quand cela est possible, les ressorts et mécanismes des effets de la pauvreté et de la prise en charge dans la relation aux personnes vulnérables et à en rendre compte lors des réunions d'équipe et de partenaires portant sur les situations des personnes ? Dans le rapport d'Estelle Morin ¹³, l'hypothèse est émise que le sens donné par un individu à son travail et à son milieu de travail est lié à son identité. Mais l'identité est aussi influencée par le sens que la personne trouve dans son travail.

Dans le cadre de l'accompagnement des personnes accueillie, le travail du Care effectué par le pair aidant, prend une tournure particulière car c'est un(e) salarié(e) qui va apporter des compétences, une manière d'être, différente des travailleurs sociaux. Les travailleurs pairs vont pouvoir naviguer dans l'institution, dans les espaces informels, dans les interstices de l'organisation. Ils vont pouvoir rentrer en relation et se permettre des relations, des actes ou des pratiques, que le reste des parties prenantes ne font pas, ne font plus, et ne peuvent pas forcément faire du fait de leur statut de travailleur social qui prend sens lui dans des espaces beaucoup plus formels.

Le contexte de l'exclusion s'est aussi aggravé et déplacé ces dernières années. De nouveaux publics apparaissent, notamment plus jeunes et très désinsérés, des personnes ayant des souffrances psychiques et sociales, également les publics « migrants », mais aussi les Femmes avec enfants... Parallèlement, les travailleurs sociaux qui s'orientent dans le secteur de l'exclusion sont plus jeunes, n'ont pas forcément d'expérience de vie, et sont confrontés aux problématiques et à la complexité des personnes accueillies ayant des problématiques diverses (addiction, rue, exclusion, pauvreté, souffrance psychique et sociale...). Ce qui est mis en évidence par les travailleurs pairs dans la formation, mais aussi par le Directeur du Centre d'Hébergement d'Urgence de l'Armée du Salut qui les emploie, c'est notamment des situations d'impuissance de ces travailleurs sociaux et c'est précisément face à ces situations d'impuissance que les travailleurs pairs vont avoir de l'agilité et adaptation aux situations complexes rencontrées, pour pouvoir proposer d'autre chose (soutien et accompagnement personnalisé, proximité, présence et accessibilité institutionnelle formelle et informelle, restauration de la relation, entre-aide, distance inversée, connaissance subjective, expérience du vécu et expérience institutionnelle de la prise en charge, expérience partagée, pairing, émulation). Ce qui est également exprimé c'est que les travailleurs pairs interviennent autant auprès des personnes accueillies que des équipes...

Proximité et distance dans la relation d'aide : juste proximité et distance inversée quand on est travailleur pair.

¹³ MORIN E., Sens du travail, santé mentale au travail et engagement organisationnel, Rapport R-543, IRSST, 2008, p. 42

L'expérience de l'exclusion et de la pauvreté produit donc des effets sur la façon dont les travailleurs pairs vont entrer en relation avec le public et effectuer des accompagnements. Plus que les travailleurs sociaux, le travail de Care et de sens donné à la relation et accompagnement des personnes vulnérables devient pour eux une marque de fabrique et de démarcation. Ainsi, dans le cadre de la formation, lorsque des fondamentaux comme la question de la proximité et de la distance dans la relation d'aide à l'utilisateur sont abordés, les travailleurs pairs préfèrent parler d'une « bonne » proximité et d'une distance « inversée » à l'égard du public. Pourquoi ?

En tant que fondamentaux, les travailleurs sociaux sont formés à la relation d'aide selon une approche clinique, (formation initiale sous forme d'enseignements relevant de la psychologie mais aussi de groupe d'analyse des pratiques en lien avec les stages professionnels), adossée aux notions de proximité et de distance. Il s'agit dès lors de comprendre et d'analyser ce qui se joue des phénomènes contre-transférentiels et affectifs qui structurent toutes relations humaines, mais qui prennent une résonance professionnelle dès lors qu'il s'agit de relations avec des personnes vulnérables.

Le savoir expérientiel est aussi lié au rétablissement et à la restauration des relations sociales

Cet aspect a été particulièrement central dans la formation. Exprimé à plusieurs reprises et notamment dans le module « Santé physique et psychique » et « Accompagner les personnes accueillies ». Les travailleurs pairs insistent sur la nécessité d'être aussi accompagnés dans leurs missions professionnelles par de l'analyse des pratiques, comme le sont les travailleurs sociaux. Du fait de leurs parcours d'anciens usagers, ils sont parfaitement conscients des compétences spécifiques qui sont les leurs dans la relation d'aide, mais aussi des faiblesses ou fragilités que cela peut représenter. Ils sont pris dans une relation d'identification réciproque avec l'utilisateur. La question de leur propre *rétablissement* et restauration de « soi » devient le support sur lequel ces travailleurs pairs vont pouvoir aussi s'appuyer pour accompagner les usagers.

