



**HAL**  
open science

# Émergence du travail pair dans le travail social : impacts d'un métier nouveau dans un espace en recomposition

Sylvain Pianese

► **To cite this version:**

Sylvain Pianese. Émergence du travail pair dans le travail social : impacts d'un métier nouveau dans un espace en recomposition. Science politique. 2017. dumas-01726894

**HAL Id: dumas-01726894**

**<https://dumas.ccsd.cnrs.fr/dumas-01726894>**

Submitted on 8 Mar 2018

**HAL** is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Vous allez consulter un mémoire réalisé par un étudiant dans le cadre de sa scolarité à Sciences Po Grenoble. L'établissement ne pourra être tenu pour responsable des propos contenus dans ce travail.

Afin de respecter la législation sur le droit d'auteur, ce mémoire est diffusé sur Internet en version protégée sans les annexes. La version intégrale est uniquement disponible en intranet.

UNIVERSITE GRENOBLE ALPES

Institut d'Etudes Politiques

Sylvain PIANESE

**ÉMERGENCE DU TRAVAIL PAIR DANS LE TRAVAIL SOCIAL**

**Impacts d'un métier nouveau dans un espace en recomposition**

*Année 2016-2017*

*Master : « Villes, territoires, solidarités »*

*Sous la direction de Antoine Rode ODENORE*



UNIVERSITE GRENOBLE ALPES

Institut d'Etudes Politiques

Sylvain PIANESE

**ÉMERGENCE DU TRAVAIL PAIR DANS LE TRAVAIL SOCIAL**

**Impacts d'un métier nouveau dans un espace en recomposition**

*Année 2016-2017*

*Master : « Villes, territoires, solidarités »*

*Sous la direction de Antoine Rode ODENORE*

## Remerciements

Si l'exercice des remerciements est libre, il n'en reste pas moins délicat par le nombre de personnes à qui je dois la réalisation de ce travail de mémoire. Je commencerai par remercier grandement mon directeur de mémoire, Antoine Rode, qui a été pour moi un maïeuticien d'excellence, disponible et doté d'une infinie patience, parvenu à recentrer mes pensées égarées et me guider sans jamais aller plus loin que suggérer.

C'est tout naturellement que j'en viens ensuite à porter ma gratitude envers toutes les personnes qui m'ont accordé de leur précieux temps dans les rencontres nécessaires à cette recherche. Je pense aux professionnels et aux travailleurs pairs qui m'ont offert de riches rencontres, parfois surprenantes mais toujours intéressantes. Je mentionnerai particulièrement le soutien de Juliette qui a pu être présente et guidante tout au long de cette démarche.

Un grand merci à Elsa Guillaud et son atelier mémoire qui a su guider le Conseil des Anciens dans la reprise de leurs études. C'était pas facile mais on y est arrivé !

Je n'oublierai sous aucun prétexte ma famille qui a pu être correctrice attentive de mes écrits; ma mère pour sa présence et son soutien dans toutes les étapes de ma vie ainsi que de cette année ; bien entendu mes nièces, notre dernier maillon familial mais aussi le plus précieux, pour me rappeler le bonheur de l'enfance (et aussi que je ne rajeunis pas); enfin mes deux chères sœurs pour continuer d'observer avec certaine circonspection mais toujours affection ma trajectoire de vie.

Je terminerai ces remerciements par les personnes qui m'ont soutenu et parfois supporté tout au long de cette année. Je pense notamment à Rémi et Marion qui m'ont aidé à avancer dans ma rédaction en m'accueillant dans leur belle caravane; ma coloc' Sophie pour avoir supporté mon humeur aléatoire (et parfois plus que délétère); Audrey, ma super collègue de squash et une véritable sœur qui m'a remis le pied à l'étrier quand je n'avançais pas ; Mes collègues et amis de l'escalade avec qui je me suis défoulé sur les parois verticales après mes journées de labeur; Marilou, Maxime et Claire avec qui j'ai partagé une bonne partie de l'été sur les bancs de la bibliothèque et bien sûr quelques détours tardifs à la Bobine ; Sarah, avec qui j'ai partagé Mojitos (un peu trop) et cafés (bien assez) en parlant de typologies, Claude Dubar et compagnie ; c'était chouette!

Bref, Merci !!!

# SOMMAIRE

<b>INTRODUCTION.....</b>	<b>8</b>
<b>PARTIE I: L'EMERGENCE DU TRAVAIL PAIR DANS UN CHAMP PROFESSIONNEL EN RECOMPOSITION.....</b>	<b>24</b>
<b>A- Contextualiser le travail pair dans l'espace des professions du travail social.....</b>	<b>25</b>
1. Le travail pair comme nouvel atome dans espace en pleine évolution.....	25
a. Mise en contexte: les mutations du travail social .....	25
b. Les relations professionnelles des travailleurs pairs dans un marché de l'emploi recomposé...26	
c. Fermeture sociale et enjeux de territoires.....	30
2. Du rejet des travailleurs pairs à une complémentarité des tâches.....	31
a. La difficile articulation entre travailleurs pairs et professionnels.....	31
b. Des oscillations entre complémentarité et substitution.....	33
<b>B- Légitimer l'expérience du vécu par une relation dialogique aux compétences professionnelles.....</b>	<b>35</b>
1. Du pair à l'expert : Qualifier l'expérience du vécu.....	35
a. Les compétences : un concept inopérant pour les travailleurs pairs.....	35
b. Les aptitudes liées au savoir expérientiel.....	36
c. La notion d'expertise.....	39
2. Quelle légitimité pour la fonction de travailleur pair?.....	40
3. L'improbable professionnalisation des travailleurs pairs.....	42
<b>C- Les processus de salarisation des travailleurs pairs.....</b>	<b>45</b>
1. L'investissement des travailleurs pairs dans la communauté comme préalable à leur candidature.....	45
2. Processus d'embauche des travailleurs pairs : une spécificité menant à la destabilisation des professionnels.....	46
a. Le recrutement :à la recherche d'un profil entre identité personnelle et aptitudes professionnelles.....	46
b. Une prise de fonction difficile à mettre en place.....	49
c. Un statut contractuel variable mais déterminant.....	50
3. Travailleur pair et après? La formalisation des savoirs en question.....	52
a. La formalisation des savoirs expérientiels rejetée par les professionnels.....	53

b. Du point de vue des travailleurs pairs.....	54
<b>PARTIE II : REPENSER LA RELATION, TRANSFORMER LA PRAXIS.....</b>	<b>58</b>
<b>A- Le travail pair: reflet d'une nouvelle forme de la relation d'aide ?.....</b>	<b>59</b>
1. De nouvelles logiques d'action pour l'accompagnement social.....	59
a. Mise en contexte : l'accompagnement social repensé.....	59
b. le travail pair à la reconquête des liens perdus.....	61
c. La fonction de médiation : une compétence nouvelle du social, un coeur d'intervention pour les travailleurs pairs.....	62
2. Les travailleurs pairs pour repenser l'accompagnement.....	64
a. La co-construction de l'intervention avec le bénéficiaire.....	64
b. réinterroger les seuils d'exigence de l'accompagnement social.....	67
<b>B- Le travail pair vers un renouveau des pratiques ?.....</b>	<b>69</b>
1. Le travail pair dans un contexte d'émergence du développement social local.....	69
2. L'outreach : une redéfinition de la rencontre.....	72
3. La prévention : un étayage pour l'offre de services ?.....	74
4. La metis du travail social : un rapprochement avec le travail pair.....	76
5. Apprendre « sur le tas » : les savoirs d'action développés.....	78
Conclusion Partie II.....	80
<b>PARTIE III : CO-CONSTRUCTION DES VALEURS ET REPRÉSENTATIONS ?.....</b>	<b>81</b>
<b>A- Les échanges entre professionnels et travailleurs pairs: un apprentissage réciproque.....</b>	<b>83</b>
1. Une évolution des regards entre les travailleurs sociaux et les travailleurs pairs.....	84
2. Le langage comme signe d'une acculturation progressive.....	87
<b>B. La posture face aux bénéficiaires : de la 'bonne distance' à la 'bonne proximité'. 90</b>	<b>90</b>
1. La notion de proximité relationnelle : confrontations et instrumentalisation.....	90
a. De la distance à la proximité : des représentations opposées pour une posture professionnelle.....	90
b. La proximité relationnelle: une posture utile.....	94
2. Le travail pair et la recomposition des fondements de l'action sociale.....	95
a. De l'éthique à la déontologie : Les travailleurs pairs dans un entre-deux.....	95
b. Les travailleurs pairs dans un processus de redéfinition du secret professionnel.....	97
<b>C- Le travail pair envisagé par des approches philosophiques récentes.....</b>	<b>99</b>
1. L'empowerment : une nouvelle philosophie d'intervention ?.....	99

2.L'éthique du care pour de nouvelles perspectives.....	102
Conclusion partie III.....	106
<b>CONCLUSION.....</b>	<b>107</b>
<b>Bibliographie .....</b>	<b>111</b>
<b>Annexes.....</b>	<b>115</b>

## INTRODUCTION

*« Cela commence aux frontières de l'ordinaire, aux limites du quotidien...une idée ténue...Le désir d'autre chose... Pas grand-chose...Pas grand-chose peut être, mais qui chamboule les pratiques trop assurées, interroge les habitudes héritées, introduit des possibles à venir... Ce pas grand-chose prend parfois forme, poussé par la ténacité des uns, le coup de pouce des autres (...) Pas grand-chose ces petites actions nouvelles ? (...) Elles pourraient n'être que dispersions ou digressions, rester au large, en marge de l'action sociale reconnue. Peu à peu, elles occupent notre paysage... »<sup>1</sup>*

Lors de l'hiver 2012, au cours d'une expérience professionnelle en tant qu'intervenant social au Canada, nous avons rencontré pour la première fois Allyce. Dans une mission de *prévention de transmission des infections transmissibles sexuellement et par le sang*, nous arpentions les rues de Montréal en équipe, afin d'*aller vers* des publics aux prises avec des problèmes de prostitution et de toxicomanie. Sa posture pouvait, lors de nos interventions, s'avérer déroutante pour le jeune assistant social diplômé que nous étions. Allyce racontait aux usagers son expérience liée à l'usage de drogues, de vie en squats, sans retenue, ce qui avait marqué notre esprit, éduqué à n'évoquer en aucun cas son expérience personnelle en situation d'intervention professionnelle.

Allyce se présentait comme *travailleuse paire*. Nous n'avions jusqu'alors pas rencontré de professionnel portant cette dénomination. Nous n'avions à ce moment pas davantage exploré la question, si ce n'est que nous nous étions enrichi d'une pratique professionnelle atypique, que nous pensions propre à la culture québécoise.

---

1 Journal de la FNARS Nord Pas-de-Calais, n°6, mars 2000.

Cependant, quelques temps après notre retour en France, un collectif de structures associatives<sup>2</sup> remportait un appel à projets lancé par la DIHAL<sup>3</sup> afin de développer l'expérimentation du travail pair sur le bassin grenoblois. C'est ainsi que nous avons porté notre attention sur les travailleurs pairs. Intérêt qui s'est confirmé lors de la journée sur la pair-aidance organisée à l'Institut de Formation des Travailleurs Sociaux le 26 septembre 2016.

Nous avons observé, au fil de cette journée, un décalage des discours : l'assemblée paraissait faire consensus sur l'intérêt que peut apporter cet emploi aux pratiques, mais les pairs-aidants exprimaient des difficultés à être entendus par les professionnels. C'est ainsi que nous avons commencé à nous interroger sur la place que pouvait accorder le travail social au travail pair en France.

### ***Contexte socio-historique***

Comment définir le travail pair ? Il est à considérer que la notion de « *pair* » est un raccourci de langage pour nommer la « *pair-aidance* ». Dans le champ du travail social, cela correspond à la reconnaissance de l'aide que peut apporter une personne usagère d'un service à d'autres personnes, en fonction de situations similaires rencontrées. Ajouter la notion de travail revient à donner à la pair-aidance un statut d'activité professionnelle rémunérée.

Apparus dans les années 1930, les premiers pairs-aidants intervenaient sur le modèle des *Alcoholic Anonymous*, c'est à dire de l'entraide entre pairs: les personnes ayant un vécu lié à l'alcool utilisaient leurs savoirs d'expérience afin de soutenir et accompagner d'autres personnes en difficulté par rapport à cette même problématique. Selon Lise Demailly, sociologue, « *les racines de la pair-aidance se situent dans une perspective de responsabilisation et d'émancipation des personnes par la mobilisation de leurs savoirs d'expérience. Le concept de pair-aidant, dans le domaine de la santé, a émergé dans les pays ayant une tradition de self-care (ensemble des soins non dispensés par les professionnels de la santé) et de self-health (style de vie adopté pour préserver la santé). [...] Ces pays sont*

---

2 Le Relais Ozanam (membre du collectif) est porteur administratif et financier du projet associant neuf structures : association ALTHEA, Centre de soins Abbé Grégoire, Association l'Oiseau Bleu, l'AIVST, la Ville de Grenoble, le collectif SOIFE, Conseil Habitat jeunes, association LHASO.

3 Délégation interministérielle à l'Hébergement et à l'Accès au Logement

*majoritairement de tradition protestante valorisant l'autonomie et la responsabilité de l'individu.*<sup>4</sup>».

Mais ce sont dans les années 1980 aux États-Unis, dans le champ de la santé mentale, que le mouvement a connu son véritable essor. Un premier réseau d'entraide mutuelle s'est constitué, portant une philosophie contestataire du système de soins traditionnel et de conscientisation des usagers de la psychiatrie, et revendiquant un système de soins plus proche des besoins des patients. Ce mouvement a pris progressivement de l'ampleur et est parvenu à faire reconnaître son action au niveau gouvernemental : en 1989, le premier programme d'embauche d'usagers en tant que travailleurs pairs fut financé par l'*Association Nationale des Directeurs de Programmes d'États pour la Santé Mentale* (Demailly *et al.*, 2014 : 9). Ce programme se développa rapidement aux États-Unis par la suite.

Concernant la France, c'est au cours des années 2000 que s'est opéré le déploiement d'usagers rémunérés pour leur savoir d'expérience, notamment dans le champ des pathologies chroniques. A ce titre, les acteurs de la prévention VIH/Sida ont embauché de nombreux usagers en tant qu'*animateurs de prévention* qui ont été, et sont encore, consultés par les pouvoirs publics pour leur expertise. Cependant, la dénomination de « *travailleur pair* » se fait encore rare à cette période.

Les premiers programmes d'expérimentation de travailleurs pairs, en France, ont été mis en place dans le champ de la santé mentale : au sein des programmes *EMILIA* (2005-2010)<sup>5</sup> et *Un Chez soi d'abord* (2010-2014)<sup>6</sup>. Ces deux projets d'innovation avaient pour objectif de

---

4 Demailly L. (dir.)!!br0ken!!, « *Rapport final de la recherche évaluative qualitative sur le programme expérimental 2012-2014* ». Lille, 2014, septembre 2014. p.13

5 En 2001, la Commission européenne a mené une politique de *formation tout au long de la vie* pour les citoyens européens et des politiques de lutte contre les exclusions. Le réseau d'universités et d'établissements de santé spécialisés en santé mentale, *ENTER Mental Health* a proposé un projet sur ce thème, qui a donné naissance au projet EMILIA, dans une optique de favoriser l'inclusion, la participation et la formation des personnes atteintes de troubles psychiques.

6 Inspiré du programme états-unien « *housing first* », le programme « un chez soi d'abord a été développé par les pouvoirs publics en France afin d' « *expérimenter une prise en charge nouvelle pour les personnes sans-abri atteintes de problèmes mentaux sévères, en leur proposant un accès direct à un logement ordinaire et durable, moyennant un accompagnement intensif, à la fois social et sanitaire.* », [en ligne] <[http://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piecejointe/2014/09/dihal\\_hl\\_un\\_chez\\_soi\\_dabord.pdf](http://www.gouvernement.fr/sites/default/files/contenu/piecejointe/2014/09/dihal_hl_un_chez_soi_dabord.pdf), > 2014. (consulté le 13 aout 2017)

suivre les recommandations européennes sur la formation des citoyens, dans une politique de lutte contre les exclusions. Dès les premiers programmes d'expérimentation en France, le travail pair a connu de vives résistances parmi les professionnels. Pour exemple, Guy Baillon, psychiatre des hôpitaux de Paris, contestait l'existence des travailleurs pairs dans une tribune médiatique: « *Le point hard de la perversion des psychiatres promoteurs était de faire croire à quelques usagers que leur expérience "vécue" de la maladie était un "plus" qui les élevait à un niveau de savoir meilleur que celui des soignants. (...) Les promoteurs français ont eu la prétention d'affirmer que ces super-pairs-aidants étant rémunérés (par les hôpitaux) allaient 'faire le ménage' des 'mauvais services de psychiatrie' et remettre sur les rails les 'soignants de mauvaise qualité'. Incroyable mais vrai ! Pour cela ils seraient recrutés, formés, suivis, rémunérés, félicités !* »<sup>7</sup>.

Au travers de cette tribune, l'expression d'une crainte vis à vis de la place des professionnels dans les services de soins, du questionnement de leur valeur, et de la force des groupes professionnels est exprimée. Les rapports d'évaluation des premiers programmes d'expérimentation font aussi part de difficultés avec les professionnels et les collectifs du soin (FNAPSY, Collectif des 39), qui introduisent un débat de fond sur la représentation des « usagers » et des « pairs » (Demailly et al., 2015 : 51).

On voit dans cette brève contextualisation que la pair-aidance s'inscrit historiquement dans un double mouvement : la remise en question du fonctionnement des services médico-sociaux par les usagers de ces services, et la prise en compte progressive des savoirs profane et expérientiel, jusque dans les politiques publiques à travers des projets ou dispositifs.

Si le champ de la santé mentale a été précurseur dans le déploiement du travail pair, on constate l'émergence d'expériences et de dispositifs dans une multitude de champs d'interventions qui ne se limitent plus au domaine du soin, mais s'étendent à tous les publics cibles de l'intervention sociale. Ils se retrouvent toutefois dans un processus commun : une prise en compte l'utilisateur de plus en plus présente, jusqu'à le rendre *co-producteur* ou *acteur* de l'accompagnement dont il bénéficie. La redéfinition de la place de l'utilisateur a amené des

---

7 Baillon, G., *L'État reconnaît son erreur sur les médiateurs de santé (ou pairs aidants) en psychiatrie, Mediapart*, 22 février 2012 [en ligne] : <https://blogs.mediapart.fr/edition/contes-de-la-folie-ordinaire/article/230212/l-etat-reconnait-son-erreur-sur-les-mediate>, (consulté le 12 février 2017).

réflexions sur les pratiques des professionnels, fondées traditionnellement sur le *case work*<sup>8</sup> et l'accompagnement dans une approche descendante.

Ce renversement ne s'est pas réalisé sans l'appui des politiques publiques. En s'écartant d'un regard uniquement porté vers le soin, pour se rapprocher du travail social dans son ensemble, on retrouve depuis les années 1980 plusieurs circulaires d'État et rapports sur le travail social redéfinissant les pratiques professionnelles et la philosophie d'intervention. Cette dynamique s'est réalisée dans un contexte de vives critiques sur le travail social, sa fonction de contrôle et son inutilité croissante<sup>9</sup>.

J. Donzelot, dans la revue *Esprit* en 1998, en dresse un tableau critique : auparavant, les travailleurs sociaux pouvaient s'affirmer comme un corps professionnel solide. Cependant, face à la massification des besoins sociaux et une marginalisation de masse, les professionnels se sont retrouvés dans l'incapacité de répondre à la demande sociale. Les politiques publiques ont alors diversifié l'offre d'aide sociale et ainsi déployé de nombreux nouveaux métiers de l'intervention sociale (grands frères, médiateurs de quartier, chargés d'insertion RMI...) dans un souci de pouvoir répondre à la demande croissante. Il semble que ce soit le point de départ à l'émergence des nouveaux métiers de la médiation, comme peut le commenter S. Pasquier : « Dans ce contexte français, il semble que ce soit davantage l'apparition de problèmes face auxquels les solutions traditionnelles et institutionnelles classiques se seraient montrées impuissantes ou « désemparées » qui se trouve le plus souvent mobilisée comme facteur d'explication. » (Chantrenne in Pasquier, 2008 : 4)

Ces métiers n'étaient alors pas reconnus par des diplômes, ni développés par des centres de formation. Il s'en est suivi une dévalorisation du travail social et une valorisation de l'apprentissage '*sur le tas*'<sup>10</sup>, ce qui s'observe par l'émergence de ces nouveaux métiers et la reconnaissance du bénévolat dans des services à missions sociales.

---

8 Mouvement dominant dans le travail social, le *case work* a été fondé aux Etats-Unis dans les années 1950 et peut se traduire par « l'aide psychosociale ». Il se définit par une intervention descendante, individuelle, d'inspiration psychanalytique.

9 Foucault, M., 1972. "Pourquoi le travail social ?", revue *Esprit*, nos 4-5, avril-mai 1972, p. 125.

10 Donzelot, J., Roman, J., 1998. 1972-1998 : les nouvelles données du social, in *A quoi sert le travail social*, revue *Esprit*, Mars-Avril 1998.

Ce processus a bouleversé le paysage social, les pratiques et l'espace des professionnalités<sup>11</sup> (Vieille-Grosjean, 2012). Ce sont ainsi la légitimité des compétences<sup>12</sup> des professionnels mais aussi les frontières entre l'expert et le non-expert qui ont été menées à être repensées. En réaction à ces évolutions, on retrouve aussi des critiques portées par les professionnels du social, condamnant de nouvelles professions jugées alors comme « *concurrentielles et inadaptées* » (Chobeaux : 2001:161).

Le nombre de professions sociales s'est tant démultiplié que J-N Chopart, sociologue du travail social, exprime la difficulté, voire l'impossibilité de toutes les répertorier aujourd'hui : les acteurs du social sont aujourd'hui autant des professionnels diplômés que des bailleurs sociaux, des adultes relais, etc.

La question des frontières du travail social est alors posée, car « *plus personne ne sait très bien qui est qui, et qui fait quoi* » (Chopart, 2000: 4): autour des métiers du travail social historiques (assistants sociaux, éducateurs spécialisés, animateurs socio-culturels), reconnus par un diplôme, gravitent des emplois, souvent peu diplômés et aux conditions précaires. Ils ont porté, par leur statut, une redéfinition des qualifications nécessaires à l'exercice d'un *métier social*. Cette nébuleuse d'emplois sociaux fait aujourd'hui émerger une nouvelle dénomination : celle d'*intervenant social*, faisant disparaître peu à peu les frontières de corps de métiers définies traditionnellement par l'obtention d'un diplôme, et amenant une reconnaissance des métiers par leurs compétences. On assiste dès lors à une redéfinition générale du travail social. Cependant, les corporations de ces métiers historiques peuvent s'opposer à ce mouvement en revendiquant des spécificités et une identité à conserver.

---

11 Nous définissons la professionnalité comme « *l'ensemble des compétences considérées comme caractérisant normalement les membres d'un groupe professionnel donné à une époque donnée* ». Cela suppose de considérer trois phénomènes : « *la structure des propriétés des individus, les faisceaux de tâches à accomplir et les modes de reconnaissance.* » (Demailly, L., 2008. *Politiques de la relation. Approche sociologique des métiers et activités professionnelles relationnelles*, Presses Universitaires du Septentrion, Villeneuve d'Ascq.)

12 S'il existe un débat depuis les années 1990 autour des définitions des termes de « qualifications » et « compétences », nous reprendrons les propos de C.Dubar pour qui la « *qualification* » préfigure la plupart des traits actuels des compétences. En ce sens, les compétences seraient des qualifications au carré » (Dubar, 1996 : 179). La plupart des personnes rencontrées usaient du terme « compétence » sans jamais évoquer celui de « qualification ». C'est pourquoi nous préférons ce terme dans notre cheminement.

Ainsi, le travail pair s'inscrit dans un paysage professionnel en pleine évolution. Au cœur de ces mutations, la reconnaissance de métiers sociaux qui se fait de plus en plus par compétences (entendues comme l'ensemble des savoirs, savoir-être et savoir-faire (Stroobants, 1980)), une dévalorisation des savoirs théoriques validés par l'obtention d'un diplôme et l'avènement de nouvelles pratiques professionnelles redéfinissant l'accompagnement social. Le travail pair, qui définit ses savoir-faire non pas par la détention d'un diplôme académique, mais par des savoirs liés à son expérience du vécu d'utilisateur de services, entre en résonance avec ces tensions.

### ***Construction d'une problématique***

Lors d'un colloque sur le travail pair, une réflexion émanant de l'assistance avait suscité de nombreuses réactions : « *les travailleurs pairs ne sont ni plus ni moins que des travailleurs sociaux au rabais* ». Cette considération subjective semble être, selon les travailleurs pairs, rémanente parmi les travailleurs sociaux. Selon nous, elle contextualise l'objet de notre travail de recherche. Outre le débat de savoir si oui, ou non, le travail pair est du travail social au rabais, elle remet en perspective l'arrivée de ces métiers nouveaux, moins diplômés dans les équipes de service social. Elle interroge par là même la place de la fonction de travailleur pair dans l'institution du *travail social* et les interactions qu'elles entretiennent, développent et repensent. Ces expressions de résistance nous mènent à penser, qu'*a priori*, la légitimité des travailleurs pairs n'est pas pleinement acquise. Cela nous ramène au phénomène des nouveaux métiers créés dans les années 1980, vivement critiqués par les professions installées. (Chobeaux, 2001).

Porteurs d'une approche spécifique, les travailleurs pairs sont menés à travailler en collaboration avec les professionnels du social. Poursuivant une dialectique travail pair – travail social, notre objet de recherche tentera de comprendre en quoi le travail pair participe aux processus de redéfinition du travail social: s'il s'inscrit dans un mouvement général accordant davantage de place à l'utilisateur, en quoi participe-t-il à sa recomposition ? Dans quelle mesure ces savoirs profanes interagissent avec l'évolution des professions et des pratiques professionnelles?

Selon M. Autès, le travail social se construit une légitimité à travers des diplômes génériques (Autès, 2004 : 221). Une première hypothèse serait de penser que les travailleurs pairs, ayant comme savoir professionnel celui de leur vécu, ne pourraient pas accompagner les mutations du travail social car ils ne seraient pas détenteurs d'une formation universitaire. Ils ne participeraient donc pas à ce processus de redéfinition du travail social, ne possédant pas les compétences ni la légitimité sanctionnées par un diplôme.

A l'image des nouveaux métiers créés dans les années 1980 et destinés à entrer dans l'institution Travail Social, il apparaît que ces derniers ne s'en sont jamais véritablement rapprochés : ces emplois, notamment ceux de la médiation sont restés cadrés dans des missions spécifiques menant à peu de collaboration avec les professionnels (Guillaume-Hofnung, 1999). De plus, le maintien dans une position précaire, par des contrats de courte durée (on verra l'appellation de « *petits boulots du social* » émerger), empêcherait une interaction significative.

Une seconde hypothèse serait d'envisager la fonction de travailleur pair comme 'nouveau maillon' du travail social. Ils exercent en effet selon des modalités d'intervention et dans des lieux peu ou pas fréquentés par les travailleurs sociaux (Chopart, 2000). En intégrant des équipes pluridisciplinaires, les travailleurs pairs, dans les interactions qu'ils entretiennent avec leurs collègues, exerceraient une influence sur leurs perceptions et pratiques professionnelles. *In fine*, ils permettraient, par leur position hybride d'usager-professionnel, de repenser la relation d'aide et le statut de l'*usager*. Cette position introduirait une nouvelle forme d'action dans le travail social, celle de la proximité. Selon S.Pasquier, on assiste dans ce même mouvement à l'injonction d'une nouvelle compétence du proche : « *La déprise de l'État, apparaissant d'autant plus distant qu'il paraissait se désengager, a ainsi participé à faire de la proximité une « nouvelle figure de salut ». « Agir au plus près de l'usager » peut même être présenté comme une nouvelle injonction des politiques publiques faisant apparaître la proximité comme une « nouvelle règle du social » (Astier, 2007 : 68). Ce sont alors les acteurs de terrain sommés de répondre à ces problèmes qui se sont efforcés de le faire en présageant que la réponse proche était aussi la meilleure. » (Pasquier, 2008 : 5). Allant en ce sens, on peut penser que les travailleurs pairs inscrivent leurs pratiques dans cette tension, à la croisée des injonctions, des pratiques des professionnels et de la représentation des usagers.*

Une troisième hypothèse provient des évolutions des politiques publiques et du travail social. Le cadre législatif se modifie pour laisser davantage de place à la participation, la formation et la conscientisation des *usagers*. La normativité et le contrôle social exprimés dans les années 1970 disparaissent peu à peu pour faire émerger une prise de pouvoir des personnes accompagnées. Le travail pair représenterait alors l'aboutissement de cette évolution, considérée par certains professionnels comme une révolution dans le champ du travail social. Les travailleurs pairs seraient alors participants actifs de ce nouveau cadre philosophique d'intervention.

Pour mener notre travail, une première approche théorique nous a permis de définir les contours de notre recherche.

### ***Cadrage théorique***

Dans les premiers temps de notre recherche, nous nous sommes intéressés au travail pair. Nous avons pu percevoir qu'il existe une littérature conséquente concernant la *médiation paire en santé mentale*. Dans ce cadre, nous nous sommes principalement appuyés sur les travaux réalisés par Baptiste Godrie, chercheur au CREMIS<sup>13</sup> et Lise Demailly, sociologue du travail et professeur émérite. Leurs travaux abordent notamment la construction de savoirs issus de l'expérience du vécu et leurs rapports aux savoirs professionnels dans le champ de la santé mentale.

Cependant, les questions relatives aux savoirs d'expérience et au travail pair dans son ensemble sont peu développées. Nous nous intéressons à la *fonction générique* de travailleur pair, ce qui suppose de transcender une seule catégorie d'action afin de permettre une montée en généralité.

Ainsi, nous interrogerons plus particulièrement la question de la construction des identités sociales et professionnelles. Claude Dubar, auteur référence en la matière, nous guidera pour mener une réflexion sur ce thème : l'identité professionnelle se construit dans l'institution et par la socialisation au sein de celle-ci (Dubar, 1992). Nous pourrions donc observer les processus de développement du travail pair dans différents contextes professionnels à partir des notions qu'il développe, notamment celle de la *socialisation* dans une approche

---

13 Centre de Recherche de Montréal sur les Inégalités Sociales et les discriminations

interactionniste. Cela nous portera vers une analyse de la relation entre les travailleurs pairs et les professionnels.

Un regard complémentaire sur la sociologie du travail social nous apportera les éléments nécessaires à la compréhension de ses mutations. Une littérature composée d'auteurs de référence sur le sujet (J. Ion, J-N Chopart notamment) sera complétée de rapports commandités par les pouvoirs publics, tels que le rapport *Bourguignon* ou le rapport de l'IGAS (Inspection Générale des Affaires Sociales), qui établissent une vue d'ensemble des pratiques et des approches dans le travail social. Ils établissent par la même occasion des recommandations qui guident l'action future.

Ce cadrage théorique effectué, notre démarche sera complétée par une enquête de terrain qui nous permettra de croiser nos constats théoriques avec la subjectivité des acteurs.

### ***Détermination d'une méthodologie***

Dans un premier temps, nous avons, lors de notre recherche exploratoire, échangé avec la personne chargée de mission de « *développement et promotion du travail pair sur l'agglomération grenobloise* » dans un projet financé par la DIHAL : « *Innovation sociale dans le champ de l'hébergement et de l'accès au logement* ». Nous avons par la suite rencontré celle chargée de l'évaluation de ce même projet. Ces entretiens nous ont permis de cerner les enjeux majeurs du travail pair en France, mais surtout sur le territoire de l'agglomération grenobloise.

La question du travail pair était à ce moment encore assez vague pour nous. Ces entretiens réalisés nous ont donné un axe de recherche orienté sur la collaboration entre les travailleurs pairs et les travailleurs médico-sociaux. Nous nous sommes interrogé sur la méthode de travail la plus pertinente pour mener à bien cette recherche.

### ***Aborder la rencontre à travers le prisme de la sociologie compréhensive***

Dans le premier temps de notre recherche, nous nous étions attaché à développer une approche hypothético-déductive. En ce sens, nous avons élaboré une première problématique fondée sur des concepts qui nous paraissaient pertinents au regard de notre sujet. Il ne nous

restait dès lors plus qu'à définir une procédure afin de vérifier ou non la validité de nos hypothèses. Pour autant, dès notre recherche exploratoire, il est apparu que notre démarche d'objectivation n'était pas adaptée : ayant une expérience professionnelle avec des travailleurs pairs, mais aussi en association d'auto-support, et en tant qu'assistant social, nous avons une tendance à projeter notre regard et nos interrogations sous l'influence de notre expérience personnelle et professionnelle.

C'est auprès de la sociologie compréhensive que nous avons trouvé une première piste de réflexion sur la démarche à entreprendre. Introduite par Max Weber, elle propose de comprendre par interprétation l'activité sociale : « *La compréhension permet de recomposer le sens d'une activité. Dans la mesure où l'activité se définit comme la conduite que le sujet investit d'une signification, comprendre veut dire retourner au processus de production du sens, qui s'exprime dans les différents motifs par lesquels les sujets rendent compte de leurs comportements.(...) Comprendre une activité sociale, c'est comprendre le sens qui est subjectivement visé par l'individu.* » (Gonthier, 2004 : 1). A partir de cette première définition, nous envisagerons notre recherche à partir du sens que donnent les acteurs à leur activité, et qu'ils portent sur leur environnement professionnel. De la sociologie compréhensive découle une posture spécifique dans l'entretien, se basant sur la *compréhension* des sujets rencontrés. J.C. Kaufmann propose une approche compréhensive: « *L'entretien compréhensif, s'inscrivant dans la tradition de l'induction analytique (...), inverse les phases de la construction de l'objet: le terrain n'est plus une instance de vérification d'une problématique préétablie mais le point de départ de cette problématisation* »<sup>14</sup>. Nous pourrions problématiser notre travail à partir de notre démarche d'entretiens compréhensifs. C'est en ce sens que nous avons fait le choix de réaliser nos entretiens selon une posture de recherche inductive.

### ***La posture dans l'entretien inductif***

Nicolas Perrin nous présente sa réflexion autour de la démarche inductive <sup>15</sup>. Elle nous a semblé en adéquation avec notre projet de recherche pour plusieurs raisons.

---

14 Kaufmann, J.C, *L'enquête et ses méthodes. L'entretien compréhensif*, Armand Colin, Paris, 2011, 3ème édition, p.22

15 Perrin N., in *Formation et pratiques d'enseignement en questions, La méthode inductive, un outil pertinent pour une formation par la recherche ? Quelques enjeux pour le mémoire professionnel*, 2005, pp :125-140

Cette approche nous a permis de prendre une distance et de sortir de notre subjectivité : « *Potentiellement, une démarche inductive permet une décentration progressive, une relecture d'une situation dans laquelle l'étudiant est impliqué. L'approche inductive a pour avantage de permettre de « ne pas tomber dans ce piège où l'on installe la théorie d'entrée de jeu et où les faits, trop aisément manipulables, se cantonnent dans un rôle d'illustration-confirmeration »*<sup>16</sup>

L'entretien inductif propose d'effectuer des allers-retours entre le discours de terrain et l'approche théorique. Cette posture nous a permis d'établir une problématisation progressivement : « *La méthode inductive le [l'étudiant] pousse à identifier ce qui peut constituer un problème central dans la situation étudiée, à élaborer une clé de lecture pertinente, et non à sélectionner a priori quelques relations étudiantes ou à s'accrocher à une thématique prétexte.* » On retrouve bien le cadrage apporté par la sociologie compréhensive développée par J.C. Kaufmann et Max Weber.

### ***Grille d'entretien***

C'est donc à partir des représentations des acteurs que nous avons élaboré notre grille d'entretiens. « *Ces représentations structurent les discours des individus sur leurs pratiques sociales, leurs recettes, l'incorporation d'un programme... Bref à l'acquisition d'un savoir légitime qui permet l'élaboration de stratégies pratiques et l'acquisition d'un savoir légitime. Les dimensions principales sont : le rapport aux systèmes, institutions et aux détenteurs des pouvoirs, le rapport à l'avenir, le rapport au langage pour décrire une situation vécue.* » (Dubar, 2015 :100).

Souhaitant questionner le développement de ce nouveau métier dans l'institution Travail Social, et ses interactions avec celle-ci, nos entretiens avec les travailleurs pairs avaient donc les objectifs principaux suivants:

- définir la relation qu'entretiennent les travailleurs pairs à l'institution employeur,
- déterminer leurs rapports aux travailleurs sociaux,
- comprendre les pratiques liées au vécu expérientiel.

Dans une posture inductive, nous avons introduit une démarche d'entretiens semi-directifs thématiques.

---

16 Kaufmann,op.cit., p.12

Thème abordé	Éléments recherchés
Relation aux institutions	Rapport au cadre de travail , contexte institutionnel, marge de manœuvre
Intégration dans les institutions	Place accordée par la structure, importance donnée aux compétences, relation aux équipes
Rapport au travail social et médico-social	Regard sur le travail social, différences et apports, points de tension
Construction d'une identité professionnelle	Perception du public accompagné, éthique et déontologie, acculturation dans l'institution, développement de pratiques professionnelles, recul dans l'intervention, apport de l'intervention
Construction de normes professionnelles	Pratiques spécifiques, identification professionnelle, sentiment de légitimité

### ***Un terrain difficilement accessible***

Pour déterminer notre échantillon d'entretiens, nous avons porté un regard sur l'ensemble des acteurs qui interagissent avec les travailleurs pairs au quotidien. Nous avons ainsi identifié les professionnels suivants : les travailleurs sociaux travaillant en équipe avec les travailleurs pairs, les cadres d'action sociale supervisant les équipes, les chargés de mission œuvrant dans le développement et la coordination du travail pair. Nous avons donc interrogé au total sept de ces professionnels.

De plus, notre travail interrogeant la fonction de travailleur pair, il nous est apparu essentiel de rencontrer des travailleurs pairs issus de milieux et communautés différents. Ainsi, la rencontre de huit travailleurs pairs exerçant dans différents champs du médico-social nous a permis d'appréhender un large éventail de formes d'interventions issues de structures employeurs variées (collectivités publiques et structures privées, notamment associatives).

Notre échantillon d'analyse se situait à l'origine au niveau de l'agglomération grenobloise. L'échantillon semblait assez large pour développer une analyse globale de notre réflexion. En effet, on retrouve des travailleurs pairs agissant avec des professionnels, avec des statuts et des missions différents. Cependant, nous avons été confronté à des difficultés pour constituer notre base d'entretiens. Sur les cinq structures contactées, nous n'avons eu de réponse favorable que pour trois d'entre elles. C'est ainsi que nous avons décidé d'élargir notre champ de recherche au niveau national, en envisageant des déplacements ou des entretiens téléphoniques. Des quinze associations contactées, nous avons eu deux réponses positives. Un cadre d'intervention sociale a pu nous donner un des motifs qui pourrait expliquer ces refus : les travailleurs pairs connaissent une surexposition médiatique et sont régulièrement sollicités, à tel point que « *bientôt, ils parleront de ce qu'ils ne font plus* »<sup>17</sup>. Les cadres hiérarchiques feraient alors barrage afin de protéger leurs équipes.

Toutefois, nous sommes parvenu à établir un panel assez significatif pour mener notre travail de recherche. Il paraissait important de rencontrer des acteurs issus de structures aux statuts différents (fonction publique et secteur associatif), œuvrant dans des champs d'intervention variés (logement, santé mentale, réduction des risques, accès aux droits de santé), afin de pouvoir observer si cette variable était influente dans les emplois créés. De plus, nous avons rencontré différents statuts contractuels (CDI, CDD long, Intérim) et de finalités : du projet d'innovation au dispositif, en passant par la contractualisation pérennisée.

La grande partie des travailleurs pairs interrogés exerçaient leur fonction en moyenne depuis un an et demi. Concernant les professionnels, leur expérience allait de quelques mois à plusieurs années, certains ayant connu les évolutions du travail social depuis plus de vingt ans.

Ce sont ainsi quatorze entretiens d'une durée de 45 minutes à 1h30 qui constituent le matériau empirique de ce travail, que nous avons intégralement retranscrits. Nous nous sommes appuyé sur l'ouvrage de Pierre Brechon<sup>18</sup> afin de développer notre travail d'analyse méthodologique. Afin d'analyser les retranscriptions, nous avons réalisé un découpage composé des thématiques abordées à l'aide d'un tableur. Par la suite, une *analyse horizontale* nous a permis

---

17 Entretien 5: chef de service, structure publique 15 ans d'expérience.

18 Brechon, P.(dir), 2011. *Enquêtes qualitatives, enquêtes quantitatives*. Presses universitaires de Grenoble, 219p.

d'observer les items abordés. Dans un second temps, une analyse *par colonne* nous a permis d'établir une comparaison des discours, nécessaire à notre cheminement sur la question des représentations. Nous avons ainsi observé trois sujets dominants dans les discours : la présence d'un métier profane dans l'institution du travail social, les pratiques professionnelles et enfin les représentations sociales.

Au cours de ces rencontres, nous avons été confronté à deux éléments à considérer. D'une part, l'habitude des acteurs à raconter leur sujet pouvait amener à un discours parfois convenu et rôdé. Nous avons fait ce constat dès les premiers entretiens où les propos se montraient identiques à ceux tenus lors de rencontres collectives (colloques ou formations). Nous avons donc été mené à sortir de notre grille d'entretiens à plusieurs reprises afin de dépasser ce discours.

D'autre part, plusieurs personnes ont évoqué le fait que « *le monde du travail pair est un petit monde* »<sup>19</sup>, et que l'on reconnaît facilement une personne qui s'exprime dans les citations. Au cours des entretiens, nous avons été confronté à plusieurs reprises à des auto-censures des propos, dans un souci de devoir de réserve ou d'anonymat. Il semble ainsi que certains éléments n'ont pu être saisis. Dans cette logique, nous avons fait un travail d'anonymisation le plus complet possible afin de ne positionner aucun acteur en difficulté dans son service. C'est en ce sens que toutes les citations ont été transposées au genre masculin.

Enfin, nous avons assisté à trois rencontres officielles:

- Une journée d'étude sur le travail pair organisée le 26 septembre 2016 à l'Institut de Formation des Travailleurs Sociaux,
- Un forum sur l'accès aux droits organisé par la ville de Grenoble le 16 février 2017. Un temps a été dédié sur le thème du travail pair,
- Une table ronde sur le thème du travail pair le 22 mars 2017 au Centre hospitalier Alpes Isère.

Cette documentation théorique sera complétée d'une *littérature grise* recueillie auprès des acteurs rencontrés pour notre travail. Les offres d'emplois de travailleurs pairs, les référentiels professionnels du travail social et les rapports d'évaluations nous accompagneront dans une analyse comparative des compétences de chacun des acteurs.

---

19 Entretien 7: chargé de mission Santé Publique.

### ***Annonce du plan***

Les premières lectures préalables à notre travail sont composées d'ouvrages généraux afin de comprendre les enjeux du travail social. De manière générale, trois axes sont privilégiés afin de circonscrire le *rôle* et la *place* du travail social (Ion, 2005 : 6): le contexte politique (façonnant des modalités d'action), la constitution et le rôle des acteurs du social (liés à la thématique de la formation, des compétences et des fonctions), et la relation d'aide (liée aux pratiques des travailleurs sociaux). La première partie de cet exercice propose une lecture croisée du travail pair dans un contexte d'incertitude et de recomposition du travail social. Nous tenterons d'observer, à travers les évolutions en œuvre, dans quelle mesure le travail pair s'inscrit et participe à la redéfinition d'un champ professionnel.

Dans une seconde partie, nous nous plongerons dans le quotidien des travailleurs pairs. Leurs pratiques professionnelles seront interrogées et mises en parallèle avec les évolutions de l'intervention sociale. Dans une approche interactionniste, nous tenterons d'analyser dans quelle mesure ils s'inscrivent et repensent la relation d'aide.

Un troisième chapitre s'intéressera aux représentations sociales. La présence d'usagers rémunérés pour leurs savoirs d'expérience dans les équipes suppose des interactions avec les professionnels et, *in fine*, des influences sur les manières de percevoir et d'envisager le travail social. Nous porterons un regard sur l'évolution de ces représentations en analysant les aspects éthique et philosophique du travail social.

# **PARTIE I : L'EMERGENCE DU TRAVAIL PAIR DANS UN CHAMP PROFESSIONNEL EN RECOMPOSITION**

*«Le travail social participe pleinement de la dynamique et de la recomposition de l'espace des positions professionnelles du social »<sup>20</sup>*

Le travail social connaît depuis les années 1970 différentes évolutions qui ont mené à une recomposition de l'espace des professions traditionnellement installées. Face à la massification des besoins et l'avènement d'une précarité installée, les politiques publiques ont démultiplié les dispositifs et les emplois sociaux afin de tenter de répondre à une demande sociale en pleine explosion. Peu ou pas diplômés, ces nouveaux acteurs sont venus bouleverser le paysage professionnel historiquement basé sur des métiers de niveau III: les assistantes sociales, les animateurs socio-culturels et les éducateurs spécialisés, autour desquels gravitaient une nébuleuse d'autres métiers (comme les Conseillères en économie sociale et familiale). On assiste depuis à une dévalorisation des diplômes induite par la reconnaissance progressive des compétences, entendues comme savoir-faire et savoir-être.

Dans cet espace en recomposition, le travail pair s'est déployé avec la spécificité de porter des savoirs liés à l'expérience du vécu en tant qu'aptitude professionnelle. A ce titre, nous avons émis l'hypothèse que les travailleurs pairs ne peuvent pas s'inscrire dans le travail social du fait qu'ils ne détiennent pas de diplôme inscrit dans les référentiels pour exercer. Il n'en reste pas moins que les professionnels issus de formations théoriques se retrouvent à collaborer avec des salariés dont les aptitudes professionnelles se définissent par leur expérience de vie.

Dans le premier temps de cette partie, nous nous proposons d'observer le travail pair dans un contexte d'évolution du travail social. Cela nous permettra d'interroger dans un second temps ce que recouvre la notion de savoir expérientiel et de voir en quoi elle peut acquérir ou non

---

20 Chopart, J-N., 2000. *Les mutations du travail social, dynamiques d'un champ professionnel*. Paris, Dunod. p.97

une légitimité dans le travail social. La dernière partie de ce chapitre se proposera d'analyser les processus à l'œuvre lorsque les pairs deviennent travailleurs pairs. Nous pourrions ainsi observer la trajectoire de ces nouveaux salariés dans les structures et dans l'institution du travail social.

## **A- Contextualiser le travail pair dans l'espace des professions du travail social**

### **1. Le travail pair comme nouvel atome dans espace en pleine évolution**

#### **a. Mise en contexte: les mutations du travail social**

A partir des années 1980, afin de tenter de faire face à la massification des besoins sociaux, les gouvernements successifs ont découpé les politiques sociales en de nombreux dispositifs s'adressant à des catégories de populations ou à un problème social. C'est l'époque de la mise en place de la politique de la ville, de lutte contre la délinquance et de l'insertion ; mais aussi des dispositifs et des réorganisations des services sociaux qui ont conduit à développer un *social en actes*. Les notions d'*accompagnement social*, de *contrat* et de *développement social local* ont émergé dans les circulaires d'État.

En parallèle, de nouveaux métiers sont apparus, pensés pour mener une action auprès de publics spécifiques. C'est notamment le cas dans le champ de l'insertion (les chargés d'insertion RMI par exemple) et de la médiation ('Grands frères', médiateurs de nuits,...). Ces emplois, développés majoritairement par les collectivités publiques par le biais de dispositifs et/ou soumis à des financements expérimentaux et non pérennes, ne demandaient alors pas de diplôme spécifique pour leur exercice.

Par la démultiplication des acteurs du social, on assiste, depuis cette période, à une disqualification des métiers classiques du travail social (assistantes sociales, éducateurs spécialisés, animateurs socio-culturels). dont l'exercice est régi par l'obtention de diplômes à l'issue d'une formation académique. Selon J.Ion, on assisterait un « *un processus général de déqualification se manifestant par un nombre de plus en plus grand d'emplois de faible niveau [...] remettant en question son monopole légal d'exercice de l'activité*» (Ion, 2005 : 8).

La diversification des emplois sociaux s'est accompagnée d'un développement considérable du champ social. Les sociologues peinent aujourd'hui à dénombrer le nombre d'acteurs dans le travail social. Il est estimé à 700 000 personnes<sup>21</sup> aujourd'hui. L'unité du travail social, qui s'est structurée sur la base de diplômes de niveau III jusque dans les années 1970, se retrouve prise dans un processus de déqualification, en ce sens que les emplois sociaux comptent parmi leurs effectifs de plus en plus d'emplois à faible niveau et de « *petits boulots du social* ». (Ion, 2005).

Marqueur fort de ces changements, l'émergence de la notion d' « intervenant social » qui tend à remplacer celle de « travailleur social ». Évoquant les évolutions à l'œuvre dans le champ du travail social, J.Ion développe l'idée que, « [...] *comme pour résumer symboliquement ces mutations, le mot "intervention" (sociale) vient çà et là, et jusque dans les instances professionnelles et les appellations de formations, remplacer parfois celui de travail (social). Expression qui en quelque sorte pourrait bien sceller sémantiquement le déclin du processus de professionnalisation (qu'exprime explicitement la notion de "travail" social).* »<sup>22</sup> ».

Dans cet espace en recomposition, nous avons interrogé les travailleurs pairs dans le but de déterminer leur place mais aussi les interactions qu'ils développent avec les professionnels.

## **b. Les relations professionnelles des travailleurs pairs dans un marché de l'emploi recomposé**

Si le travail pair est un métier récemment déployé en France et qu'il s'est construit au sein des équipes médico-sociales, nous nous sommes interrogé sur la place qu'il pouvait occuper dans son environnement professionnel. Notre point de départ se positionne à partir du discours des acteurs sur les interactions qu'ils entretiennent.

Il est rapidement apparu que celles-ci dépassent rarement le cadre des relations en équipe du même service. Concernant, les relations partenariales, nous pouvons observer que les travailleurs pairs ont peu de relations avec les professionnels de niveau III. Ils évoquent peu de travail externalisé avec les professionnels du médico-social pour différentes raisons : un refus de partage d'informations à cause du secret professionnel (comme nous avons pu le voir dans l'exemple précédent), des services peu en phase avec les demandes des personnes

---

21 Marquier, R., (2014), *Études et Résultats*, n°893, Drees, Septembre 2014.

22 Ion, J., 2005. *Le travail social en débat[s]*. Paris: La Découverte, p.8

accompagnées, ou une dissociation des missions qui ne les mène pas à travailler ensemble. Évoquant le réseau qu'il sollicite lorsqu'il n'est pas dans son cadre de missions, un travailleur pair fait état des ressources avec lesquelles il travaille :

*« Après, j'oriente : les écrivains publics, le pimm's pour le passeport, la M.D.H.<sup>23</sup> ... les autres secteurs renvoient aussi beaucoup sur moi. Pas les A.S. Elles sont toujours dans le conflit de la confidentialité. Pour elles, pas pour nous hein. On a déjà eu des échanges avec nos directions. Même si elles disent qu'elles jouent le jeu, elles ne renvoient personne. Quand on les a rencontrées elles ont été très froides, il y a pas eu d'hypocrisie. Elles ont l'impression qu'on leur vole leur boulot. Mais je bosse beaucoup avec l'AGECSA<sup>24</sup>. Même des nouveaux médecins ils veulent nous rencontrer. Et la santé scolaire. »*

Entretien 11: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

On voit dans cet exemple l'inexistence de liens externalisés entre travailleurs sociaux et travailleurs pairs. Pour autant, ils constituent des réseaux d'interventions structurés autour de professionnels de niveau IV (écrivains publics par exemple) qui, pour la plupart, correspondent aux *métiers nouveaux*. Chaque travailleur pair utilise des ressources différentes en fonction du réseau qu'il s'est constitué personnellement et professionnellement<sup>25</sup>, mais aussi en érudant certains professionnels.

Michel Autès regrettait une dualisation à l'œuvre depuis les années 1980, évoquant un travail social retranché dans « *un secteur déjà soumis de plein fouet aux nouvelles logiques inscrites dans les politiques transversales, voire corporatistes [...]. L'heure des nouveaux métiers, de l'ingénierie sociale, de l'insertion par l'économie, du management social a déjà sonné.* » (Autès, 1999 :).

Dans ce sens, une théorie émanant de la sociologie du travail social consisterait à voir en cette dissociation des métiers une recomposition en un « noyau dur » composé des professionnels, et une périphérie gravitant autour de ces métiers. Dans son ouvrage *Les mutations du travail*

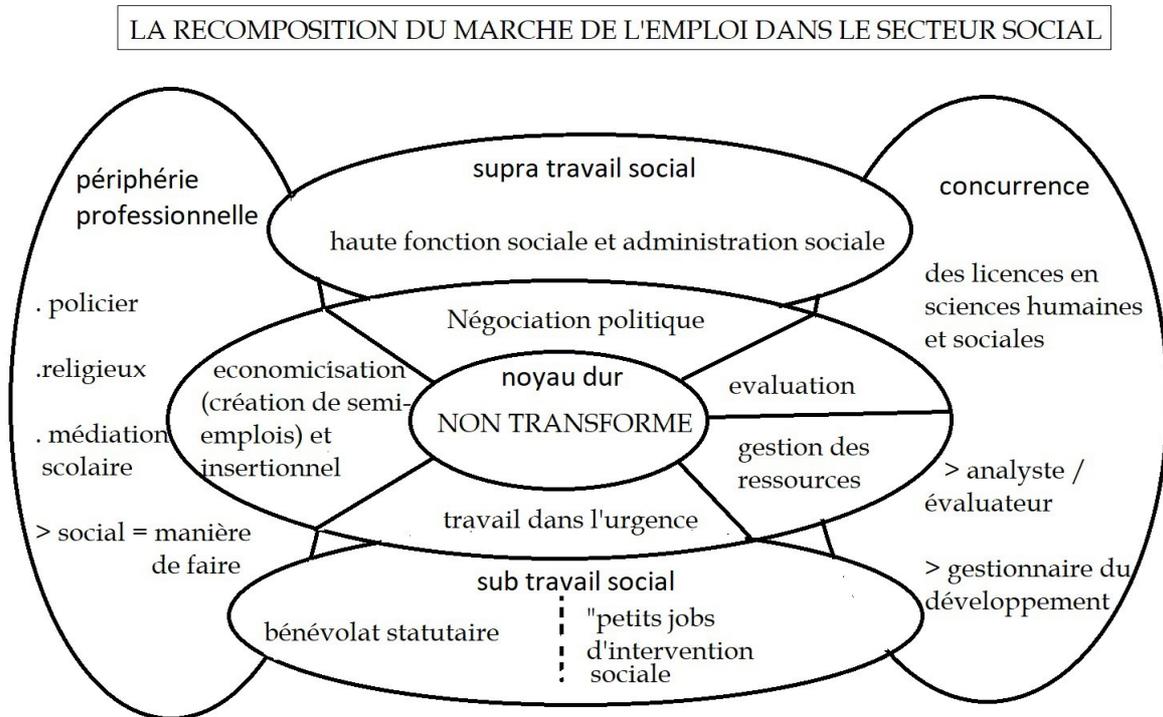
---

23 Maison Des Habitants

24 Association Loi 1901 regroupant les centres de santé de la ville de Grenoble

25 Nous verrons en partie I.B. comment se constituent ces ressources

social, J.-N. Chopart nous livre un schéma sur la recomposition de l'emploi du social, que nous retrouvons ci-dessous (Chopart, 2000).



Ce schéma symbolise les mutations du travail social et la recomposition de ses frontières. J.-N. Chopart décrira ce noyau dur comme une sphère inaccessible pour les autres métiers, menant à une collaboration impossible. Le travail social serait resté dans un schéma traditionnel définissant un centre et une périphérie : « *Le drame du travail social canonique et notamment des professions les plus emblématiques est de se croire au centre de la galaxie des métiers du social et de se penser « noyau ».* ». *C'est seulement à la périphérie de ce noyau dur que, de façon expérimentale, émerge un petit nombre d'emplois nouveaux aux appellations diverses* » (Chopart in Dartiguenave, 2010 : 108).

Il en résulte une stratification des ressources : les professionnels restent inscrits dans un noyau dur autour duquel gravitent les autres emplois. Cet effet peut se retrouver dans les équipes pluridisciplinaires où les travailleurs pairs construisent une place dans l'équipe qui peut s'avérer variable et dépend d'interactions interpersonnelles: si certains travailleurs pairs ont une place définie dans l'équipe, elle peut être plus floue si ses missions n'ont pas été définies

et travaillées en amont. De même, l'intégration dans une équipe constituée de professionnels ne se fait pas sans poser de questions concernant la transparence par rapport aux pairs. Évoquant la nécessité de dissocier le travail en équipe avec et sans travailleur pair, un travailleur social repositionne les frontières établies par J.-N. Chopart :

*« On est obligé... On est obligé en tant que professionnel de faire des strates de réunions un peu sur le dos des gens, ce qui n'est pas très agréable. Dans le sens où on est obligé de multiplier les instances de décisions. Il faut pouvoir le dire aux gens, parce qu'on travaille en transparence, tout en trouvant la légitimité de ce genre de truc. On peut aller jusque là parce que dans ce domaine, tous les coups sont permis. Il y a pas de morale, on est pas des militants de "je ne sais quelle forme de truc". S'il faut faire une strate entre nous, ben voilà c'est dommage mais c'est comme ça. »*

Entretien 6: éducateur spécialisé, structure privée, 25 ans d'expérience

Les *strates* évoquées font ici appel aux frontières qui ont pu être définies précédemment. Il est toutefois intéressant de noter que le travail pair recroise plusieurs sphères de métiers et participe ainsi à l'effacement de ces 'frontières' établies. Ainsi, les travailleurs pairs, que l'on pourrait situer entre un sub travailleur social (non diplômé), la périphérie professionnelle (réalisant des missions de médiation) et le noyau dur (avec un cadre de missions de service social), se retrouvent en lien avec une grande partie de ce système. Mais cela ne se déroule pas sans difficulté. Reprenant un exemple d'une rencontre partenariale, un travailleur pair nous explique la déstabilisation générée par sa présence. Il transparaît dans cet exemple la difficile entrée en communication avec les professionnels :

*« Je suis arrivé avec mes grolles de toutes les couleurs et ils m'ont demandé si je venais pour un suivi. Ils étaient déroutés. Après, quand j'ai dit que j'étais travailleur pair sur le service de [structure employeur], je pense qu'ils ont mieux compris, et encore. Et tout le long de la réunion, ils me parlaient bizarrement. »*

Entretien 12: travailleur pair, structure privée, 18 Mois d'expérience

Dès les premiers entretiens, la plupart des travailleurs pairs ou chargés de mission nous ont fait part de difficultés rencontrées dans le déploiement du travail pair dans les services. Les

raisons alors évoquées par les professionnels renvoyaient notamment à une dualisation entre savoirs profanes et savoirs académiques : « *Est-ce que j'ai besoin de m'injecter de l'héroïne pour pouvoir soigner un toxicomane ?* <sup>26</sup>», Ce phénomène défensif peut s'expliquer par la protection des professions installées que C. Dubar définit.

### **c. Fermeture sociale et enjeux de territoires**

C. Dubar définit la notion de fermeture sociale comme « *le processus par lequel une catégorie sociale donnée tend à réguler en sa faveur les conditions du marché face à la compétition actuelle ou potentielle des prétendants (outsiders) en restreignant l'accès aux opportunités spécifiques à un groupe restreint d'éligibles* » (Dubar, 2015 : 149)

Il apparaît en ce sens une dualisation entre l'emploi d'un travailleur social, pour lequel l'exercice du métier est protégé, et celui d'un travailleur pair, où la détention d'un diplôme n'est pas opposable. Ainsi, selon Maurel *et al.* , « *tout nouveau groupe ne pourra revendiquer la qualité d'intervenant social qu'en s'agrégeant à ce noyau par les voies de la qualification* » (Maurel *et al.*, 1998: 33). De plus, cet immobilisme des positions a pour conséquence d'introduire une logique concurrentielle entre les professions *installées* du social et d'autres formes d'interventions (Ion, 2005). Lors de nos entretiens, le terme de « *concurrence* » est apparu à plusieurs reprises. La notion de « *territoire d'intervention* » a aussi été nommée, définissant en ce sens des espaces réservés.

Un cadre d'intervention témoigne, évoquant le déploiement de travailleurs pairs dans son service:

*« Il y a encore des conflits de terrain, de territoire. C'est la vraie vie. Il faut leur faire comprendre que ce qu'ils traversent eux, d'autres le traversent. Il y a plein de métiers qui existent pas. Enfin, qui sont pas estampillés. Ça change beaucoup sur les territoires. Quand ils [les travailleurs pairs] sont arrivés, les A.S. (assistantes sociales) en ont souffert. Alors soit on se dit « ouais, des gens qui piquent notre boulot », soit on se dit « chouette, on va pouvoir avoir des aides » ».*

Entretien 5: chef de service, structure publique, 15 ans d'expérience

---

26 Propos rapportés d'un professionnel lors de l'entretien 7.

Les métiers « *pas estampillés* » ne sont pas sans nous rappeler ce « *petit nombre d'emplois nouveaux aux appellations diverses* » que J.N.Chopart décrivait alors à la périphérie du travail social, et rejetés par celui-ci.

Si l'on peut voir que les travailleurs pairs peuvent être considérés comme des *persona non grata* ou des « *petites mains* »<sup>27</sup> par les professions installées, il est aussi possible d'envisager l'arrivée de nouveaux métiers comme une « *aide* », amenant ainsi la question de leur utilité. Les travaux empiriques sur le thème des professions montrent que, pour pouvoir être institutionnalisés, un nouveau métier doit faire la preuve de son *utilité au groupe dominant* sans qu'il n'y ait de *concurrence de territoire* (Demailly, 2014:11). Nous pouvons dès lors nous interroger sur l'éventuelle construction de cette utilité, qui pourrait permettre au travail pair d'entrer dans la sphère du travail social.

## **2. Du rejet des travailleurs pairs à une complémentarité des tâches**

### **a. La difficile articulation entre travailleurs pairs et professionnels**

Si les travailleurs pairs doivent faire la preuve de leur utilité auprès des professionnels pour être reconnus, leur intégration dans les services s'avère être un processus complexe qui rend difficile cette reconnaissance.

Reprenons un article de Tischler qui, en 1971 étudia la réaction des employés d'un service en santé mentale lors de l'instauration d'un comité d'usagers. Il établit dans son travail quatre types de réactions : « *la crainte de perte de contrôle du centre, d' « anarchie », la peur du changement de pratiques professionnelles, qui révélerait la peur de perte de pouvoir; l'idéalisation de l'impact de l'arrivée des usagers comme experts; l'attitude collaborative, percevant l'implication des usagers dans la gouvernance comme une pratique susceptible d'établir un dialogue avec la communauté, de faciliter l'innovation.* »<sup>28</sup>

Cette étude date d'une cinquantaine d'années, mais elle nous permet de comprendre les résistances auxquelles font face les travailleurs pairs. Les réactions suscitées engendrent ainsi,

---

27 Entretien 1: chargé de mission, « Promotion et développement du travail pair », structure privée

28 Tischler, G.L., 1971. The Effects of Consumer Control on the Delivery of Services, *American Journal of Orthopsychiatry*, vol. 41, n o 3, p. 501- 505.

dans certains cas, une *mise à l'écart* des travailleurs pairs. Les professionnels et les travailleurs pairs évoquent le fait qu'une période de *mise à l'épreuve*, amenant conflits et rivalités, est récurrente. Un chargé d'évaluation du programme sur le développement du travail pair fait état de ces difficultés :

*« [Le premier travailleur pair] a essayé les plâtres et il s'est pris des plâtres dans la gueule. Au début, il est arrivé avec pour objectif de devenir éduc<sup>29</sup>. Il a été dans une posture pas de mimétisme, mais de très forte adhésion à ce que pouvait dire l'équipe. Mais il s'est rendu compte que ça lui donnait très peu de marge d'initiative, très peu la possibilité de développer ce qu'il estimait comme valable. Avec des moments saillants où il disait qu'il « était pas les petites mains des éduc. ». En tout cas, il y a eu très peu de place accordée, et ça c'est un vrai reproche, à une autre forme de culture ».*

Entretien 2: sociologue chargé de l'évaluation d'un projet de « travailleurs pairs », structure privée

On voit dans cette illustration la recherche de reconnaissance d'un statut par une « *très forte adhésion à ce que pouvait dire l'équipe* ». Dans un second temps, ces propos nous rapprochent d'une étude menée par Sarradon-Eck<sup>30</sup>, où les travailleurs pairs rapportent avoir ressenti de la « *résistance à leur intégration, ce que les auteurs attribuent à plusieurs facteurs, dont le manque de visibilité de ce statut qui est souvent mal compris par les intervenants professionnels et, parfois, le rejet du savoir issu de l'expérience, comme une perspective supplémentaire à considérer dans la compréhension d'une situation clinique. La crainte de voir les pairs-aidants prendre leur place et servir d'intervenants à moindre coût est également présente parmi les professionnels* » (Durand, 2010 in Demailly et al., 2014). Lise Demailly souligne que l'attitude de certains professionnels produit un sentiment d' *inutilité* et de *mise à l'écart* de la part des médiateurs de santé pairs.

---

29 Ici entendu comme éducateur spécialisé

30 Sarradon-Eck A., Farnarier C., Girard V. et al., 2012. « Des médiateurs de santé pairs dans une équipe mobile en santé mentale. Entre rétablissement et professionnalisation, une quête de légitimité », *Lien social et politiques*, n° 67, p. 183-199, [en ligne] <<https://www.erudit.org/revue/lsp/2012/v/n67/1013023ar.pdf>> (consulté le 15 juin 2017)

La mise à l'écart des travailleurs pairs peut induire une dissociation des tâches et des équipes qui ne permet pas d'interaction avec les professionnels, et peut donc maintenir un *statu quo* dans les pratiques institutionnelles.

Afin de permettre au travail pair de bénéficier d'une reconnaissance et d'un travail en équipe, les emplois créés ont été pensés en complémentarité au le travail social. Les emplois de travailleurs pairs se sont déployés dans une perspective volontariste, en ce sens qu'ils ne s'appuient pas sur des besoins exprimés, mais selon un souhait de compléter l'offre d'accompagnement existante. On se détache ainsi d'une éventuelle délégation de « *sale boulot* » (Hughes in Demailly 2014 : 3) ou d'une « *position intersticielle*<sup>31</sup> » que l'on a pu observer dans le cas des médiateurs de quartiers salariés dans les années 1980. La totalité des intervenants rappellent cet objectif, malgré des difficultés à le mettre en œuvre concrètement:

*« C'est l'articulation qui est importante. C'est compliqué quand on est sur des choses complémentaires. On a beau le dire de façon théorique, eh bien, de façon pratique c'est quand même plus compliqué. »*

Entretien 6: éducateur spécialisé, structure privée, 25 ans d'expérience

On voit dans cet extrait que le fait de développer ce processus est « *compliqué* » (terme revenant à deux reprises) pour les professionnels, qui sont menés à repenser l'articulation en « *pratique* ». L'articulation entre les professionnels est un point que nous développerons dans la deuxième partie de notre travail. Revenons sur la notion de complémentarité qui pourrait se présenter comme une clé au développement de cette articulation.

## **b. Des oscillations entre complémentarité et substitution**

Le magazine « Lien social » titrait, en 2014 : « *Travailleurs pairs. Nouveau maillon du travail social.*<sup>32</sup> ». Ce nouveau maillon était alors envisagé comme un pont entre travailleurs sociaux et usagers. Cependant, le développement de ce lien doit se réaliser de manière précise: en

---

31 Dans une approche fonctionnaliste développée par Talcott Parsons, la « *position intersticielle s'exprime par l'accomplissement de tâches typiques dans « l'intérêt général » et le « désintéressement institutionnel »* ».

32 « *Travailleurs pairs. Un nouveau maillon du travail social* ». *lien social*, 30 Octobre 2014, N°1150 .

effet, comme nous avons pu le voir, le travail pair, pour pouvoir être intégré, doit faire preuve de son utilité sans pour autant faire concurrence au groupe dominant.

On retrouve dans le discours des travailleurs pairs deux regards: le premier tend à ouvrir vers une complémentarité d'intervention, le second à pallier les 'carences' du travail social. Ces deux modes ne s'excluent pas l'un l'autre, comme peut en témoigner un travailleur pair:

*« Chacun a un peu sa spécialité dans l'équipe. Après, moi, je suis plus sur les maraudes et la réduction des risques. Si moi il y a un truc que je comprends pas, je file la main aux collègues. Enfin je suis pas travailleur social non plus, j'ai pas toutes les bases non plus pour tout ce qui est paperasse. ».*

Dans la suite de l'entretien, ces frontières apparaîtront moins figées :

*« Les A.S. [assistants sociaux], c'est pas qu'ils font pas leur taf mais ouais, il y a beaucoup de lacunes : par exemple, les gens ils connaissent pas le dossier Pôle Habitat Social. C'est un peu fou, mais ils ont vu leur A.S., trois, quatre, cinq fois et ils ont pas fait leur demande de logement social. Mais ils [les assistants sociaux] ont trop trop de suivis. Du coup, ouais des fois les gens on les aide, on leur dit quoi faire ».*

Entretien 12: travailleur pair, structure privée, 18 Mois d'expérience

On peut observer un croisement entre un travail de répartition des tâches en équipe, de complémentarité aux autres professionnels, mais aussi de substitution lorsque le travail social n'est pas en capacité de répondre à la demande.

Vieille Grosjean, dans une étude sur les médiateurs sociaux mis en place dans les années 1980, analyse le fond du débat par la question des enjeux liés à ces nouveaux métiers dans le travail social : *« On peut comprendre que les nouveaux acteurs soient attachés à une reconnaissance leur permettant d'intégrer un contexte professionnel, même s'il ne leur est laissé d'autre choix que de servir une cause sociétale dont ils ne mesurent pas forcément les enjeux. Cette reconnaissance leur permettrait de prendre leur place dans l'espace du travail social, dont ils sont à présent un des acteurs, même si les lieux professionnels occupés sont ceux de la substitution et pas encore ceux de la complémentarité. »* (Vieille-Grosjean, 2012 : 15)

Cette notion de complémentarité est apparue à plusieurs reprises dans les entretiens réalisés. Abordé comme nouveau maillon du travail social, le travail pair se place dans un espace professionnel alors occupé par certains métiers nouveaux, notamment ceux de la médiation ou de la présence sociale (Maurel et al., 1998 : 15), ici entre l'utilisateur et le professionnel. Ils viendraient alors étayer le service social et compléter l'offre existante.

Vieille-Grosjean soulève la question d'une reconnaissance, nécessaire pour entrer dans le travail social. Si les travailleurs sociaux considèrent leur pertinence par des savoirs validés et acquis par la détention d'un diplôme, comment les travailleurs pairs peuvent-ils se bâtir une légitimité?

A l'image de la relation médecin – patient pensée par T. Parsons<sup>33</sup>, on peut penser que l'autorité du travailleur social se réalise à travers des compétences que l'utilisateur ne détient pas. Or, les travailleurs pairs se trouvent un rôle dans les deux espaces de cette relation : Quelle légitimité pour l'utilisateur d'intervenir aux côtés du professionnel? Dans quelle mesure ses savoirs peuvent-ils s'institutionnaliser?

## **B- Légitimer l'expérience du vécu par une relation dialogique aux compétences professionnelles**

### **1. Du pair à l'expert : Qualifier l'expérience du vécu**

#### **a. Les compétences : un concept inopérant pour les travailleurs pairs**

Si le concept de compétence est abondamment utilisé dans la littérature et s'est avéré être un terme dominant dans les entretiens réalisés, il convient de porter un regard plus précis sur sa définition. Marcelle Stroobants nous éclaire à ce sujet. Depuis les années 1980, la sociologie du travail a développé une analyse de ce concept au travers des notions de *savoir* et *savoir-faire*. *« Savoirs et savoir faire » semblent avoir gagné en évidence. L'expression a conquis les*

<sup>33</sup> La relation médecin-patient développé par Talcott Parsons dans les années 1950 s'inscrit dans un modèle fonctionnaliste, où chacun des acteurs a un rôle social à tenir pour le déroulement de la consultation : les savoirs du médecin sont légitimés par la détention de savoirs académiques, et le malade doit légitimer son état de déviance pour chercher une aide compétente.

*vertus d'un concept, propre à désigner des compétences, à côtoyer voire à supplanter l'ancienne 'qualification' »<sup>34</sup>. Ces savoirs sont évaluables, objectivables et transmissibles. Dans le travail social, ils se traduisent en *savoir-être* et *savoir-faire*. Nous entendons ici par *savoir-faire* la définition donnée par M.Stroobants, comme « *la maîtrise pratique des moyens nécessaires à l'accomplissement d'une tâche* ».*

L'équipe du CCOMS, qui a développé la formation de *médiateur pair en santé mentale*, a mis en avant l'échec de la tentative d'objectivation des compétences des savoirs expérientiels par la difficulté à en identifier de spécifiques et communes (Demailly, 2014). Toutefois, si un référentiel ne peut être défini, on peut s'interroger sur les *savoirs* et *savoir-faire* des travailleurs pairs. Nous préférons dès lors la notion d'*aptitudes*, qui, selon M. Stroobants, correspond à une construction sociale équivalente au concept de compétence, mais trouvant ses fondements dans la subjectivité et l'expérience. Cela nous mène à envisager une approche sous l'angle des représentations et de la subjectivité.

## **b. Les aptitudes liées au savoir expérientiel**

Les travailleurs pairs font part, dans les entretiens, de l'idée que toute personne a un vécu personnel qui fait de lui un pair.

*« Quand j'ai fait les entretiens d'embauche, j'ai compris que le travail pair c'était par rapport à ton expérience personnelle. Après sans plus. Enfin, on est tous un peu pair de quelque chose en même temps. »*

Entretien 12: travailleur pair, structure privée, 18 Mois d'expérience

Deux questions émergent alors : d'une part, comment définir « l'expert » ? D'autre part, est-ce que tout savoir expérientiel renvoie à une aptitude professionnelle ?

B.Godrie évoque 6 dimensions liées au savoir expérientiel (Godrie, 2016). Son travail s'articule avant-tout dans le champ de la santé mentale. Cependant, il ouvre la réflexion que le vécu n'est pas uniquement une expérience en soi, mais qu'il recouvre plusieurs champs de connaissances, ce que les entretiens réalisés nous permettent d'observer :

---

34 Stroobants, M., (1993), *Savoir-faire et compétences au travail, Une sociologie de la fabrication des aptitudes*, Éditions de l'Université de Bruxelles, p.31.

- Tout d'abord, le savoir expérientiel est lié à la l'exploration de la souffrance. Lorsque les travailleurs pairs évoquent leur passé, tous font part d'une problématique principale (précarité financières, usage d'alcool par exemple) qui les a menés à vivre des situations de difficulté.
- les travailleurs pairs ont connu une trajectoire institutionnelle qui les positionnent dans une identité « d'usager des services » ;
- les pairs ont l'expérience du vécu de la domination (Demailly, 2014) : tous ont porté le stigmate de la déviance. Dans l'extrait suivant on retrouve l'illustration d'un parcours d'hospitalisation. Le travailleur pair nous évoque la relation aux services et aux professionnels lorsqu'il était patient de ces services :

*« Moi j'ai été quelqu'un qui avait un trouble, avec des dépressions très fortes, qui sont allées jusqu'au point où je ne pouvais même pas avaler pour me nourrir. il fallait me nourrir par la seringue. Il y avait des moments où je pouvais pas... j'avais peur des gens. Mais ça, d'abord, les gens veulent pas l'entendre, d'une part, et, d'autre part, c'est plus facile de te faire manger en collectif. Moi j'ai été à [nom de service], c'est un meilleur service, même beaucoup mieux, la personne, je lui ai dit, "mais j'ai peur de la foule"... Bon... elle a accepté le temps que je me remette. J'ai fait un long séjour à l'hôpital, près de 9 mois, mais bon après ça allait tout doucement mais après c'est allé. Mais il y a des choses, comme certains ressentis que vous avez à certains moments, les infirmiers peuvent pas le savoir, ou veulent pas le savoir. »*

Entretien 13: travailleur pair, structure privée, 24 mois d'expérience

On voit à travers ce témoignage les trois premières dimensions précédemment. Le vécu de la pathologie a mené à identifier une souffrance et à l'intégration d'un service de soins par la suite. La position d'usager (ou de patient) fait vivre à la personne une position de domination, où elle se retrouve dans une demande subordonnée à la décision du professionnel.

Il apparaît, dans un second temps, deux autres aspects inhérents au savoir expérientiel, le premier induisant le suivant :

- l'expérience du vécu recouvre une multitude d'autres expériences, liées aux conséquences de ce même vécu : perte d'emploi, pauvreté, logement précaire...
- les pairs connaissent les services et les ressources locales : banques alimentaires, points d'eau, centres de soins, d'hébergement. Suite à une question concernant la connaissance du tissu associatif local, le témoignage suivant nous permet d'observer une connaissance des ressources, qui s'accompagne d'une représentation subjectivée de ces services à travers l'expérience que le travailleur pair peut en avoir eu :

*« J'étais à la rue, j'y suis allé qu'une seule fois [à L'accueil de jour] et ça m'a juste rebuté, ouais, ça fait usine, il y a beaucoup de monde. Si t'as pas un lien particulier avec le personnel, ben ils sont là pour gérer, encadrer. A part si tu les connais, parce que j'ai des amis à moi qui fréquentent [l'accueil de jour] et qui ont des liens avec les éducateurs mais sinon je trouve que ça fait comme celui où on va manger. Ils en oublient même le côté social . Ils ont vraiment pas le temps. Moi je vois ça comme une usine.»*

Entretien 13: travailleur pair, structure privée, 24 mois d'expérience

Dernier volet constituant le savoir expérientiel, on considère que le vécu se rapporte à une trajectoire vers le mieux-être. Cela peut être le cas par exemple dans le processus de rétablissement inhérent au champ de la psychiatrie, ou le retour 'à la vie normale' ('la vie normale' étant définie par les travailleurs pairs comme : la stabilisation dans un logement et l'obtention d'un emploi durable).

Si les travailleurs pairs évoquent le fait qu'«on est tous pair de quelque chose », ces éléments mettent en évidence le fait que vivre n'est pas nécessairement un savoir, ou tout du moins n'est pas nécessairement un savoir professionnel. L'expérience doit s'accompagner d'une prise de recul par rapport au vécu et d'une capacité à transmettre les savoirs acquis (Demailly, 2015). Observons maintenant ce que recouvre la notion d'*expert* et ce qu'elle signifie pour les travailleurs pairs dans les champs de définition du travail social.

### c. La notion d'expertise

Si l'on considère qu'un expert est celui qui est « *habile dans un art, un métier qui s'apprend par l'expérience ; une personne qualifiée pour donner son avis sur une question de sa compétence* »<sup>35</sup>, alors les travailleurs pairs expriment cette qualité dans leur travail en équipe. Un témoignage amène le fait que son avis, sa personnalité et son expérience sont sollicités par les professionnels avec lesquels il exerce:

« *J'ai été grandement invité à apporter mes idées. Ça a été beaucoup porté par l'équipe. J'ai été embauché sur ma personnalité et mon expérience de vie. C'est pas « Tu prends ton poste et tu fais ce qu'on te dit », mais on veut que tu donnes ton avis.* »

Entretien 12: travailleur pair, structure privée, 18 Mois d'expérience

La personnalité et l'expérience de vie permettraient au travailleur pair de pouvoir donner son avis: ces éléments composent son expertise.

Selon F. Aballea, l'expertise se décompose en trois dimensions: technique (règles de la profession), sociale (maîtrise des relations sociales), et gestionnaire (savoirs théoriques, procéduraux et pratiques)<sup>36</sup>. Par cette définition, on voit que l'expertise du vécu reste complexe à définir pour le travail pair, sachant que la professionnalité n'est pas acquise et qu'une théorisation générique des savoirs semble difficile à mettre en place (Demailly, 2014). Les travailleurs pairs trouvent leurs références et la construction de la réalité sociale par le prisme de leur vécu. Dès lors, le savoir expérientiel apparaît comme un savoir appris subjectivement par l'expérience, ce que H.V. Grosjean nomme pour les médiateurs sociaux une *autodidaxie pragmatique* (Grosjean, 2012 : 5), ou les travailleurs pairs, de manière moins littéraire, comme un « *apprentissage sur le tas* »<sup>37</sup>.

Là aussi, les entretiens révèlent qu'il existe une complémentarité entre le savoir expérientiel et les savoirs théoriques. En effet, les travailleurs pairs développent des savoirs complémentaires dans leur expérience salariale, par des formations avec les professionnels, des échanges avec

35 Dictionnaire Quillet de la langue française, Paris, 1946.

36 Aballea, F., 1996. Crise du travail social, malaise des travailleurs sociaux, dans *Recherche et prévisions*, n°44, Paris, CNAF.

37 Entretien 13: travailleur pair, structure privée

eux, ou de manière empirique. Un cadre d'intervention illustre l'importance qu'il accorde au développement de cette expertise:

*« Les travailleurs pairs ont à cœur de développer des compétences que n'a pas le reste de mon équipe et ça, c'est intéressant parce que « je me différencie de l'autre ». Je suis pas que dans une fonction complémentaire mais j'ai acquis des connaissances et des compétences que n'ont pas mes collègues. Sur les droits, c'est les meilleurs. Des fois, faut refaire une couche de formation, il y a pas que l'expérience [du vécu] qui fait tout. »*

Entretien 5: chef de service, structure publique, 15 ans d'expérience

## **2. Quelle légitimité pour la fonction<sup>38</sup> de travailleur pair?**

Lorsque qu'elle se situe à un niveau bénévole ou de consultation, la pair-aidance bénévole se trouve une légitimité reconnue dans les structures. Le développement des Groupes d'Entraide Mutuelle (GEM), des groupes de paroles entre pairs ou de projets pairs sont nombreux et valorisés par celles qui les mettent en place. Un travailleur social que nous avons rencontré nous donne un exemple de projet de bénévoles pairs développé :

*« Pour une fois on implique les gens, dans un projet que j'avais pensé moi même. Ça a été pensé au fil du temps et bien pensé . Aujourd'hui, on en parle beaucoup de ce projet. Il y a même des gens qui viennent de Lyon pour voir comment c'est organisé».*

Entretien 6: éducateur spécialisé, structure privée, 25 ans d'expérience

On voit que l'implication d'usagers ou de pairs constitue un projet reconnu et amenant une certaine fierté pour le professionnel qui l'a mise en place. Cependant, le changement de statut, de bénévole à professionnel semble être un facteur déclencheur de réprobation. Dans ce même entretien, le travailleur social reviendra sur sa réticence à voir un travailleur pair exercer dans son équipe :

---

38 La fonction est ici entendue comme la position professionnelle déterminant les tâches à accomplir (Dubar, 1998).

*«C'est vrai que nous on voit mal quelqu'un [un travailleur pair] dans l'équipe éducative, puis je suis pas sûr que ce soit souhaitable. On pourrait avoir un travailleur pair dans l'équipe éducative s'il est diplômé éducateur. S'il l'est pas,...alors...faire en sorte que tout le monde fasse tout, et que tout le monde soit le même, c'est pas très intéressant. »*

Entretien 6: éducateur spécialisé, structure privée, 25 ans d'expérience

Il soulève par là l'épineuse question de l'introduction d'un travailleur pair dans une équipe de professionnels pour lesquels une nouvelle fonction ne serait *« pas très intéressant[e] »*. Allant en ce sens, le 'collectif des 39', réunissant des psychiatres reconnus, s'interroge sur l'entrée professionnelle de la pair-aidance dans les services de soin: *« L'idée de former des usagers dont certains ont pris des responsabilités dans les GEM ou sont même devenus animateurs est tout à fait légitime en soi, mais en revanche nous nous interrogeons, lorsque nous lisons dans le projet de cette formation qu'il s'agit d'intégrer « un nouveau type de professionnels dans les équipes soignantes ». Il nous semble que cela va introduire des confusions dont ni les pairs-aidants, ni les professionnels du soin ne tireront bénéfice. C'est justement le fait que ces pairs-aidants ne sont pas des professionnels, mais justement des pairs qui leur donnent cette pertinence dans l'accompagnement de certains des leurs. Les mettre en position de soignant, même s'il s'agit d'un nouveau type, c'est quelque part les invalider en tant que pair. Sans compter le risque des financeurs omniprésents qui trouveront là une opportunité pour réduire le nombre de postes de soignants. »*

On retrouve ici une persistance des craintes de se voir réduire les effectifs de professionnels diplômés (nous rappelant la fermeture sociale décrite précédemment). Le changement de statut de bénévole *« légitime »* à travailleur pair en tant que professionnel est aussi interrogé. Si la formation évoquée dans cet exemple vise à former des professionnels, nous nous interrogeons sur ce que recouvre la notion de *professionnalisation*, en son sens sociologique.

### 3. L'improbable professionnalisation des travailleurs pairs

Annie Dussuet et Erika Flahault, reprenant les travaux de Francis Aballea, nous donnent une première définition de la *professionnalisation*<sup>39</sup>. C'est un « *processus permettant la constitution d'un groupe de personnes partageant la même activité selon cinq dimensions* » :

- économique, correspondant à la fermeture du marché et la régulation de la profession par les instances publiques ;
- institutionnelle, proposant « *la définition des conditions d'exercice de l'activité* » (constitution d'un code éthique par exemple) ;
- symbolique, correspondant à la reconnaissance de l'identité professionnelle ;
- culturelle, correspondant à « *la mise en place de dispositifs de socialisation comme les institutions de formation ou les syndicats* » ;
- une dimension pratique, « *faisant appel à la constitution d'une expertise entendue comme définition et acquisition d'un savoir propre qui distingue le professionnel du profane* ».

Recroisant la définition précédente avec les travaux empiriques sur le sujet, nous pouvons observer qu'une partie de ces déterminants n'est pas acquise pour le travail pair, mais se retrouve en voie de constitution :

- L'instabilité des contrats, liés la plupart du temps à des projets d'innovation, ne permet pas une stabilité économique et une régulation organisée du *marché du travail*. Cependant, certaines structures associatives ont pérennisé des postes de travailleurs pairs. Dans les rencontres réalisées, deux travailleurs pairs étaient en contrat à durée indéterminée, trois en contrat à durée déterminée long (supérieur à un an).
- L'hétérogénéité des programmes et leurs disparités apparaît comme un frein à l'élaboration d'un code éthique uniformisé. Les pairs interrogés ne parlent pas d'une *condition d'exercice commune*, mais se rapportent à celle définie par leur institution. Il apparaît en ce sens une appropriation de la fonction professionnelle à travers le statut donné par la structure employeur.

---

39 Dussuet, A. et Flahault, E., 2010, « Entre professionnalisation et salarisation, quelle reconnaissance du travail dans le monde associatif ? », *Revue française de sciences sociales formation emploi*, n°111, pp :35-50.

- Dans sa dimension culturelle, un centre de formation a été créé (il reste néanmoins centré sur une approche ‘santé mentale’<sup>40</sup>). Un chargé de mission évoque la constitution d’une culture commune au travailleurs pairs dans son équipe:

*« Pour moi c’est une équipe. Il faut reconnaître que dans leurs échanges, il y a quelque chose de l’ordre de la culture commune qui se construit. »*

Entretien 7: chargé de mission santé publique, 8 mois d’expérience

- La construction d’une identité professionnelle tend à se développer. Plusieurs initiatives vont en ce sens (par exemple, la création du réseau *Re-pairs* en Suisse, chargés de mission travaillant pour cet objectif, ou l’organisation de conférences publiques afin de communiquer sur le travail pair).

- Dans sa pratique, le travail pair, et c’est l’un de ses enjeux constitutifs, fait appel aux savoirs profanes pour définir son expertise professionnelle. L’acquisition des *savoirs* ne se fait pas de manière formalisée, mais est inhérente à la trajectoire de chaque travailleur pair. Elle se construit dans l’*expérience de la domination*, que nous évoquerons par la suite. Recroisant une analyse de Lise Demailly, les travailleurs pairs développent un « *savoir y faire* » avec la domination, et constitue ainsi le socle de leurs savoirs (Demailly *et al.*, 2015:1)

La *profession* de travailleur pair, en son sens sociologique, n’est donc pas acquise à ce jour. L. Demailly conclut ses travaux sur le sujet, en évoquant une « *professionnalisation incertaine* » (Demailly, 2014).

C. Dubar interroge la légitimité d’une profession non-institutionnalisée dans un groupe professionnel. Cette légitimité s’acquiert notamment à travers la constitution et la détention de savoirs issus de formation (Dubar, 2015). Les travailleurs pairs, lorsque l’on pose la question sur le sujet, témoignent d’incertitudes sur leur légitimité professionnelle :

*« Pourquoi je me sens pas légitime? c’est simple. Le diplôme et la formation. Si j’en avais je me poserais même pas la question. Est-ce que je réponds aux attentes de mon service? De mes chefs? Pourquoi moi? Peut-être qu’ils ont raison*

---

40 Nous faisons ici référence à la formation au diplôme universitaire « médiateur santé pair » mis en place par le CCOMS.

*de dire qu'on est des travailleurs sociaux au rabais. Des fois je me disais avec des professionnels, je me disais « purée, comment ils ont fait pour arriver là? » »*

Entretien 11: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

On voit bien dans cette illustration que la détention d'un diplôme marque les frontières avec les professions installées du social. Toutefois, elle est peu à peu devenue secondaire dans les processus de recrutement, ce qui laisse une porte entrouverte à l'acquisition d'une légitimité pour les travailleurs pairs. En effet, I. Astier évoque le fait que « *les compétences, le savoir-faire et le savoir-être sont aujourd'hui plus recherchés que la qualification estampillée par un diplôme en bonne et due forme* »<sup>41</sup>. Progressivement, de nouvelles conceptions d'un métier social prennent place, dans lequel le travail pair s'inscrit potentiellement.

On peut conclure que le travail pair se définit comme un élément hybride dans l'espace des professions. Il est un *acteur du social* dont les aptitudes entrent en résonance avec la reconnaissance progressive des compétences dans le champ du travail social.

Cependant, les professionnels peuvent montrer des réticences à reconnaître les *connaissances tacites* développées par les travailleurs pairs, qui s'apprennent de manière subjective et empirique (Stroobants, 1993:37). Ce sont ces connaissances qui constituent le socle de référence des travailleurs pairs. Si ces éléments peuvent nous permettre de circonscrire la place et le rôle des travailleurs pairs dans le travail social, nous nous proposons maintenant d'observer la manière dont ils font leur entrée dans le travail social. En effet, elle ne se réalise pas sans bousculer les représentations et les habitudes des professionnels. Ces bouleversements commencent dès le recrutement d'un travailleur pair dans une structure.

---

41 Astier, I., «Qu'est ce qu'un travail public ? Le cas des métiers de la ville et de l'insertion », dans Ion, J, 2005, P.182.

## C- Les processus de salarisation des travailleurs pairs

### 1. L'investissement des travailleurs pairs dans la communauté comme préalable à leur candidature

Avant de nous exprimer leur parcours d'entrée dans une structure en tant que salarié, les travailleurs pairs nous ont retracé leurs trajectoires antérieures à leur embauche. Au delà des savoirs expérientiels, ils font preuve d'un investissement bénévole, officiel ou non, auprès de leur communauté elle-même usagère des services médico-sociaux.

Dans un discours sur son parcours personnel, un travailleur pair nous fait part de l'aide qu'il pouvait apporter à ses pairs, aide considérée comme professionnelle :

*« Ça m'intéressait de faire le boulot de travailleur pair, de pouvoir apporter mon expérience personnelle, de la rue, des prod.<sup>42</sup> et tout ça, et pouvoir filer un coup de main aux travailleurs sociaux et aussi être le lien entre les travailleurs sociaux et ce qu'ils faisaient. Je faisais déjà un peu ça avant, parce que [dans le squat] il y a beaucoup de personnes de l'Est et pour décoder toute l'administration française, c'est compliqué . Donc je le faisais. Ce type de poste paraissait évident, dans la suite logique. »*

Entretien 13: travailleur pair, structure privée, 24 mois d'expérience

L'acquisition du statut salarial s'inscrit ici dans une continuité de parcours. Par ailleurs, on remarque que plusieurs travailleurs pairs avaient une affinité particulière avec le travail social avant leur embauche : une ambition d'entrer en formation de Conseillère en Économie Sociale et Familiale ou d'éducateur spécialisé en sont des exemples. Le chargé d'évaluation du programme que nous avons rencontré utilisera l'expression de travailleurs pairs « *travail social-compatible* », signifiant une sensibilité et une acquisition des codes culturels de la profession.

De plus, cette sensibilité se complète d'une trajectoire de vie antérieure spécifique: les travailleurs pairs rencontrés retraceront des expériences professionnelles, le vécu de la pauvreté, la perte d'un emploi, une vie maritale mouvementée... Les savoirs acquis au cours

---

42 Prod. Renvoie ici principalement à des substances psychoactives.

de ces parcours jouent un rôle dans les tâches qu'ils vont réaliser en tant que travailleurs pair , c'est à dire « *entrer en contact avec les usagers, soutenir une conversation, mettre de la bonne humeur, savoir écrire un projet, mobiliser des ressources locales, connaître une ville, savoir prendre contact avec des organisations et des administrations, avoir des réseaux, avoir déjà développé des styles relationnels ou créatifs particuliers,*» (Demailly *et al.* ,2015:11). Ces *styles* de pratiques constituent le profil des interventions des travailleurs pairs .

Les savoirs acquis par les travailleurs pairs dans leur vie personnelle sont les éléments qui sont questionnés et recherchés lors de leur entretien d'embauche. Ils font donc partie des déterminants dans leur profil de recrutement.

## **2. Processus d'embauche des travailleurs pairs : une spécificité menant à la destabilisation des professionnels**

### **a. Le recrutement :à la recherche d'un profil entre identité personnelle et aptitudes professionnelles**

Afin de procéder à l'embauche d'un travailleur pair, les structures adoptent un processus de recrutement spécifique. Il apparaît complexe, pour les employeurs, de réaliser une grille d'entretien sur un référentiel de compétences qui n'existe pas, contrairement à l'embauche d'un travailleur diplômé. Un cadre d'intervention nous exprime la destabilisation que cela pouvait engendrer :

*« Quand on a organisé le jury, je l'ai fait avec un spécialiste du travail pair. C'est nouveau dans le service public. Il y a pas de diplôme. Tous les gens qui travaillent ici, ils ont tous appris un métier, avec une formation ad hoc et spécifique. Chaque métier a ses représentations qui restent comme ça. Quand on met une infirmière en prévention faut qu'elle fasse sont trou... Mais on est dans des champs d'intervention spécifiques, malgré le fait qu'on ait des métiers qui ne sont pas classiques. Donc c'est simple pour personne dans le rapport aux autres métiers. Les travailleurs pairs ont été recrutés sur leur expérience personnelle. Tous ont eu des difficultés qu'ils ont surmonté. Ils ont été « guéris ». Comment « ça devient*

*quelque chose que j'ai acquis au travers du savoir d'expérience », ou « j'ai été moi même proche de gens qui avaient des difficultés et j'avais moi même des aptitudes à aider ». Aussi, la capacité à aller vers l'autre, qui n'est pas une compétence qu'on apprend classiquement dans l'univers de formation. Enfin on peut l'avoir de façon théorique mais il fallait vraiment des gens vraiment à l'aise d'aller à la rencontre du public. »*

Entretien 5: chef de service, structure publique 15 ans d'expérience

On voit bien à travers cette illustration la spécificité qu'amène le recrutement d'un travailleur pair, mais surtout la complexité que cela amène, pour une collectivité publique dans cet exemple, dont les processus de recrutement suivent une procédure normalisée. C'est par ailleurs avec l'aide d'un *spécialiste* que les entretiens se sont déroulés, afin de pouvoir cibler autant des savoirs expérientiels, que des aptitudes développées au travers d'un parcours de vie.

Le recrutement ici décrit a été fait par un appel à candidatures public, ce qui ajoute la difficulté de recruter une personne inconnue, n'ayant pas fait déjà fait ses preuves en tant que travailleur pair (pour lesquels cet emploi constitue souvent le premier travail depuis longue date). Une grande majorité des structures rencontrées prennent le parti d'embaucher un travailleur pair que le service avait accompagné en tant qu'utilisateur. Ce recrutement est alors issu d'un 'ciblage' de la part des professionnels, vérifiant l'investissement du travailleur pair dans la communauté, ses capacités à 'aider', la trajectoire de vie du travailleur pair et sa 'prise de recul dans sa trajectoire'. Un entretien évoquait aussi la notion de « *recrutement affectif* » en faisant le lien avec une embauche sur critères de relations personnelles avec le recruteur.

Cependant, lorsque la structure propose d'ouvrir le recrutement, les critères d'*offre d'emploi* sont variables. Il est un constat important dans la proximité avec le travail social : certaines qualités ou aptitudes sont systématiquement exigées et concernent des qualités humaines ('*écoute*', '*relation d'aide*', '*travail en équipe*'), et parfois un diplôme (du secondaire au niveau III) que l'on retrouve dans les exigences pour un travailleur social. Pour autant, on ne trouve pas de systématisation des critères. Nous nous sommes intéressé plus précisément à deux offres publiées par une même structure afin de les mettre en comparaison (en annexes 1 et 2).

### Comparaison d'offres d'emplois : Annexes I et II

L'exemple comparatif ici proposé se base sur deux offres d'emplois publiées par une même association, à une période identique.

On observe d'emblée que le recrutement d'un travailleur social se base dans cet exemple sur des compétences (« *connaissance des dispositifs* », « *animation* »), un diplôme (« *EXIGE* »), et une expérience professionnelle constituée. Les missions sont brièvement explicitées, et formelles. On rejoint ainsi la typologie élaborée par Maurel *et al.* : « *Dans ce type d'emploi, il n'y a pas véritablement de stratégie d'embauche : la légitimité du diplôme professionnel et, le cas échéant, la réussite aux concours suffisent en soi.* » (Maurel *et al.*, 1998:32)

Concernant le travailleur pair, il s'agit d'avoir « *un vécu un parcours d'insertion sociale ou de vie en établissement social* » (ce qui renvoie à son vécu expérientiel), il est fait appel à son « *envie de partager* », « *un intérêt* » pour la question, « *être à l'aise dans la gestion des dynamiques de groupe* », et « *avoir le goût d'apprendre* ». Le champ lexical utilisé se porte ainsi davantage dans un registre de l'ordre de l'affect, que du champ professionnel utilisé pour le recrutement d'un travailleur social. Il apparaît que les critères se fondent sur une certaine identité personnelle du futur travailleur pair.

On voit aussi que la professionnalité des travailleurs sociaux est entendue, ce qui ne semble pas le cas pour les travailleurs pairs. En effet, le travailleur pair, pour pouvoir être embauché, devra « *être ponctuel* », « *patient* » et « *accepter d'avoir des horaires décalés* » (entendu pour les professionnels comme une « *capacité d'adaptation* »).

On retrouve aussi dans l'offre constituée pour un travailleur pair des missions traditionnelles de service social : « *médiation* », « *travail en équipe et en réseau* », « *connaissance des services* ».

Un professionnel commentera: « *Quand j'ai vu l'offre, je me suis dit «Mais c'est tout ce qu'on fait, les compétences techniques en moins.»* ». On peut s'interroger sur ce que recouvrent « *les compétences techniques* » ainsi nommées.

De manière générale, Les offres concernant les professionnels s'articulent avant-tout autour de compétences définies par un référentiel. Elles se découpent en général en deux parties: la première décrit des techniques : diplôme d'exigence, évaluation, diagnostic, connaissance du réseau local, relations partenariales. La seconde s'appuie en revanche sur des *savoirs-être* : 'qualité d'écoute', 'qualités relationnelles', 'prise en compte de la pathologie', etc. (De Robertis, 2007). Les travailleurs pairs sont davantage recrutés sur des *aptitudes*, des qualités humaines, mais aussi des savoir-être exigés pour les professionnels. Enfin, on voit à travers l'exemple des offres d'emploi que le recrutement d'un travailleur pair mène les employeurs à adapter leur procédure traditionnelle, tout en gardant un socle de références proches du travail social.

## **b. Une prise de fonction difficile à mettre en place**

Après avoir passé l'épreuve du recrutement, arrive le premier jour de travail :

*«Je suis arrivé ici et du coup ... On ne m'a pas donné de mission précise. Il y a l'organisation du service qui était là, il fallait que je prenne le temps de voir ce que ... Enfin, trouver ma place.[...] J'avais pas au départ de fiche de poste, ça a été à moi de voir en quoi je pouvais être utile aux personnes. »*

Entretien 13: travailleur pair, structure privée, 24 mois d'expérience

On peut remarquer dans cet exemple que la construction de la fonction peut se faire à partir du moment où le travailleur pair débute son travail. L'établissement d'une fiche de poste n'est pas systématique, ou peut être variable. On retrouve dans l'illustration suivante ce commentaire d'un travailleur pair interrogé par *Le Monde*, amenant une réflexion sur le manque de standardisation du travail pair :

*«La fiche de poste de pair aidant n'est pas standardisée, la mienne diffère de celle de ma collègue qui travaille dans l'unité d'à côté. »*<sup>43</sup>

---

43 Brajeul, C., 2017 Psychiatrie: La gêne du corps médical face aux « pairs aidants », in *Lemonde.fr*, <<http://www.lemonde.fr/sciences/article/2017/04/25/psychiatrie-la-gene-du-corps-medical-face-aux-pairs->

Si le calibrage des diplômes du travail social induit pour les travailleurs sociaux des fiches de poste précises, mentionnant le nombre de suivis, des tâches à conduire et des missions à réaliser, qui définissent l'organisation du service, il n'en n'est pas systématiquement de même pour les travailleurs pairs. Cette différence avec les professionnels peut induire une confusion de place, des résistances ou des jugements : certains professionnels évoquent une mise en place « *compliquée* », d'autres expriment un sentiment de frustration : « *On ne voit pas, on ne sait pas ce qu'ils font vraiment*<sup>44</sup> ».

### **c. Un statut contractuel variable mais déterminant**

Concernant les contrats de travail, le niveau reconnu des travailleurs pairs correspond, dans la majorité des cas, au niveau d'emploi le plus faible qui existe dans les conventions : ils peuvent être salariés 'catégorie C' de la fonction publique hospitalière ou des collectivités, ou 'animateurs de prévention' dans les conventions associatives. Les salaires sont en général au SMIC<sup>45</sup>. On peut retrouver toutefois certaines exceptions (une médiatrice paire employée en tant que chargée de projet 'catégorie A' par exemple).

Concernant les statuts, ils peuvent être très variables : auto-entrepreneuriat, intérim, CDD courts ou longs, CDI.

Il paraît difficile d'établir une généralité concernant les statuts d'emploi des travailleurs pairs. On remarque toutefois que le contrat est un facteur important dans l'intégration des travailleurs pairs au sein des équipes. Les travailleurs pairs en CDI ou salariés avec une rémunération supérieure au SMIC expriment le fait de se sentir « *bien intégré[s]* », évoquent un plaisir à travailler avec les professionnels et éprouvent le sentiment d'avoir de la chance lorsqu'ils se comparent aux autres travailleurs pairs qu'ils rencontrent. Ces mêmes travailleurs pairs disent être écoutés et reconnus pour leurs savoirs. Dans l'exemple suivant, un travailleur pair salarié en CDI revient sur les autres travailleurs pairs qu'il a rencontrés et se compare à eux. Il évoque par la suite le sentiment de reconnaissance de son travail dans le service :

---

[aidants\\_5117113\\_1650684.html](#)> 25 avril. [en ligne], (consulté le 25 avril 2017).

44 Propos rapportés d'un professionnel dans l'entretien 8 (coordinateur de projet « travail pair », structure, privée)

45 Salaire minimum interprofessionnel de croissance

*« sur le papier je suis animateur en réduction des risques. Mais je fais pas que ça parce qu'ici ça va, l'équipe elle nous prend comme on est. J'ai fait une journée à [lieu de formation] et on était une vingtaine de pairs ; et il y en a je sais pas comment ils font pour tenir, ils sont mal vus dans leur équipe, vraiment là pour faire des choses de base. Il y en a une, ça fait cinq ans qu'elle est en pair aidance sur Marseille, ça se passe pas bien avec l'équipe. J'en ai entendu dire : "c'est des travailleurs sociaux sous rémunérés". Il y en a qui cautionnent pas. Là, l'équipe elle est consciente qu'on apporte des trucs. moi je me projette pas trop, je me sens bien. je pense que c'est pas partout pareil, pour l'instant je suis bien. A cette journée, ils ont fait un sondage: ils sont tous en CDD... J'avais pas rencontré d'autres pairs, je me suis pris une claque dans la gueule: ouah, je suis chanceux. Mais vraiment il y avait une bonne partie qui trouvait qu'il y avait pas assez de reconnaissance dans ce qu'ils faisaient. »*

Entretien 12: travailleur pair, structure privée, 18 Mois d'expérience

En se comparant à un statut contractuel plus instable, le travailleur pair nous évoque ici le sentiment d'être « cautionné » et de pouvoir intervenir sur d'autres champs que « des choses de base ». Il est remarquable que, concernant les contrats à plus faible durée ou rémunération, les ressentis sont plus aléatoires. Pour la plupart, l'exercice du travail se réalise à temps partiel, ce qui induit une rémunération faible et une situation financière précaire. La difficulté à se projeter, liée à l'instabilité des contrats, peut introduire un sentiment de manque de reconnaissance et d'anxiété par rapport à l'avenir.

Un travailleur pair nous fait part de ses incertitudes et de la difficulté à pouvoir projeter un avenir dans des conditions contractuelles précaire et un environnement concurrentiel :

*« Quel sera notre devenir ? C'est quoi l'after ? Les contrats, c'est un an renouvelable. On est financé pour trois ans. Est-ce que cette expérimentation va démontrer l'intérêt...Est-ce qu'on va dire « entre les intervenants sociaux et les A.S., l'offre suffit » ? Est-ce qu'on est utile ? On a développé des compétences, un réseau. Enfin voilà quoi. On va faire quoi avec tout ça après ? »*

Entretien 11: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

On voit bien à travers ces questionnements que l'incertitude quant à l'avenir professionnel entremêle les questions d'utilité et de compétences développées. Cette incertitude vient poser aussi la question de l'appropriation de la fonction de travailleur pair. A l'image des contrats des médiateurs embauchés dans les années 1980, S.Pasquier revient sur des contrats instables ayant pour conséquences « *un rapport à l'emploi marqué par une incertitude sur les tâches et sa pérennité et par une personnalisation imposée d'emblée privant les médiateurs d'une « distance au rôle » permettant sa ré-appropriation* ». Allant en ce sens, on remarque que le type de contrat influe sur les projections professionnelles des travailleurs pairs. Elles apparaissent davantage élaborées lorsque les emplois sont stabilisés. Ces projections professionnelles s'articulent dans la majorité des cas autour de la formation.

Il apparaît que les formes de contrat d'embauche des travailleurs pairs sont des facteurs évocateurs de leur intégration dans les services, mais aussi dans leur participation au travail social. Dans le but de faire reconnaître les travailleurs pairs dans leur fonction et leur permettre une appropriation des tâches, plusieurs formations, diplômantes ou non, ont été mises en œuvre dans le but de faire reconnaître le statut de ce métier émergent.

### **3. Travailleur pair et après? La formalisation des savoirs en question**

Pour les professionnels, l'intégration d'un travailleur pair dans l'équipe éducative peut paraître difficilement envisageable. Si la question du statut peut se poser à travers un diplôme, est-ce que l'obtention d'un diplôme de travailleur pair laisserait une porte ouverte à une évolution dans les équipes? In fine, une interaction et une influence sur les pratiques et les positionnements? On peut d'ores et déjà observer une certaine réticence de la part des professionnels à accueillir un salarié non détenteur d'un diplôme. Décrivant le modèle d'intervention dans son équipe, un travailleur social, à travers la question de l'identité professionnelle, nous fait part de l'importance de dissocier les statuts 'professionnels', en positionnant le travail pair comme un outil de dispositif:

*«Forger une identité professionnelle sur le fait d'être travailleur pair pour moi c'est pas très intéressant. Les compétences expérientielles, oui mais bon. L'intérêt c'est d'évoluer vers un statut de droit commun. Parce qu'être pair, ça ne*

*mentionne jamais plus qu'une expérience et une expérience ça vient enrichir un CV tout simplement.»*

Entretien 6: éducateur spécialisé, structure privée, 25 ans d'expérience

Cet exemple est particulièrement évocateur d'une réticence à voir les frontières du travail social se diluer par d'éventuels métiers non diplômés ou ne faisant pas partie des professions reconnues par le corps professionnel. A partir de là ont émergé des questionnements autour de la diplomation des travailleurs pairs. Le diplôme leur permettrait-il d'intégrer les professions ? Plusieurs initiatives ont été développées (formation de médiateur en santé pair au CCOMS<sup>46</sup> de Lille, réflexions auprès de l'université à Grenoble par exemple). L'un des enjeux serait alors de permettre au travail pair d'exister et d'être reconnu en tant que profession. Cependant, des freins subsistent : quelle pertinence dans leur trajectoire ? Quelle est l'utilité réelle d'un tel diplôme ? Permettrait il aux travailleurs pairs d'être reconnus dans le travail social et de s'inscrire dans une continuité ?

#### **a. La formalisation des savoirs expérientiels rejetée par les professionnels**

Lorsque la première formation de médiateur pair a été mise en place par le CCOMS, les objectifs s'inscrivaient dans un processus de développement de la participation des usagers, de co-production du soin et de l'accompagnement social, ce qui n'est pas sans rappeler les fondements de la pair-aidance à leurs origines. Les premiers rapports font état de la complexité à penser une normalisation des savoirs expérientiels: *« D'un certain point de vue, il y a quelque chose d'antinomique entre la mise en place d'une expérimentation nationale, qui implique nécessairement un minimum de normalisation (des modalités pratiques et des attentes en termes de résultats) et la souplesse, l'adaptation nécessaires à une expérimentation qui se propose de faire émerger une nouvelle professionnalité, voire de changer les pratiques et « la culture des soins » »*<sup>47</sup>. Les critiques des professionnels ont été

46 Le Centre Collaborateur de l'Organisation Mondiale de la Santé pour la recherche et la formation en santé mentale (CCOMS) a été le premier centre à développer une formation spécifique aux médiateurs pairs en santé mentale en France, en 2012.

47 Demailly, et al. (2014). *« Le dispositif des médiateurs de santé pairs en santé mentale : une innovation controversée, Rapport final de la recherche évaluative qualitative sur le programme expérimental 2012-2014 »*, Lille, Septembre 2014. Convention de recherche CLERSE USTL Lille 1/CCOMS EPSM Lille -Métropole, p.17

nombreuses lors de la création de la formation, faisant ressurgir les craintes que nous avons pu évoquer précédemment.

Un professionnel emploiera le terme de « *médaille en chocolat* » en faisant part de l'inutilité, à son sens, d'un diplôme de médiateur pair (Demailly, 2014). Il n'existe actuellement pas d'autre formation proposant de former à la fonction de travailleur pair, cette dernière étant exclusivement destinée aux médiateurs pairs en santé mentale.

### **b. Du point de vue des travailleurs pairs**

La théorisation des savoirs par le biais de la formation peut être contestée par les travailleurs pairs. Dans les entretiens réalisés, trois éléments apparaissent :

- la crainte d'être *formaté* :

*« Il y a des choses auxquelles on pense même pas et ça fait partie de notre nature. C'est ce qu'on nous demande. S'ils voulaient des professionnels, ils paieraient des professionnels. Moi j'aime bien les défis. Ça va être un défi. Quand on nous a parlé de formation, j'ai commencé à dire stop, je veux pas être formaté. »*

Entretien 11: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

La question est en effet un sujet à débats. On voit à travers cet exemple la dissociation que peuvent opérer les travailleurs pairs avec 'les professionnels'. L'aversion envers la formation est empreinte d'un souhait de ne pas se voir dévoyer de l'identité de *pair* (que nous tenterons d'étudier en troisième partie). On voit que le terme de *formation* est ainsi centré sur la représentation de la formation de travailleur social et, *in fine*, des professionnels. Les travailleurs pairs expriment davantage une demande de formation continue spécifique en fonction des besoins liés à leurs missions.

Un travailleur pair rencontré réalisera une formation 'passerelle' afin d'obtenir le diplôme d'éducateur spécialisé. Là aussi, on retrouve une appréhension de se voir perdre le côté *pair* :

*« Je pense que je resterai, enfin ce que je voudrais c'est rester travailleur pair et aussi éduc..enfin je sais pas c'est c'est compliqué.On verra. A voir quoi. Ça va me faire sourire beaucoup je pense. J'en sais rien, je sais pas. »*

Entretien 13: travailleur pair, structure privée, 24 mois d'expérience

Il y a là l'expression d'une certaine réprobation et la crainte d'une formation inconnue, où les enjeux pour le travailleur pair sont de pouvoir conserver cette identité de pair, sans se déspecifier, tout en acquérant une fonction professionnelle reconnue.

La demande de formation sera exprimée dans la suite de l'entretien par le souhait de pouvoir « être reconnu » et de « pouvoir trouver un travail facilement partout en France ». Les travailleurs pairs sont en effet conscients du peu de possibilités d'exercer en tant que travailleur pair en dehors de la structure où ils sont employés.

- Le besoin de formations continues ciblées : les travailleurs pairs, s'ils n'expriment pas nécessairement le besoin de formation diplômante, font part d'une demande de développer des compétences au regard de leurs besoins pratiques : cela peut concerner des dispositifs (formations d'accès aux droits par exemple) ou tout un champ théorique, comme l'addictologie par exemple :

*« Moi je me projette pas trop, je me sens bien ici. je pense que c'est pas partout pareil, pour l'instant je suis bien. Enfin si : l'addicto<sup>48</sup> j'aime bien, sinon à long terme je sais pas. Peut être plus me former. Non, je ferais pas de passerelle. Sur le long terme, j'aimerais vraiment qu'on ait autant confiance en moi sur ces choses là [compare aux professionnels du service], que ce soit pour la paperasse et tout. Mais après, l'addicto. Ouais, ça me parle du fait de tout mon cercle d'amis qui consomment beaucoup. Du coup je me vois bien la dessus. Ça, ça me plaît bien. »*

Entretien 12: travailleur pair, structure privée, 18 Mois d'expérience

A travers ce désir de spécialisation, on commence à percevoir un intérêt particulier à se former afin d'améliorer l'intervention et qu' « on » (dans ce cas, les professionnels mais aussi

---

48 Le terme *addicto*. Renvoie ici au champ de l'addictologie.

les usagers) « *ait autant confiance [...] sur ces choses là* ». La question du diplôme est en ce sens peu revenue, et ne sera pas un marqueur d'importance dans les autres entretiens que nous avons réalisé.

Ainsi, les travailleurs pairs mettent en exergue une demande de formation technique ou spécifique adaptée à leurs pratiques. L'apport par des formations en cours d'emploi apparaît comme un renforcement de leur technicité, tout en préservant leur spécificité.

Cette perspective met en dualité la question de l'apprentissage des savoirs : dans la typologie élaborée par Maurel *et al.*, on observe que les professionnels diplômés mettent fortement en avant les connaissances théoriques apprises au cours de leur formation. La théorisation des savoirs s'articule autour d'une multiréférentialité<sup>49</sup> inhérente à la fonction de travailleur social, et se veut être une condition sine qua non pour pouvoir mener une intervention sociale : « *Il est évident que, pour qu'il y ait action, il faut mobiliser des savoirs plus ou moins construits, plus ou moins théorisés, et que la théorie est une réponse à des questions nées de l'action* » (Robertis, 2007 : 66). Concernant les métiers de l'intervention sociale dont le socle de compétences n'est pas basé sur une formation académique, les savoirs théoriques sont le moins mis en avant par rapport aux savoirs expérientiels.

On voit à travers ce cheminement deux représentations différentes liées à l'apprentissage des savoirs. Celles-ci semblent être un point de clivage entre le profane et le professionnel. Il n'en reste pas moins que les objectifs des acteurs sont les mêmes : optimiser les savoirs pour développer sa pratique professionnelle.

---

49 La *multiréférentialité* renvoie ici à la diversité des apprentissages développés dans la formation de travailleur social, à savoir : la sociologie, la psychologie, l'économie, la démographie, la psychologie sociale, l'anthropologie, l'histoire, les sciences de l'action, la philosophie et le droit à la santé.

## Conclusion Partie I

Dans les processus de recomposition générale du travail social, la domination des diplômes et des savoirs académiques tend peu à peu à se réduire pour laisser place à des métiers aux savoirs profanes. On retrouve là l'émergence de la notion d'intervenant social, qui vient se substituer à celle de travailleur social, et permet de repenser la structuration historique des corps de métiers de l'action sociale. La prise en compte progressive des savoir-être et savoir-faire au détriment des diplômes laisse une porte entrouverte aux travailleurs pairs pour intégrer l'espace des professionnalités.

En experts du vécu, les travailleurs pairs bouleversent le champ des professions de l'action sociale, ce qui freine la constitution d'une profession établie : « *Le problème ainsi posé s'inscrit donc dans une triple dimension articulant des compétences personnalisées fortement incorporées avec un positionnement institutionnel ambigu pour donner lieu à une improbable professionnalisation.* » (Pasquier, 2008 : 22)

Le travail pair, s'il n'est à ce jour reconnu comme une profession, s'inscrit dans ces mutations à l'œuvre depuis maintenant quarante ans, et participe au processus de redéfinition générale du travail social malgré le fait qu'il soit pris dans une quête de légitimité et de reconnaissance.

Au delà de l'aspect théorique, la pratique professionnelle nous transmet aussi des éléments d'observation pour nous aider à répondre à notre problématique. Ainsi nous nous proposons, dans la deuxième partie de ce travail, de nous intéresser au quotidien des travailleurs pairs afin de cerner les contours de leur pratique à travers l'accompagnement social et plus généralement la relation d'aide.

## **PARTIE II : REPENSER LA RELATION, TRANSFORMER LA PRAXIS**

*« [...] Non seulement la pratique donne tout son sens au travail social, mais dans l'indispensable interaction entre théorie et pratique, c'est bien cette dernière qui est l'élément déterminant. [...] c'est d'abord par la systématisation des pratiques combinée avec l'utilisation de la recherche, les savoirs du service social produits dans d'autres pays, l'élaboration de concepts spécifiques et les apports des sciences sociales, que les savoirs professionnels se sont historiquement construits. » ( Delaval,D. 1997.)*

La praxis du travail social, qui peut se définir comme « *l'espace d'action du travailleur social* »<sup>50</sup>, est ici interrogée afin de la mettre en perspective avec les actions mises en œuvre par les travailleurs pairs. Identifier les pratiques professionnelles des travailleurs pairs est un exercice complexe: l'hétérogénéité des milieux d'intervention dans lesquels ils réalisent leurs missions rend difficile une synthèse des savoir-faire qu'ils ont développé. De plus, leur durée d'exercice ne dépassant pas les vingt-quatre mois (pour les travailleurs pairs rencontrés) ne permet pas une prise de recul significative.

Toutefois, ils s'inscrivent dans des missions de service social et réalisent en ce sens des accompagnements induisant des pratiques liées à la relation d'aide. Nous nous sommes interrogé sur ces dites pratiques et dans quelle mesure elles participent aux évolutions de la relation d'aide. Pour ce faire, nous nous sommes plongé au cœur du quotidien des travailleurs pairs afin d'analyser leur action dans les services. Les pratiques issues du travail social nous serviront de socle de référence pour établir notre analyse.

---

50 Bouquet, B., 2017. *Éthique et travail social* - 3e éd.: Une recherche du sens. Dunod, p.72.

Nous élaborerons ainsi notre cheminement dans une approche fonctionnaliste, où la notion de *fonction* peut se définir comme « *la contribution qu'apporte un élément à l'organisation ou à l'action dont il fait partie* »<sup>51</sup>. En ce sens, nous tenterons d'approcher les apports des travailleurs pairs dans leurs services et les pratiques qu'ils développent en fonction des missions qui leur sont confiées.

Nous travaillerons dans un premier temps autour de la notion de relation d'aide dans le travail social et la manière dont elle s'est transformée à travers le contrat. Un second chapitre nous emmènera vers l'analyse des pratiques des travailleurs pairs, en lien avec ces évolutions.

## **A- Le travail pair: reflet d'une nouvelle forme de la relation d'aide ?**

### **1. De nouvelles logiques d'action pour l'accompagnement social**

#### **a. Mise en contexte : l'accompagnement social repensé**

Le travail social, qui s'inscrivait dans une logique de *réparation* dans les années 1960, visant à intégrer ceux qui étaient restés à l'écart de la société, a évolué vers une intervention de « *gestion sociale du non-emploi* »<sup>52</sup>. De nouvelles formes de pauvreté ont émergé, amenant ainsi des processus de « *désaffiliation*<sup>53</sup> », ce qui a eu pour conséquence d'élargir le spectre de la pauvreté économique à tout un ensemble de conséquences sociales : stigmatisation, difficultés matérielles, isolement des personnes. Ce phénomène auquel les travailleurs sociaux n'étaient pas préparés a mené à repenser le travail social dans sa dimension relationnelle : selon Robert Castel, « *si le travail social est aujourd'hui déstabilisé, c'est qu'il est confronté à de nouvelles populations dont le profil diffère de celui de la clientèle à partir duquel il s'est constitué* »<sup>54</sup>.

---

51 Rocher, G., 1970. *Introduction à la sociologie générale*. Tome 1, L'action sociale, Paris, Points.

52 Castel, R., 1998. Du travail social à la gestion sociale du non-travail, in *A quoi sert le travail social ?*, revue Esprit, Mars-Avril.

53 Le terme de *désaffiliation sociale* est entendu ici comme un processus menant au « *décrochage par rapport aux régulations à travers lesquelles la vie sociale se reproduit et se reconduit* » (Castel., R., 2009. *La montée des incertitudes. Travail, protections, statut de l'individu*, Seuil, collection La couleur des idées, P.302 )

54 Castel, R., *ibid.*

Dans ce contexte, les années 1980 ont marqué un tournant dans les pratiques des professionnels du travail social. Historiquement fondé sur une intervention verticale, façonné sur le modèle de la charité, elles se sont peu à peu transformées pour se formaliser et s'institutionnaliser. La relation d'aide a vu le *contrat* et les *dispositifs* s'imposer comme outils dominants dans le quotidien des travailleurs sociaux, induisant une institutionnalisation et une formalisation de la relation de confiance.

Ce sont alors de nouvelles capacités qui sont sollicitées auprès des professionnels : si, d'une part, la multiplication des dispositifs mène les travailleurs sociaux à devenir de véritables gestionnaires administratifs, d'autre part, l'*approche globale d'accompagnement*, favorisée, demande à faire appel à une compétence de la proximité et de la relation humaine. C'est dans cette double injonction paradoxale que se trouve la relation d'aide aujourd'hui (Pasquier, 2008).

On retrouve dès lors une opposition entre un travail social traditionnel, centré sur la relation d'aide individualisée et une approche collective: « *D'un côté un univers rationnel légal, essentiellement procédural, hérité d'une logique d'intervention verticale définissant des populations cibles, des ayants droit, des seuils et des conditions d'accès, avec des agents chargés de distribuer des prestations fixées à l'avance et d'en vérifier le bien-fondé. De l'autre, une intervention globalisée, peu prescrite, fondée sur un idéal de démocratie participative et donc construite sur une logique de coproduction avec l'usager. Cette alternative est encore durcie par les commentaires politiques ou sociologiques qui l'accompagnent et parfois la suscitent [...].* » (Chopart, 1998.)

Le travail pair se retrouve à la croisée de ces deux chemins, favorisant une logique participative auprès des usagers de services traditionnels, dans une intervention *peu prescrite* (il apparaît en effet que, malgré des missions définies, la construction des pratiques s'opère sur le terrain, au fil des expériences, ou *en marchant*). On voit dans les entretiens qu'une articulation entre les professionnels et les travailleurs pairs s'opère pour mettre en synergie ces deux approches différentes. Les travailleurs pairs revendiquent une action *communautaire*, au plus proche de la demande des personnes qu'ils accompagnent, qu'elle soit formelle (accès aux droits) ou informelle (liée au vécu personnel).

Le cadre normatif de l'accompagnement social a aussi évolué, amenant « *la construction de parcours personnalisés articulés avec les notions de projet, de contrat et*

*d'accompagnement* » (Maurel. *et al.*, 1998). Le contrat d'accompagnement est fondateur d'une nouvelle ère pour le travail social, marquant ainsi la formalisation de la relation d'aide. Observons maintenant en quoi le contrat marque une rupture pour l'action sociale, et ce que les spécificités du travail pair lui apportent.

### **b. le travail pair à la reconquête des liens perdus**

Les travailleurs pairs n'engagent pas, pour la plupart, de relation contractualisée avec les usagers des services : leurs missions sont pensées selon un principe d'adhésion volontaire (la personne n'a pas obligation d'être accompagnée), et avant tout de soutien psychosocial. De plus, quand bien même ils peuvent soutenir des personnes dans l'accès aux droits, il n'en reste pas moins qu'ils n'ont pas la possibilité d'instruire des demandes d'accès à des prestations financières (que ce soit des demandes de secours d'urgence, ou la référence de contrats d'engagements réciproques). Cette position leur permettrait de se dégager d'une relation que S.Paugam décrit comme résolument *manipulatrice* et *instrumentalisée* (Paugam, 2013).

On voit que le contrat a profondément modifié le travail social : autrefois, l'action visait l'*intégration sociale* des personnes. Au fil des années, plusieurs formes contractuelles d'accompagnement ont vu le jour, dans l'objectif de garantir les droits des personnes : contrat d'accompagnement, contrat de séjour en structure, etc. Une étude réalisée par la DREES<sup>55</sup> regrette l'utilisation trop répandue de cette pratique, qui peut alors perdre de son sens. Cette même étude rapporte que la majorité des bénéficiaires ne voient dans le contrat qu'un moyen de préserver leur allocation. Dans cette instrumentalisation, les travailleurs sociaux vivent alors un sentiment d'inutilité de plus en plus prégnant: face aux demandes multipliées d'accès aux prestations, ils seraient menés à délaisser une forme de relation d'aide traditionnelle, basée sur l'écoute, pour devenir de simples gestionnaires administratifs. Tant et si bien que, selon J.Ion, « *La nature de l'échange relationnel a changé du tout au tout. (...) Dans cet échange sans autre échange que la relation elle-même, le social paraît presque s'effacer.* » (Ion *in* IGAS, 2006:230).

---

55 Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DREES), 2002. *Les contrats d'insertion du RMI : pratiques des institutions et perceptions des bénéficiaires*, Études et Résultats, no 193, septembre.

Dans les accompagnements qu'ils réalisent, les travailleurs pairs renouent avec ce social qui *s'efface*, en donnant un message de reconnaissance institutionnelle aux usagers, permettant ainsi de repenser la relation d'aide. Il est en effet apparu dans nos entretiens que le travail pair s'engage comme faisant le lien entre deux mondes: celui de l'utilisateur et celui de l'institution. Si certains d'entre eux portent la fonction de *médiateur*, tous réintroduisent la relation entre les usagers et les institutions. Les professionnels perçoivent différentes évolutions dans les services où des travailleurs pairs évoluent : leur présence a permis d'«*envoyer un signal fort de reconnaissance aux usagers* », de «*revoir des personnes qui ne venaient plus* », ou selon les travailleurs pairs, de «*changer l'image de la structure* ». Ainsi, le travail pair «*construit un pont entre ces deux mondes qui modifie les pratiques relationnelles et les représentations qui leur sont liées* » (Girard et al. in Godrie, 2014 :145). Le rapport d'évaluation du projet Pros-pairs exprime aussi ce phénomène : les travailleurs pairs parviennent à établir une relation que la *fonction* de professionnel ne permet pas : les représentations des usagers établissent une barrière que les professionnels ne parviennent pas à franchir (Pros-pairs, 2016 : 10). N'est ce pas là pour les travailleurs pairs la réalisation d'une fonction de médiation, définie comme «*un processus de création et de réparation du lien social et de règlement des conflits de la vie quotidienne, dans lequel un tiers impartial et indépendant tente, à travers l'organisation d'échanges entre les personnes et les institutions, de les aider à améliorer une relation ou de régler un conflit qui les oppose* » ?(Monnier, 2010 : 17)<sup>56</sup>.

### **c. La fonction de médiation : une compétence nouvelle du social, un coeur d'intervention pour les travailleurs pairs.**

Si la médiation est apparue dans les référentiels pour les professionnels (on retrouve par exemple la *fonction de médiation* dans les Domaines de Compétences à valider pour le diplôme d'assistant de service social), elle se retrouve parfois dans le terme même de la fonction professionnelle des travailleurs pairs et définit l'essence de leur action. C'est ainsi que plusieurs postes portent la dénomination de «*médiateur pair* ». Et quand celle-ci n'est pas explicitement nommée dans l'intitulé de poste, la médiation se retrouve dans les missions

---

56 Définition donnée lors d'un séminaire européen organisé par la Délégation interministérielle à la ville : *La médiation sociale : une démarche de proximité au service de la cohésion sociale et de la tranquillité publique* », 2004.

des travailleurs pairs. Elle peut se situer sur plusieurs niveaux d'intervention : médiation entre l'utilisateur et le professionnel, l'utilisateur et des dispositifs, l'utilisateur et la société civile.

Nous avons rencontré plusieurs fois l'expression « *nouveau maillon dans le travail social* ». Ce maillon permettrait aux habitants et usagers de renouer contact avec des services avec lesquels ils peuvent être dans une situation de conflit ou de délaissement. L'illustration suivante nous ramène à ces procédés engendrant une  *négociation*  tripartite entre la personne accompagnée, le professionnel et le travailleur pair. Elle exprime aussi la capacité à mener une action ciblée selon les besoins de médiation :

*« J'avais une dame qui avait des problèmes avec son orthophoniste. Elle voulait plus y aller. Faut voir comment l'orthophoniste il parle aux gens. Je te dirai pas le nom, mais j'ai dû en trouver un autre. Tu vois, c'est pas l'accès aux droits, cette dame elle sait lire et écrire. C'est un petit truc comme ça qui fait un nœud, et elle veut plus entendre parler d'un orthodontiste. Dans les cabinets, c'est une politique d'ordre général. Souvent c'est les secrétaires qui font ce qu'on leur demande. Elles font barrage. Si t'arrive à convaincre ne serait-ce que la responsable des secrétaires, t'as tout gagné. Si t'as l'occasion de la voir, il vaut mieux que t'aies une bonne explication avec elle. Ça, je le fais souvent. Et du coup pour la famille, j'ai négocié et j'ai eu trois rendez-vous. Faut vraiment que tu te battes. Même si on n'a pas toutes les réponses. »*

Entretien 14: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

Si elle peut permettre au travailleur pair de trouver une place auprès des professionnels, la fonction de médiation peut aussi se révéler être à  *double tranchant*  : elle peut être coercitive dans le sens où elle maintient le travailleur pair à une place figée, ses compétences reléguées au statut de médiateur et ne pouvant pas dépasser ce cadre. Les savoirs du travailleur pair courent alors le risque d'être relégués à de simples témoignages.

La médiation est aujourd'hui une composante importante dans la relation d'aide et le travail pair participe à sa construction en étant présent dans ce champ d'intervention avec les publics qu'il accompagne. De plus, la posture de médiateur induit une position neutre et une intervention horizontale avec les personnes qu'il rencontre. Cette  *horizontalité*  a été exprimée à plusieurs reprises du côté des pairs, dans une logique «  *d'entraide*  » avec les aidés. Cela

nous rappelle les propos de J.Ion pour qui la redéfinition du travail social amène à repenser les positions dans la relation : « *la relation d'aide devient relation surtout d'accompagnement, dans une position de symétrie relative entre l'aidant et l'aidé.* »<sup>57</sup>. Cette symétrie a pu s'exprimer à travers les notions d' « *horizontalité* », ou « *d'entraide* » dans les entretiens, du côté des pairs ; elle amène par là même la notion de participation, dans le sens où les bénéficiaires deviennent acteurs de leur trajectoire. A partir de là, les travailleurs pairs réinterrogent la notion même de verticalité en développant des actions co-construites avec les personnes qu'ils accompagnent.

## **2. Les travailleurs pairs pour repenser l'accompagnement**

### **a. La co-construction de l'intervention avec le bénéficiaire**

Les professionnels sont menés à accompagner de plus en plus de personnes ce qui réduit le temps et l'action qu'ils peuvent consacrer aux usagers. Les travailleurs pairs ont développé une analyse de ce phénomène, qui guide leurs pratiques. Conscient de sa marge de manœuvre en comparaison à un service social polyvalent, un travailleur pair témoigne de son ressenti sur l'état des services sociaux :

*« Les A.S., c'est pas qu'elles font pas leur taf, mais ouais, mais elles ont trop trop de suivis. Enfin, elles ont plus de 150 dossiers pour une personne. Pareil tu fais une demande au P.O.H.I.<sup>58</sup> pour avoir une A.S. et t'attends super longtemps. En plus ils ont des restrictions budgétaires. Ça va mal, ça va mal. Et pis quand t'y vas, on te fait tes papiers... Des papiers, des papiers... »*

Entretien 12: travailleur pair, structure privée, 18 Mois d'expérience

Ce phénomène entraînerait alors les professionnels à *agir pour*, à *faire pour* les personnes qu'ils accompagnent. Les travailleurs pairs, qui ont vécu l'expérience de l'accompagnement social en tant qu'usager, portent une critique de cette approche, qu'ils jugent *infantilisante* :

*« Au départ les travailleurs sociaux, c'est des travailleurs sociaux quoi. Avec leurs idées, leur formation. Tout ce qui est éducatif et blablabla, un truc un peu*

---

57 Ion, J., 2005. « Brève chronique des rapports entre travail social et bénévolat », *Pensée plurielle*, n°10, p.156

58 P.O.H.I. est un sigle désignant le Pôles d'Orientation pour l'Hébergement d'Insertion en Isère.

*comme infantiliser la personne qui est en face de toi. J'avais moi même une assistante sociale et du coup c'est vrai que les T.S<sup>59</sup>, c'est pas que je les aimais pas, mais c'est des T.S.. Je sais pas comment le dire. Mais quand je suis arrivé, ça à été de dire : « Mais arrêtez de les infantiliser tous quoi ; c'est pas des gamins, c'est des adultes. Okay, ils sont à la rue en galère. Mais c'est pas des petites choses fragiles qui savent pas penser ». »*

Entretien 13: travailleur pair, structure privée, 24 mois d'expérience

Le regard porté par ce travailleur pair tient d'une expérience personnelle d'un vécu de la domination, et porte un regard sur l'accompagnement social qui porterait une tendance paternaliste, menant à *faire pour* les personnes et les infantiliser. Si le travail social s'inscrit dans une histoire de charité à tendance verticale, l'accompagnement s'est peu à peu modifié pour laisser place, dans l'esprit d'une relation de *symétrie relative*, à une logique ascendante. La décision et la parole des usagers d'un service social est de plus en plus prise en compte, avec une finalité d'autonomisation des publics. Dans cette logique, « faire-avec » les personnes accompagnées est aujourd'hui une approche dominante : la contractualisation devient un outil de responsabilisation de la personne, selon une politique d'*activation et d'engagement réciproque*. Les travailleurs pairs, s'ils ne font pas part d'une ambition à contraindre la personne accompagnée, vont dans le sens du faire-ensemble, et utilisent dans leur discours les termes de « *travailler ensemble* », « *accompagner* », « *laisser faire les gens* ».

C.De Robertis, dans un ouvrage de référence *Méthodologie de l'intervention sociale*, interroge la conduite des pratiques professionnelles. La question « *Comment faire ?* » est abordée par une classification des interventions, toujours guidée par une philosophie du « faire ensemble », amenant les notions d' « *accueil* », de « *soutien* » et de « *compréhension* » dans l'Intervention Sociale d'Aide à la Personne. Le rapport Bourguignon va dans le même sens, déclarant la nécessité de sortir d'un modèle d'*expertocratie* à un modèle de *catalyseur*, « *En ce sens, le travail social n'est pas un "travail sur autrui", c'est un "travail avec autrui".* » (Bourguignon, 2015 : 20). Ce même rapport nous fait part de la difficulté pour les professionnels de changer leur regard et de sortir de leur zone de confort.

---

59 T.S renvoie ici à « Travailleurs Sociaux »

L'appartenance des travailleurs pairs à une communauté et la détention de « codes » ou « normes » induit de fait une relation de *symétrie relative* avec le bénéficiaire : la compréhension d'un parcours de vie pour les personnes accompagnées est un facteur qui amène une relation empathique, si ce n'est *horizontale*. Le terme de symétrie relative entre en résonance avec cette définition, induisant des parallèles et une proximité avec la personne.

En tant qu'experts du vécu, les travailleurs pairs, suite à leur diagnostic sur les « carences » du travail social qu'ils ont identifié, ont adapté leurs pratiques afin de mettre en œuvre une relation de proximité basée sur le soutien et l'aide aux démarches. On voit dans l'exemple suivant que le vécu expérientiel apporte un regard critique sur le travail social générant ainsi une adaptation des pratiques :

*« Par exemple la santé : j'ai pas compris pourquoi mon A.S. [assistante sociale] m'a pas appris à sortir une attestation. C'est pas son travail ? Okay mais arrêtons de faire à la place. Les gens il suffit de leur faire confiance. Je vais plus loin. En permanence, les gens je leur donne ma place à l'ordinateur et ils apprennent à le faire comme ça ils auront plus besoin de moi. Je te dis même pas le nombre de gens que j'ai autonomisés comme ça ».*

Entretien 11: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

L'*autonomisation* ici citée correspond à une approche philosophique dans le travail pair et qui tend à se développer dans l'action sociale : l'*empowerment*, que nous développerons en troisième partie de ce travail.

L'exemple ici donné sur le développement des compétences des personnes à travers l'apprentissage peut se situer à différents niveaux d'intervention. Ainsi, un travailleur pair nous donnera l'exemple d'avoir accompagné une personne en bus afin qu'elle comprenne le fonctionnement des transports en commun ; un autre être intervenu au domicile d'une personne diagnostiquée bipolaire, en crise, afin de l'accompagner vers une hospitalisation d'urgence. Un troisième exemple se porte sur un soutien psychologique lors de l'entrée dans un logement.

On voit au travers de ces situations professionnelles que les travailleurs pairs réalisent une intervention à *exigence adaptée*, que nous allons définir.

## **b. réinterroger les seuils d'exigence de l'accompagnement social**

Les travailleurs pairs développent un accompagnement adapté, selon la demande et la capacité du bénéficiaire à investir la relation. Ils ne réalisent pas nécessairement de contractualisation et peuvent accompagner des aides ponctuelles sans élaborer de projet d'insertion par la suite. Nous faisant part de ses missions, un travailleur pair nous explique la perception de celles-ci, qui s'adaptent au projet et aux capacités de la personne.

*« Nous on fait de l'accompagnement global : santé, logement, emploi. Encore que l'emploi, on le fait pas trop. C'est pas la priorité au départ puis les gens sont pas forcément là dedans. On accompagne déjà la captation de logement et on fait beaucoup de R.D.R. [Réduction Des Risques]. Puis on travaille pour garder des liens avec eux»*

Entretien 9: travailleur pair, structure privée, 24 mois d'expérience

Cette illustration montre dans quelle mesure le service accompagne ce qui est défini comme prioritaire pour le bénéficiaire (logement et santé). L'emploi ne se définit dès lors pas comme un axe d'accompagnement si la personne n'est pas en capacité de se projeter en ce sens. Pourtant, le travailleur pair ici interrogé exerçait son emploi dans une structure d'hébergement, proposant un accompagnement social, un contrat d'accompagnement et d'insertion.

Il est ainsi proposé un accompagnement *pas à pas* ce que peuvent proposer des professionnels exerçant dans un programme à bas seuil d'exigence. Ici, un professionnel nous décrit sa vision de l'accompagnement social dans une structure telle que celle où il exerce:

*« les injonctions sociales sont de plus en plus lourdes: il y a un paradoxe. Ici, une assistante sociale lambda ne sert à rien, elle a de quoi se faire des cheveux blancs si elle pense établir un contrat, des projets de vie. Mais ici aussi, la réalité est nuancée, il ne faut pas non plus sombrer dans l'immobilisme, ne pas abandonner l'idée du soin social, du lien et de l'accès à la citoyenneté. Il faut envisager un accompagnement pas à pas. Ne rien exiger de l'usager.»*

Entretien 4: éducateur spécialisé, structure privée 25 ans d'expérience

On voit bien l'importance pour ce professionnel de favoriser l'*accès à la citoyenneté* avant de proposer des projets d'insertion. Dans cette réalité nuancée, les professionnels doivent envisager un accompagnement progressif, c'est à dire s'adapter aux capacités de la personne accompagnée. Cette approche, dont le maintien du lien social est un enjeu central, fonde une intervention basée sur l'échange et la proximité avec les usagers du service, ce que peuvent revendiquer les travailleurs pairs. On retrouve le souhait de se différencier de la normativité de l'accompagnement traditionnel. La notion de *bas seuil* d'accompagnement nous fait écho en ce sens. Que recouvre-t-elle ?

Les programmes à bas seuil sont des services d'accueil (dans la majeure partie des cas des accueils de jour) sans condition d'accès et sans condition d'accompagnement social. Ce sont notamment les accueils de jour pour usagers de drogues ou personnes sans domicile fixe. Ces services s'opposent au service social traditionnel dans lequel des conditions d'accès sont nécessaires (documents d'identité, situation de vulnérabilité attestée, etc.), et dont l'accompagnement est conditionné à une assiduité et une adhésion du bénéficiaire.

En France, le «*bas seuil*» a commencé à se constituer à partir de quelques expériences depuis 1993. Aujourd'hui, l'ouverture de lieux d'accueil, où n'importe quel usager est reçu sans conditions d'accès, s'est considérablement développé. Lors d'une rencontre, un directeur d'un service d'accueil de jour pour usagers de drogues nous définissait ce que recouvrait la notion de programme à bas seuil : ce sont des «*services qui permettent d'entrer en contact avec les plus marginalisés. Les programmes à bas seuil ont une ambition de soin, à un seuil plus adapté. L'accompagnement y est moins actif que dans les structures curatives. En quelque sorte, l'accompagnement y est chaotique : il n'y a pas de contractualisation, on ne fait pas forcément de projet avec la personne.*»<sup>60</sup>

Si le bas seuil se définit avant tout par des programmes desquels découle une intervention spécifique, il n'en reste pas moins que nous retrouvons plusieurs éléments présents dans le travail réalisé par les travailleurs pairs : entrer en contact avec les plus marginalisés, ne pas établir de contractualisation, ne pas imposer de projet. Cette approche conduit à penser et de développer concrètement des pratiques tout aussi innovantes en redéfinissant les carcans traditionnels de l'accompagnement.

---

60 Entretien réalisé le 12/11/2010 dans le cadre d'un travail de mémoire portant sur les pratiques du travail social auprès des usagers de drogues.

## **B- Le travail pair vers un renouveau des pratiques ?**

Lorsque l'on parlait, dans les années 1970, des notions de « *présence* », d'« *accompagnement* » et d'« *assistance* », le champ sémantique de la relation d'aide préfère aujourd'hui les termes de « *proximité* », « *développement local* » et « *participation* » (Laval et Ravon *in* Ion, 2005 : 246). L'intervention sociale vise dès lors à renforcer les solidarités et les relations de proximité. Elle n'a donc pas pour seul objectif que de favoriser l'accès aux droits et aux prestations sociales. « *L'intervention sociale doit donc construire des modes d'intervention adaptés à la fois aux usagers et à leurs besoins exprimés ou latents, aux outils de politique sociale disponibles et au contexte local. C'est cette articulation qui constitue précisément son objet* ». (IGAS, 2006 : 25)

Nous nous proposons de porter un regard croisé sur les pratiques du travail pair au travers de quatre sphères émergentes depuis les trente dernières années : le développement social local, l'accompagnement *symétrique* ou horizontal, la prévention et enfin la gestion de l'urgence, c'est à dire l'intervention dans l'*ici et maintenant*.

### **1. Le travail pair dans un contexte d'émergence du développement social local**

Lors d'une rencontre sur le thème de l'accès aux droits, une tribune avait été accordée aux travailleurs pairs. Nous avons été interpellé par le propos suivant, qui constituera le point de départ de notre réflexion sur le travail pair dans le développement social local :

*« Le travail pair est un levier pour les habitants. Pour l'accès aux droits par exemple. Mais c'est pas qu'un levier sanitaire, c'est aussi un levier citoyen. »*

Entretien 10: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

A partir de là, nous nous sommes interrogé sur le sens que pouvait porter cette notion de « *levier citoyen* ». Recrutés pour leur connaissance ou appartenance à un milieu géographique et/ou communautaire, les travailleurs pairs inscrivent leur action au niveau local. Ceux que nous avons rencontré interviennent dans des quartiers où ils ont vécu, des services qu'ils avaient fréquentés, auprès de personnes qu'ils connaissaient par le passé. Ils vont à la

rencontre de ces « habitants » *invisibles* pour les services sociaux. Leur connaissance des lieux, des habitants et leur regard sur le quotidien sont des informations précieuses dans le processus méthodologique du développement social local. S'il n'est pas nouveau, le développement social local (DSL) s'est peu à peu imposé, dans le travail social, depuis 1983, jusqu'à en devenir une composante importante dans les politiques de la ville.

Pour le définir brièvement, le DSL, inspiré de la pédagogie de Paolo Freire, est une « *nouvelle pratique d'intervention sociale favorisant l'implication de tous les acteurs locaux dans le développement d'initiatives (culturelles, éducatives, festives, sportives...) aptes à renforcer la solidarité de droit par une solidarité d'implication, à transformer la citoyenneté passive en une citoyenneté active.* »<sup>61</sup>. Poursuivant cette idée que les travailleurs pairs seraient des *leviers citoyens*, ils entreraient *a priori* dans cette définition du DSL. Qu'en est-il concrètement ?

Destiné à mobiliser les acteurs d'un territoire dans un esprit d'action collective, le DSL se veut créateur d'une logique ascendante et du renforcement de cohésion sociale. Fer de lance des politiques de la ville actuelles, et intégré dans le diplôme d'assistant de service social en 2004, le DSL a été décrit par Henderson et Thomas comme un processus dont la méthodologie se décompose en neuf étapes :

- « 1 – entrer dans le quartier ;
- 2 – découvrir le quartier : évaluer besoins et ressources locales ;
- 3 – définir les enjeux, les buts et les rôles ;
- 4 – prendre contact et réunir les gens ;
- 5 – former et mettre en place des structures collectives ;
- 6 – clarifier les buts et les priorités ;
- 7 – maintenir l'organisation en activité ;
- 8 – gérer les relations, amicales ou conflictuelles ;
- 9 – conclure et quitter le quartier. »<sup>62</sup>

---

61 ODAS, 2014. *Le développement social pour tous ceux qui n'y croient pas*, 11 mars 2014 [en ligne]. Disponible sur <<http://odas.net/Le-developpement-social-pour-tous>>. (consulté le 15 mai 2017)

62 Henderson, P. et Thomas, D.N., 1992, *Savoir-faire en développement social local*, Bayard Editions, coll. Travail Social.

On observe dans les entretiens que les travailleurs pairs participent à ce processus à différents niveaux. L'exemple des médiateurs pairs embauchés par une collectivité est particulièrement évocateur à ce titre. Faisant part de ses pratiques au quotidien, un travailleur pair illustre son aisance à *entrer dans le quartier*, rencontrer les habitants et définir son intervention au regard des besoins qu'il identifie :

*« Je pense que mon côté pair il est déjà dans le fait que je connais bien les quartiers. J'ai pas grandi là-bas, mais mon père avait sa boucherie là-bas. Et j'ai plein de potes du foot. Je connais pas mal de gens là-bas. Ça me fait pas peur d'aller à la Villeneuve par exemple. Ça me fait pas peur d'aller dans les quartiers. De traverser. J'ai pas mal squatté par là. Par exemple, l'autre jour, j'avais rendez-vous avec une pro et elle me disait qu'elle avait contourné le quartier pour aller au centre social, et moi j'avais traversé par les immeubles pour voir s'il y avait du monde et dire bonjour... Quand tu connais, tu sais que ça va. »*

Entretien 10: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

La connaissance des habitants permet aux travailleurs pairs d'entrer dans des lieux parfois délaissés des intervenants sociaux. Cela leur permet de s'inscrire dans une dimension de rencontres et de réseaux locaux. On retrouve dès lors une connaissance fine d'un territoire et des enjeux qui y sont liés. Si nous continuons sur l'exemple des médiateurs pairs dans une collectivité, les entretiens révèlent qu'ils ont tous exercé, avant leur embauche, de manière bénévole ou salariée, dans des structures et associations locales, ce qui leur permet de créer un maillage territorial et d'exercer en fonction de ce dernier. Ils sont ainsi en mesure d'entrer en contact avec les habitants et ainsi d'établir un diagnostic local. Le cadre de missions dans l'exemple proposé s'articulant autour de l'accès à la santé et la lutte contre le non-recours aux droits de santé, les travailleurs pairs ont pu établir un diagnostic au regard des typologies établies par l'ODENORE.<sup>63</sup> De plus, ils ont pu mettre en lumière les carences de l'offre de service et les discriminations opérantes sur les territoires. Ces éléments entrent dans le cadre d'un diagnostic de territoire, qui fait partie intégrante du DSL. Les travailleurs pairs participent à ce mouvement, en apportant une plus-value au DSL : Ils permettent en effet

---

63 Observatoire Des Non Recours aux Droits et Services

d'aborder des aspects que l'accueil ou la permanence dans les services ne permettent pas, en proposant une présence sur le terrain, au contact direct des habitants.

La participation des travailleurs pairs à la connaissance des territoires et des communautés est importante dans leur fonction. Cependant, leurs tâches ne se limitent pas à cela. Leurs missions sont aussi et avant-tout situées dans l'espace de la rencontre, afin de (re)trouver ces potentiels bénéficiaires que les services sociaux ont perdu de vue. C'est pourquoi l'*aller vers* (ou *outreach*) est une approche privilégiée dans le travail pair. Si elle permet *d'entrer dans le quartier, d'en définir les enjeux et les problématiques*, elle crée aussi la possibilité de *prendre contact et de réunir les gens*. Observons maintenant comment se développe cette pratique.

## **2. L'outreach : une redéfinition de la rencontre**

La plupart des travailleurs pairs réalisent leurs missions dans une approche d'aller vers les publics. Cette manière d'entrer en relation corrobore les constats de B.Ravon pour qui le travail social se doit de renouer contact avec les publics 'invisibles' : *« Il s'impose au travail social de chercher, et de trouver ses « vrais » publics, les plus en difficulté et les plus en danger n'étant pas toujours ceux qui s'adressent spontanément à lui. Ce qui peut le conduire, comme c'est notamment le cas pour venir en aide à la souffrance psychique, à créer des « dispositifs nomades, qui se déplacent sur le lieu même de vie des usagers, dans la rue, dans les lieux publics » (Ravon, 2005). »*

Du côté des professionnels rencontrés, la mise en place d'un *aller vers* apparaît d'importance, dans l'objectif de cibler les *invisibles* et d'avoir une entrée dans des lieux inaccessibles (quartiers spécifiques, squats, rue...). Cette approche des publics est abordée de manière théorique dans les formations. La mise en œuvre pratique se réalise parfois lors de stages effectués par les étudiants, mais reste minoritaire, l'approche dominante étant celle de l'*entretien*. L'*aller vers* a pu être abordé comme une spécificité des travailleurs pairs dans leur service, et peut être identifié comme une tâche dévolue, parfois exclusivement :

*« Avant les maraudes c'était une fois par semaine. Tous les vendredis après midi, on allait dans la rue. Maintenant on va dans les squats. C'est moi qui ai émis l'idée. Nous, on a la possibilité d'ouvrir ces portes. Ça permet d'accéder à des... En tout cas de voir des gens qu'on voit pas normalement. Du matos [matériel de*

prévention], *on en distribue de moins en moins dans la rue, mais quand on va dans les squats, on y va avec la voiture. C'est quelque chose qui aurait pas pu être fait sans un travailleur pair. Maintenant, les maraudes, c'est les travailleurs pairs qui les font. Quand on n'est pas là, c'est un des collègues qui prend le relais ; mais les squats, ils [les travailleurs sociaux] y vont pas. Nous, on a notre billet d'entrée. Et même, on n'y va pas comme ça, on appelle avant. Sur [nom du squat], c'est moi qui y vais, mon autre collègue [travailleur pair], il y va pas. »*

Entretien 14: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

Les travailleurs pairs usent pour la plupart de cette approche, reconnue par les cadres et chargés de mission comme le cœur de leur intervention. Dans l'illustration suivante, un chef de service nous fait part de cette importance pour son service, rapportant sa pertinence par la rationalisation des résultats, et la nécessité de poursuivre les objectifs fixés par la réponse à un appel à projets :

*« Moi j'ai pas répondu à un appel à projets pour démultiplier les permanences. Ça fait partie du deal avec les financeurs. Nous, ce qui nous intéresse c'est l'aller vers. L'idée c'est d'aller chercher des gens éloignés. S'il y a 74 % des gens qui viennent grâce à l'aller vers, faut pas qu'on le perde. Partout où on me sollicite, c'est pour me parler de ça. Faut pas qu'on perde cette spécificité. Ça permet une première accroche avec le public. On n'a pas encore de truc pour nous permettre de géolocaliser l'isolé. On n'a pas trouvé mieux pour aller les chercher. »*

Entretien 5: chef de service, structure publique 15 ans d'expérience

Les travailleurs pairs trouvent dès lors une légitimité dans cette approche: aller à la rencontre des publics introduit une présence du travail social dans des lieux et auprès de personnes éloignées des services. Afin de permettre aux personnes de renouer avec les services, cette pratique se double dans certains cas de permanences hebdomadaires dans les structures, afin d'accompagner des démarches de manière formalisée.

Un autre objectif de l'*outreach* est de pouvoir proposer des services ou un accompagnement aux populations auxquelles les professionnels n'ont pas accès. De plus elle permet de créer les

« conditions d'une reconnaissance réciproque et d'une confiance qui permettent la construction et le développement d'une relation éducative. Dans cette approche, l'offre relationnelle précède la demande, qui n'existe pas de façon élaborée chez de nombreux jeunes en souffrance ou en déviance.<sup>64</sup> ».

Œuvrant dans les champs de l'accès aux droits, de la réduction des risques ou de l'accès aux soins, on voit que les travailleurs pairs, en allant à la rencontre de publics invisibles, développent leur action dans une *offre relationnelle [qui] précède la demande*. Ils entrent ainsi dans le champ de la prévention. Observons ce que cette notion de *prévention*, régulièrement présente dans les fiches de poste des travailleurs pairs, recouvre.

### **3. La prévention : un étayage pour l'offre de services ?**

L'un des volets prioritaires de l'intervention des travailleurs pairs se situe au niveau de la *prévention*. En ce sens, les travailleurs pairs rencontrés ont des missions de *prévention des risques, réduction des risques (liés à l'usage de drogues), lutte contre le non-recours aux droits et services (traduisant la prévention d'un non accès aux droits)*. Trois formes de prévention dans le domaine de la santé ont été définies :

- la *prévention primaire* qui vise à empêcher l'apparition des maladies ;
- la *prévention secondaire* dont le but est de cantonner les conséquences de la maladie ;
- la *prévention tertiaire* intervient sur les conséquences de la maladie ;

Nous pouvons faire une analogie avec le travail social. La prévention primaire correspondrait alors à l'action sur le milieu de vie, la prévention secondaire au repérage des vulnérabilités et la prévention tertiaire au développement des compétences individuelles (IGAS, 2006 : 277).

Le travail pair développe un volet important de travail dans le champ de la prévention. Le témoignage suivant illustre cette spécialisation. Ici, la *Réduction des risques* est amenée comme le champ de dédié aux travailleurs pairs, les professionnels se destinant aux tâches davantage administratives, voire curatives :

---

64 Ladsous, J., 2007. L'utilisateur au centre du travail social, *Empan* no 64, n° 4 (1 mars 2007), pp : 36-45.

*« Chacun a un peu sa spécialité. Après, nous [les travailleurs pairs], on est plus sur la RDR (maraudes et tout). Si moi il y a un truc que je comprends pas, je vais pas m'en occuper. Enfin je suis pas travailleuse sociale non plus, j'ai pas toutes les bases non plus pour tout ce qui est paperasse. »*

Entretien 12: travailleur pair, structure privée, 18 Mois d'expérience

Cependant, cette dissociation de tâches peut s'apparenter à une relégation où chacun reste propriétaire de ses propres tâches, ce qu'un chargé d'évaluation du projet évoque, en exprimant un certain regret :

*« Tu as une culture du travail social très très forte et présente en nombre d'heures. Donc t'as un gros pôle de travail social. A côté de ça un travail pair qui arrive sur quelque chose qu'on connaît pas bien, de pas trop savoir ou foutre cette culture . Finalement, le travailleur pair avait pas trop sa voie au chapitre et ses compétences relayées au champ RDR. »*

Entretien 2: sociologue chargé de l'évaluation d'un projet de « travailleurs pairs », structure privée

On voit que la compétence de prévention dans les équipes est aussi une manière de définir une position pour un salarié dont il est difficile de préciser la fonction. Champ peu développé dans le travail social, la prévention représente alors une complémentarité dans les domaines d'intervention. Pour un cadre de l'action sociale, les travailleurs pairs viennent « étayer » le volet prévention. Dans l'élaboration du projet de déploiement de travailleurs pairs dans la structure, il nous fait part de son intérêt pour compléter les missions du service :

*« On avait le souhait de contribuer de manière active à l'accès aux droits et au soin. En complément les travailleurs pair font un travail sur la prévention. Ils viennent étayer la capacité à agir. »*

Entretien 5: chef de service, structure publique 15 ans d'expérience

De plus, les rapports Bourguignon et de l'IGAS font état de la nécessité de renforcer la prévention dans le travail social, et de sortir d'une relation curative pour les travailleurs sociaux. On s'aperçoit dès lors que les travailleurs pairs accompagnent ce processus et le recommandations liées au développement du champ de la prévention dans le travail social.

Toutefois, si la prévention tend à se développer, c'est aussi pour tenter d'enrayer le phénomène de situations d'urgence que les professionnels sont menés à gérer de plus en plus massivement. Ils sont en effet confrontés à accompagner des situations de crise résultant d'un processus au long terme (précarité installée, chômage de longue durée, *désaffiliation sociale*, *disqualification sociale*). Les travailleurs pairs se retrouvent aussi confrontés à ces situations régulièrement, et doivent faire preuve, au même titre que les professionnels, de pragmatisme, parfois de bricolage pour tenter de trouver des réponses à ces difficultés situées dans une temporalité de *l'ici et maintenant*. Nous nous proposons de porter un regard sur ce sujet.

#### **4. La *metis* du travail social : un rapprochement avec le travail pair**

Les savoirs expérientiels développés par les travailleurs pairs leur permettent, lors d'accompagnements sociaux, d'élaborer des réponses hors dispositifs ou informelles. Le témoignage suivant illustre la manière dont les travailleurs pairs peuvent sortir de leur cadre de missions pour gérer la demande de la personne qu'ils rencontrent :

*« Par exemple une fois j'arrive chez quelqu'un et il te dit qu'il a un problème avec sa porte. Tu vas pas lui dire « non c'est pas dans mes missions », tu vas prendre le temps de trouver un serrurier et appeler avec lui, même si c'est pas ton boulot à la base. »*

Entretien 14: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

Cette illustration nous amène sur le terrain de la demande sociale. Robert Castel constatait en 1998 une modification de la demande sociale, qui n'est plus seulement financière, mais qui peut recouvrir un champ large de la *gestion sociale*, souvent située dans une temporalité courte, de l'urgence.

Face à ces situations de plus en plus prégnantes et la diversification des besoins sociaux, les professionnels sont menés à accompagner des personnes 'ici et maintenant'. Les travailleurs sociaux développent de plus en plus de solutions de *bricolage*, « avec ce qu'ils ont sous la main » dans le but de pallier leur impossibilité à répondre par la prescription de dispositifs.<sup>65</sup>

---

65 Guillot, Nathalie, et Stéphane Amato. « Les travailleurs sociaux : des chercheurs entre communication et action ». *Empan*, n° 78 (16 août 2010): 145-51.

L'expertise du vécu peut se traduire par ce que M. Autès appelle *la metis du travail social*. La *metis* se définit comme une *Intelligence pratique, rusée*, ou logique d'action liée à des circonstances. Elle est localisée (sur un territoire) et s'inscrit dans l'*ici et maintenant* (Autès, 2004 : 232). Les territoires d'action étant mouvants de par leur dynamique, les travailleurs pairs s'inscrivent dans cet interstice qui ne se déploie pas dans les formations.

Les travailleurs pairs peuvent alors se révéler être des relais jugés intéressants par les professionnels. Un travailleur social se remémore une situation où une jeune femme devait être mise à l'abri en urgence : ne trouvant pas de solution dans les structures d'hébergement traditionnelles, il nous fait part de la recherche d'une solution alternative :

*« On n'avait pas de solution et cette jeune devait être mise à l'abri le jour même. Du coup, j'ai appelé [nom du travailleur pair] pour voir s'il avait pas une solution. Il a passé deux trois coups de fils et finalement elle a pu aller dans un squat pendant quelques temps. »*

Entretien 4: éducateur spécialisé, structure privée 25 ans d'expérience

On voit bien dans cet exemple dans quelle mesure le travail pair apporte une solution spécifique (qu'un professionnel n'est pas en mesure de proposer) et complétant l'offre existante (bien qu'instable, la solution proposée a permis de gérer l'urgence). Les compétences théoriques, impuissantes dans cette situation, font appel à une forme de pragmatisme des travailleurs pairs, et permettent ainsi de penser en dehors des sentiers battus.

Selon Nathalie Guillot et Stéphane Amato, les professionnels cherchent à mobiliser les acquis théoriques issus de formation. Cependant, ils se retrouvent rapidement confrontés à une réalité de plus en plus complexe : « [Le travailleur social] *n'a pas les clés pour vraiment comprendre ce qui est en train de se produire en face de lui, cela ne fonctionne pas, ne fournit pas de solution pratique à une problématique nécessairement unique. Le moment des doutes advient, entraînant, entre autres remises en cause, celle de certaines des connaissances théoriques transmises.* ». Nous pouvons remarquer en ce sens que le rapport Bourguignon fait état de l'insatisfaction des employeurs concernant la formation des travailleurs sociaux, qui leur paraît trop éloignée du terrain.

Les savoirs expérientiels apportent une approche pragmatique face aux difficultés que les professionnels peuvent rencontrer. Nous avons pu observer au fil des rencontres qui ont

jalonné notre travail que les travailleurs pairs se retrouvent à l'aise dans la gestion de ces actes du quotidien, et évoquent des difficultés, voire un désintérêt, à remplir d'éventuelles tâches dévolues classiquement aux travailleurs sociaux (tâches administratives, travail de partenariat par exemple). Témoignant de ses pratiques, un travailleur pair illustre ces facilités à travailler sur des actes du quotidien davantage que dans des relations professionnalisées :

*« Je préfère rester moi sur les questions concernant la RDR ou les tracas que tu peux avoir quand t'es à la rue. Je pense que je suis beaucoup plus à l'aise sur toutes les embrouilles que tu peux avoir comme la justice, aller à l'hôpital, ou une convocation chez les flics. Je suis carrément plus à l'aise pour faire ça que de faire un lien avec une assistante sociale. Vraiment. Sur des p'tits trucs qui ont pu m'arriver, je sais ce que tu peux dire ou pas. »*

Entretien 12: travailleur pair, structure privée, 18 Mois d'expérience

Ces capacités, que les travailleurs pairs entendent comme *un savoir* et opposent à des *réponses de débrouille* qui peuvent leur être assignées, définissent ainsi la *metis* qu'ils sollicitent dans leur pratique, par laquelle ils s'appuient sur le potentiel des personnes rencontrées, *« ce qui constitue une expertise intuitive profane, une auto clinique de la résilience et de la reconquête de l'autonomie. »* (Demailly et al., 2015:13). On retrouve là une potentielle symétrie entre professionnels et travailleurs pairs, chacun apportant une capacité spécifique permettant de résoudre conjointement et en complémentarité des difficultés rencontrées.

## **5. Apprendre « sur le tas » : les savoirs d'action développés**

Notre cheminement analytique nous amène à percevoir que les pratiques se croisent et se complètent. Aussi, il nous faut observer que les travailleurs pairs développent certains savoirs lorsqu'ils sont en fonction. Ce sont les propos d'un travailleur pair qui nous amènent sur ce chemin. Nous rappelant qu'il ne souhaitait pas réaliser une formation professionnalisante, il nous parle de moments où il peut apprendre des professionnels :

*« Des fois je me glisse dans le rendez vous pour apprendre un peu. Par exemple quand on fait un dossier pour un logement.*

*Comme ça j'aide des collègues qui sont pas accompagnés par [nom du service].*

*C'est plutôt cool la dessus. C'est apprendre sur le tas quoi. »*

En observant les techniques d'entretiens et les compétences en termes de gestion administrative, ce travailleur pair apprend « *sur le tas* », et complète les savoirs acquis en *autodidaxie pragmatique*<sup>66</sup>. Ces savoirs peuvent aussi s'apprendre en participant aux réunions mais aussi en assistant aux formations continues avec les professionnels. Ces savoirs, L.Demailly les nommera « *savoirs d'action* », qui étayent la capacité des travailleurs pairs à agir. De plus, la fonction même de salarié « *produit ses effets de socialisation professionnelle, acquise parfois au prix d'un certain nombre de heurts : apprendre à respecter des horaires, des règles, des hiérarchies, à ne pas heurter, à rendre compte de ce que l'on fait, à signaler systématiquement ses déplacements, à remplir des plannings, à distinguer vie privée et vie professionnelle, à respecter les secrets des collègues. Ces apprentissages, parfois difficiles, pourront ensuite être mobilisés par les médiateurs en santé pairs dans leur accompagnement de malades chômeurs de longue durée désirant retrouver un emploi.* » (Demailly et al., 2015:12)

---

66 Nous rappelons ici que l'autodidaxie pragmatique renvoie aux savoirs acquis subjectivement et par l'expérience.(Grosjean, 2012 : 5)

## Conclusion Partie II

Nous avons pu observer au cours de cette deuxième partie que les travailleurs pairs s'inscrivent pleinement dans un processus de développement de pratiques nouvelles dans le travail social. Ces pratiques émanent pour la plupart de recommandations issues de circulaires et rapports, mais se retrouvent dans un processus plus général de recomposition de l'action sociale, duquel émergent de nouveaux métiers. Cela pourrait expliquer en partie l'engouement pour le travail pair de la part des financeurs publics. Nous pouvons faire l'analogie avec le développement des médiateurs de quartiers. S.Pasquier analyse ces métiers de la proximité comme une opportunité pour les politiques publiques : « *La déprise de l'État, apparaissant d'autant plus distant qu'il paraissait se désengager, a ainsi participé à faire de la proximité une « nouvelle figure de salut ». « Agir au plus près de l'utilisateur » peut même être présenté comme une nouvelle injonction des politiques publiques faisant apparaître la proximité comme une « nouvelle règle du social »* ». (Pasquier, 2008 : 6)

Si le travail de proximité se développe, il n'en reste pas moins qu'il puise sa conception dans les fondements de l'action sociale : on retrouve en effet plusieurs rapprochements entre les pratiques du travail social et le travail pair. Il apparaît aussi que ce processus n'est pas unilatéral. Le travail social participe de manière importante à la construction du travail pair.

Si nous pouvons envisager une co-construction des pratiques, nous pouvons aussi supposer que les champs des représentations s'influencent mutuellement. M.Autès va en ce sens, proposant une lecture croisée entre les représentations et les pratiques : « *on ne peut pas dissocier la représentation, le discours et la pratique. Ils forment un tout. Il serait tout à fait vain de chercher si c'est la pratique qui produit la représentation ou l'inverse. C'est un système. La représentation accompagne la stratégie, tantôt elle la précède et elle l'informe, elle la met en forme ; tantôt elle la justifie et la rationalise : elle la rend légitime* »<sup>67</sup> La troisième partie de ce travail nous amène ainsi dans un questionnement autour des représentations des acteurs.

---

67 Autès, M., 1985.– *La pauvreté, une approche plurielle*, Paris, ESF, p.96.

## **PARTIE III : CO-CONSTRUCTION DES VALEURS ET REPRÉSENTATIONS ?**

*« la représentation fonctionne comme un système d'interprétation de la réalité qui régit les relations des individus à leur environnement physique et social, elle va déterminer leurs comportements ou leurs pratiques. La représentation est un guide pour l'action, elle oriente les actions et les relations sociales. Elle est un système de pré-décodage de la réalité car elle détermine un ensemble d'anticipations et d'attentes. »<sup>68</sup>.*

Après avoir observé les pratiques des travailleurs pairs, notre travail de recherche révèle que les interactions ne s'arrêtent pas dans l'organisation des tâches. Si les travailleurs pairs participent à la reconnaissance de l'usager dans les organisations professionnelles, ils concourent par là même à une transformation des représentations existantes.

Ce processus ne se déroule pas unilatéralement: par les échanges qu'ils entretiennent et développent, un apprentissage réciproque des normes se construit. C'est là le premier sujet qui sera développé dans cette partie.

Nous verrons par la suite si ces interactions influent sur la posture professionnelle et la manière dont elle est pensée. Cela nous mènera à aborder, dans un troisième temps, l'avènement d'une philosophie récente dans le travail social, celle de l'*empowerment* ou *Développement du pouvoir d'agir*. Cette approche est constitutive du travail pair, promue dans les établissements de formation et dans les rapports sur le travail social. Il apparaît qu'elle est cependant encore peu intégrée dans les sphères professionnelles et se présente aujourd'hui comme le cœur de l'innovation structurelle du travail social.

---

68 Abric J.-C. 2011. « Les représentations sociales : aspects théoriques », in ABRIC J.-C. (dir.), *Pratiques sociales et représentations*, Paris, PUF, pp 11-36.

### ***Définir les représentations sociales***

Le champ des représentations sociales recouvre une dimension large et il nous apparaît important d'en définir les contours avant d'aller plus en avant sur le sujet.

On doit à Emile Durkheim les premières études sur les représentations, qu'il définit comme « *une instance de contrôle qui posséderait une vie propre et rassemblerait en un tout unifié et cohérent, des croyances, (...) des sentiments, des souvenirs, des idéaux ou aspirations, et bien sûr des représentations qui sont partagées par tous les membres de la société* ». <sup>69</sup>

C'est à partir de cette *instance* collective, fondée sur un ensemble de croyances partagées que sera déterminée la façon d'agir des individus, le fonctionnement des institutions et l'établissement des règles. Les représentations collectives « *forment alors la base fondamentale du jugement* ».

Il aura fallu cependant attendre les travaux de S.Moscovici pour qu'une théorie des représentations *sociales* ne voie le jour, et qu'il définira comme « *la connaissance du sens commun, (...) une connaissance socialement élaborée et partagée* ». Cette connaissance est issue d'un processus qui trouve son origine dans les interactions entre individus. Selon J.-C. Abric, elles jouent alors « *un rôle fondamental dans la dynamique des relations sociales et dans les pratiques* » <sup>70</sup>

Porter un regard sur les représentations sociales nous permet d'appréhender la manière dont les acteurs s'approprient une vision sur laquelle ils s'appuient pour agir et se positionner. Elle nous permet de comprendre l'interprétation du réel. Selon J. C. Abric, les représentations ont quatre fonctions : une fonction du savoir, une fonction identitaire, une autre d'orientation et enfin une fonction justificatrice. Ainsi, les représentations sociales « *permettent de comprendre et d'expliquer la réalité (...), définissent l'identité et permettent la sauvegarde de spécificité des groupes (...)* Elles guident les comportements et les pratiques (...) Elles permettent a posteriori de justifier les prises de position et les comportements » <sup>71</sup>

Dans notre cheminement, nous tentons d'aborder les représentations sociales dans un champ professionnel. Ainsi, il nous est nécessaire de nous interroger sur l'évolution de celles-ci dans leur contexte socio-professionnel. En effet, les représentations sociales peuvent s'analyser dans une approche interactionniste. L'ouvrage de Claude Dubar, *La socialisation*, vient nous

---

69 Bonardi C., Roussiau, N., 1999. *Les représentations sociales*, Paris, Dunod, p.11.

70 Abric J.C., op .cit. p. 15

71 Abric J.C., op .cit. p.21, 22, 23.

éclairer à ce sujet. La socialisation, comme construction sociale de la réalité, nous permet de considérer que les échanges entre travailleurs pairs et professionnels créent une relation de *reconnaissance réciproque*. Que ce soit par le conflit, le refus ou la collaboration, ces échanges participent à l'évolution des représentations sociales des acteurs.

En ce sens, nous interrogerons les représentations sociales portée par les professionnels envers les travailleurs pairs et inversement. Parallèlement, nous proposons un regard croisé sur l'influence des codes et normes établis dans l'institution du travail social et portés par les structures employeurs et les professionnels.

## **A- Les échanges entre professionnels et travailleurs pairs: un apprentissage réciproque**

Si nous portons notre regard selon une approche interactionniste, nous partons du postulat que l'évolution des représentations est soumise à la relation entre les acteurs: il est nécessaire que chacune des parties croit en l'utilité de l'autre et reconnaisse son statut. A partir de là, les visions entrent en relation et sont menées à interagir de manière conflictuelle ou de construction collective.

On retrouve plusieurs formes d'interactions lorsque des travailleurs pairs exercent avec des professionnels. Celles-ci sont résumées dans les rapports d'évaluation des programmes:

- La parole du travailleur pair peut être instrumentalisée. Il est alors considéré comme une présence anecdotique, dont la prise en compte se cantonne à une consultation de la parole, ou à une délégation de missions subalternes. Une autre forme de coercition est celle du refus de travailler en collaboration avec un travailleur pair. Cette dissociation ne permet alors pas d'interaction entre les acteurs.

On retrouve cependant, dans les entretiens, une autre perception à travers la collaboration :

- Les travailleurs pairs indiquent avoir évolué dans leurs représentations sur les travailleurs sociaux, et de leur conception de l'accompagnement social. Ils montrent une adhésion au projet, leur volonté de travailler et le plaisir à exercer. Ils véhiculent dès lors une image positive du service dans lequel ils exercent. Après un temps d'adaptation souvent signe de

conflits internes, les professionnels disent ‘*s’être enrichis professionnellement*’. Ils font part un changement de regard sur les personnes accompagnées.

Dans ce processus, les travailleurs pairs font partie intégrante de l’équipe socio-éducative. Les échanges permettent alors un apprentissage réciproque du langage, des codes et des normes de l’accompagnement : cela se retrouve dans la construction d’un langage commun, d’un travail collaboratif et de la gestion de l’accompagnement et des pratiques. Nous nous intéresserons plus particulièrement à ce cas de figure.

## **1. Une évolution des regards entre les travailleurs sociaux et les travailleurs pairs**

Les professionnels, experts d’une connaissance technique mais *a priori* déconnectée du vécu, se retrouvent confrontés à des experts du vécu, sans compétence technique. Certaines perceptions de l’accompagnement entrent ainsi parfois en conflit. Les professionnels abordent une vision normée, élaborée à partir de leur histoire personnelle et des normes acquises en formation et dans leur parcours professionnel. (Maurel *et al.*, 1998: 217)

Les travailleurs pairs, n’ayant pas été soumis au même processus de construction identitaire, par le fait de ne pas avoir acquis de savoir académique, drainent un regard *profane*, qu’ils abordent sous l’angle du pragmatisme. En nous décrivant la visite d’un logement en location pour une personne accompagnée, un travailleur pair illustre cette confrontation des regards :

*« Par exemple on aide dans la recherche de logement. [imitant un professionnel:] il y a un problème là... et ci... et ça... Mais moi je m’en fous que électricité soit aux normes ou pas. Le mec il a juste besoin d’un toit, on verra après pour le reste. Il y a quand même le coté raisonné - raisonnable, effectivement. C’est ... Enfin.. On est là pour dire qu’il y a des gens qui sont derrière et qu’on bosse pour eux, faut pas chipoter quoi.»*

Entretien 13: travailleur pair, structure privée, 24 mois d'expérience

On retrouve bien dans ce témoignage un regard pragmatique (la nécessité d’un logement à louer) face à un cadre académique ramenant à la norme et au cadre législatif (un regard sur des normes de décence). On remarque toutefois qu’il peut y avoir des interactions et que les

positions sont mouvantes : si certains points entrent en conflit, d'autres peuvent évoluer. Il apparaît en effet une réflexion sur un entre-deux possible, considérant qu'il y « *quand même le côté raisonné-raisonnable, effectivement.* »

La réciprocité des échanges a pour conséquence d'introduire *la connaissance tacite*<sup>72</sup> au sein des savoirs académiques, et inversement. Se remémorant un échange avec un professionnel du service dans lequel il exerce, un travailleur pair évoque ces échanges qui peuvent mener à une évolution des regards, malgré les compétences techniques que le professionnel peut détenir :

*« Ils [les éducateurs spécialisés] voient la chose d'une certaine manière d'être à la rue. Mais nous on voit différemment. Au début j'osais pas trop mais maintenant non, quand je suis pas d'accord, je leur fais savoir. Notamment surtout question addicto. J'ai ma collègue éducatrice qui est à fond sur le sujet, elle a fait des formations là dessus. Et des fois on [les travailleurs pairs] avance des choses qu'elle voit pas comme ça parce qu'elle elle voit pas pareil... Par exemple, avec moi.. Je fume du cannabis... Elle me disait « De toute façon ça va te ruiner les neurones, tu peux rien faire de tes journées », mais je lui ai dit "écoute, là j'ai arrêté mais avant, le matin je me levais et je fumais un pétard direct. Des fois j'arrivais au taf, j'étais réactive alors que je venais de fumer un pétard". Ça les a fait bouger niveau addicto. Le plus compliqué c'est au niveau de l'alcool. D'un côté c'est tabou et d'un autre c'est tellement banalisé. La tise<sup>73</sup> c'est vraiment une question. »*

Entretien 12: travailleur pair, structure privée, 18 Mois d'expérience

On voit aussi au travers de cette illustration quels savoirs que peuvent apporter les travailleurs pairs aux professionnels. Il n'en reste pas moins que certaines questions restent en suspend (ici, celle de l'alcool). Les réponses apportées se construisent dès lors de manière collective : dans ce même service, l'épineuse question de *la tise* (l'alcool) a été traitée en équipe afin de déterminer l'autorisation ou non de l'alcoolisation dans / près du lieu d'accueil. Le regard croisé des travailleurs pairs avec celui du cadre d'intervention et des professionnels a permis

---

72 La notion de *connaissance tacite* peut se définir par des savoirs acquis de manière expérientielle et subjective. (Stroobants, 1993:37)

73 La *tise* est ici entendue comme « alcool »

de trouver une solution co-construite et convenant au service mais aussi aux usagers du service.

L'influence du regard des travailleurs pairs sur les savoirs ne s'exerce pas uniquement dans les équipes. De ceux que nous avons interrogé, une grande partie donnait des enseignements dans les centres de formations pour travailleurs sociaux, et participaient en ce sens à la construction des professionnels en devenir.

### ***L'intervention des travailleurs pairs dans la formation de travailleur social***

Les professionnels développent leurs savoirs et leur regard par le biais de formations académiques, où la présence des professionnels est prépondérante. Selon l'IGAS, l'organisation de la formation « *est largement responsable de cette 'endogamie' . Il est ainsi « très rare que le responsable de la filière, même à l'intérieur des IRTS, ne soit pas un formateur, issu de la profession ».*

Considérant ainsi des formations 'vieille école', ou des 'choses à mettre à jour' les travailleurs pairs font des constats similaires à ceux de l'Observatoire national De l'Action Sociale (ODAS) : « *La formation initiale des travailleurs sociaux est inspirée d'un scénario révolu.* »(ODAS, 2002:). Dans cette continuité, plusieurs rapports ont contribué à repenser l'espace des formations des professions du social. Parmi ceux-ci :

- le rapport du Commissariat Général du Plan, *Redéfinir le travail social, réorganiser l'action sociale*, qui invitait à repenser le travail social et la formation;
- le rapport du Conseil économique et social, préconisant une évolution vers « *les méthodologies nouvelles, telles que le travail collectif, le travail avec des groupes, le partenariat, le dialogue en réseau, l'utilisation des outils de communication informatique*» afin de « *préparer le travailleur social à replacer le bénéficiaire en situation d'être acteur de son propre devenir* ».

Des travailleurs pairs interrogés, la majorité intervient dans des centres de formation (principalement de travailleurs sociaux) et ce, selon plusieurs objectifs : sensibiliser les étudiants au travail pair , valoriser les savoirs expérientiels et promouvoir la participation des usagers. Les travailleurs pairs profitent de cette opportunité pour expliquer leur travail et confronter leur vision du travail social :

*« Nous on intervient à [Centre de formation] pour parler aux étudiants du travail pair. C'est pour qu'ils connaissent notre boulot. La plupart n'a jamais entendu parler de ce que c'était, ils savent pas ce qu'on fait. Après je pense qu'il y a des choses à revoir dans la formation d'éduc. On a des stagiaires qui viennent et on voit ce qu'ils apprennent. C'est quand même la vieille école. On est en train de voir ce qu'on peut faire pour changer ça. Ceux qui sont bien, on arrive à changer l'image du travail social. Mais il y aura aussi des travailleurs sociaux qui feront mal leur boulot. »*

Entretien 13: travailleur pair, structure privée, 24 mois d'expérience

Ainsi, les travailleurs pairs participent à la construction des professionnels par le biais de la formation, mais aussi lorsqu'ils accueillent des stagiaires dans la structure où ils exercent. Nous n'avons cependant pas d'éléments nous permettant d'en évaluer l'impact dans les espaces professionnels. Il reste toutefois important d'en relativiser la mesure, les travailleurs pairs étant peu nombreux par rapport à l'offre de formation des travailleurs sociaux.

Continuant notre cheminement sur l'élaboration des représentations sociales, les entretiens nous ont porté vers la question de la sémantique. Au delà des savoirs, aborder la question par le prisme du langage nous permet d'analyser deux systèmes de pensée différents portés par la subjectivité, qui entrent en discussion.

## **2. Le langage comme signe d'une acculturation progressive**

Les travailleurs sociaux font preuve d'une culture professionnelle ancrée. Elle peut s'exprimer par exemple dans des pratiques institutionnelles (tenue d'un cahier de réunion, agenda partagé) ou au travers d'un langage professionnel (usage d'un vocabulaire commun ou de sigles spécifiques),

La question de la sémantique professionnelle est régulièrement apparue dans nos entretiens. Certains travailleurs pairs montrent un certain niveau d'acculturation, déclarant *« parfois je m'entends utiliser leur langage »*. Cependant, le *profane* reste prégnant. La non-maîtrise des sigles utilisés dans la culture du travail social en est un exemple. A plusieurs reprises, les

travailleurs pairs, souhaitant décrire un service, ne parvenaient pas à retrouver le sigle qu'ils tentaient d'utiliser :

*« Là on fait un projet avec le ... c'est un ..euh, merde CEEIAAD, je sais pas quoi... ils font des suivis en addicto...un CSAPA voila. »*

Entretien 14: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

*« C'est comme la commission du C.I., P.O. machin..POHI ouais. »*

Entretien 13: travailleur pair, structure privée, 24 mois d'expérience

L'usage de sigles est un frein à la relation avec les professionnels, ce dont ils peuvent être conscients :

*« Un exemple. Entre professionnels. Déjà quand on utilise des sigles, c'est déjà déstabilisant. Toi, si tu t'y connais, tu maîtrises quelque chose que moi je ne maîtrise pas. Les travailleurs sociaux, c'est pas voulu, ils parlent avec des sigles et on les comprend pas. Des fois ils te ramènent ça aux usagers mais eux ils peuvent encore moins comprendre. »*

Entretien 11: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

Au delà de la sphère professionnelle, on voit dans cet exemple que les codes de langage peuvent être un frein à l'accompagnement social, dès lors que les usagers ne sont pas en mesure de *comprendre* les termes usités. Ce que les travailleurs pairs peuvent rappeler aux professionnels, en ramenant un regard profane, d'ancien usager, lors d'instances professionnelles. Ici, dans un service d'accompagnement par le logement, un travailleur pair se rappelle sa première réunion :

*« Ouais, le langage des travailleurs sociaux tiens. Par exemple ma première réunion d'équipe que j'ai fait, j'avais peur mais... Han ! Avec tous leurs termes, moi j'y connais rien là dedans. J'étais chiante quoi. Ça veut dire quoi ça? Et ça? Et ça? Du coup prise de notes et tatata, ça, ça veut dire ça. Mais je suis pas encore trop à l'aise avec ça. »*

Entretien 12: travailleur pair, structure privée, 18 Mois d'expérience

La fonction de travailleur pair leur demande d'acquérir un « bilinguisme », permettant de faire le pont, la médiation ou même la traduction entre usagers et professionnels. Elle peut être de l'ordre de la langue (par exemple la connaissance de la langue arabe), ou plus subtilement de codes communautaires. Par sa position hybride, le travail pair permettrait en ce sens de rendre accessible le travail social pour des personnes en rupture avec l'institution qu'il représente. *In fine*, l'objectif est de permettre une plus grande appropriation des services par les bénéficiaires, ce que les mouvements participatifs tendent à développer. Dans l'exemple suivant, un éducateur spécialisé nous renvoie à ces 'codes' de langage que les professionnels ne pourraient pas détenir ni même acquérir :

*« Il est très courant que les personnes parlent dans une espèce de code et donc ils se reconnaissent presque intuitivement ou à travers des signes comme ça qui soit disant ne trompent pas. Eh bien une personne expérimentée a tous ces stigmates de la toxicomanie. Et certains qui n'y ont jamais touché, même si ils connaissent tout, on n'arrive pas à leur faire comprendre qu'ils y ont jamais touché. »*

Entretien 6: éducateur spécialisé, structure privée, 25 ans d'expérience

S'il évoque la détention de codes de langage spécifiques, on voit aussi dans le schéma de représentations de ce travailleur social qu'il existerait « *des signes qui ne trompent pas* », de comme une posture indicible à laquelle les professionnels n'ont pas accès. Nous nous proposons dès lors de continuer à naviguer à travers l'analyse de la sémantique utilisée dans les entretiens, et de porter un regard sur ce que recouvrent ces « *signes* », ces « *stigmates* » spécifiques à ces communautés, et que dont les travailleurs pairs seraient en possession. Par delà le langage technique, il apparaît que l'utilisation même de certains termes sont les marqueurs de la construction de représentations sociales, notamment celles portant sur les usagers.

Pour exemple, si les professionnels emploient le terme « usager » , les travailleurs pairs critiquent vivement ce mot qu'ils considèrent déplacé et jugeant pour les personnes accueillies. C'est le terme de 'gens' qui est apparu le plus régulièrement (32 fois) alors que le celui d'usager est revenu cinq fois, à deux reprises de façon critique, et emprunte d'un certain cynisme, parlant de « *l'usager usagé* ».

L'utilisation de ces formes sémantiques est aussi l'expression d'un rapport spécifique avec le public : les « *gens* » accompagnés sont aussi, et parfois avant-tout des pairs. Ce regard guide autant le langage utilisé qu'une posture professionnelle horizontale.

Les travailleurs pairs sont partie prenante pour une redéfinition des codifications professionnelles dans le champ du travail social. Ils proposent par la même occasion de redéfinir un précepte d'apprentissage fort dans la formation des travailleurs sociaux, celle de la posture professionnelle et de la 'bonne distance avec le bénéficiaire'.

## **B. La posture face aux bénéficiaires : de la 'bonne distance' à la 'bonne proximité'**

Comme nous l'évoquions en introduction de cette partie, les représentations « *permettent a posteriori de justifier les prises de position et les comportements* <sup>74</sup> ». Ainsi, si le champ des représentations sociales se construit à travers les échanges entre les acteurs du social, en est-il de même des *prises de position* et des *comportements* ? Cela nous ramène à la posture professionnelle qui recroise ces deux notions. La question de la posture est importante dans le travail social. Elle peut se traduire par une éthique, une déontologie et une distance dites 'professionnelles'. Elle est aussi intimement liée l'intégration de codes et de normes qui constituent une culture professionnelle.

### **1. La notion de proximité relationnelle : confrontations et instrumentalisations**

#### **a. De la distance à la proximité : des représentations opposées pour une posture professionnelle**

Les travailleurs pairs revendiquent une proximité auprès des habitants. On voit dans l'exemple suivant que les travailleurs pairs peuvent se préserver d'une culture « travail social ». Cela passe par la proximité avec les personnes accueillies mais aussi par le rejet de certaines codifications, comme celle vestimentaire :

---

74 Abric J.C., 2011. *Pratiques sociales et représentations*, Paris, P.U.F., 2011, pp : 21 - 23.

*« C'est la proximité du truc, moi je dis pas .. des fois je vais au boulot en survêtement, ce qu'une assistante sociale fera pas. L'important pour moi, c'est « est ce que le cœur du métier il est fait ? Est ce que j'apporte une plus-value aux habitants? Le reste je m'en fous. Moi ça me dérange pas d'être... de .. pour moi c'est qu'un habit. C'est pas l'habit qui fait le moine. »*

Entretien 10: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

L'expression d'une préservation de l'identité personnelle a été fréquemment rencontrée dans nos entretiens. Elle peut être perçue par les travailleurs pairs comme une manière de se préserver de la distance avec les usagers, qu'une culture professionnelle peut amener. Et en effet, la proximité avec le public accueilli et rencontré est une caractéristique spécifique définissant le travail pair. Cette proximité passe par une posture professionnelle que définit ce travailleur pair :

*« La posture, le langage, comment tu les mets à l'aise, tu vois...comment la personne elle te parle, t'hésite pas à dire « moi aussi j'ai vécu ça » et dire que « Voilà, c'est pas la fin du monde ». Par exemple, l'A.S. elle te vouvoie. Déjà ça met une séparation. Le tutoiement, on me l'a reproché. Moi en tant qu'ex usager , pour arriver à tutoyer des A .S., c'est qu'on a partagé. Je suis traité comme un dossier. On n'est pas d'égal à égal. »*

Entretien 11: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

Amenant la question de la distance par le terme de 'séparation', nous nous sommes interrogé sur cette notion prégnante dans les entretiens avec les travailleurs pairs. Lors de notre expérience québécoise, un travailleur pair nous avait renvoyé la réflexion suivante : « Vous êtes drôles, vous les travailleurs sociaux avec votre 'bonne distance à respecter'. Pourquoi ne parlez-vous pas de 'bonne proximité' ? ». Cette question restée alors sans réponse nous a pourtant interrogé et guidé tout au long de notre parcours professionnel.

Selon B.Godrie, les travailleurs pairs sont les professionnels d'une *proximité relationnelle maîtrisée*, ce qui amène une nouvelle approche dans la représentation de l'accueil des personnes. Lorsque nous interrogeons un cadre de l'intervention sociale, nous avons pu

percevoir que cette proximité peut être valorisée, en amenant des potentialités que les professionnels n'ont pas pu acquérir en formation :

*« Des fois ça peut être intéressant de dire « J'ai connu l'autre côté du miroir. » Mais chacun, à un moment donné de sa vie, peut l'avoir connu. Sauf qu'on te demande pas de l'utiliser. Moi j'ai été professionnel et on me disait : «Ton vécu, tu le mets de côté ». « ah d'accord ». Et on a été formaté comme ça. Des fois j'ai des collègues qui me disent « mais est ce que je suis pas trop proche d'untel ? ». Je leur dit :« Et alors ? ». Mais faut mettre des limites, ça arrive à tout le monde de déraper. Par exemple, inviter chez soi le samedi des gens accompagnés.. Bon, là je lui ai dit « Tu déconnes ». Eux [les travailleurs pairs], par contre c'est différent. Et c'est ça qui est intéressant. »*

Entretien 5: chef de service, structure publique 15 ans d'expérience

Cette question de *différence* avec les professionnels est intégrée aussi du côté des travailleurs pairs. C'est à partir de leur personnalité qu'ils valorisent leur professionnalité, revendiquant leur entièreté auprès des personnes qu'ils accompagnent. On retrouve dans les entretiens un rejet d'une posture professionnelle qui se détacherait de leur identité personnelle :

*« Pour moi c'est un avantage de pas se détacher des situations. La personne elle voit ton ressenti. C'est complètement con de mettre des barrières, de couper ce lien, mais au final t'en souffres quand même à la maison. On te parle de bonne distance mais pourquoi ? Pourquoi on te dit ça ? Moi je trouve que c'est mieux pour l'usager qu'il voit qu'il a en face de lui une personne. »*

Entretien 12: travailleur pair, structure privée, 18 Mois d'expérience

Ce témoignage relate aussi les conséquences de cette proximité, qui s'accompagne d'un investissement dans la relation. Si elle peut être un *avantage*, elle s'accompagne aussi d'un versant négatif : « t'en souffres quand même à la maison ». L'idée que « tu ramènes forcément les situations à la maison » peut amener un processus qui pourrait être perçu comme un dépassement du cadre professionnel. En effet, les travailleurs sociaux rencontrés développaient un discours de détachement entre vie professionnelle et vie personnelle:

*« C'est sûr que parfois y'a des situations pas faciles mais quand je quitte le boulot, je quitte le boulot. Je fais la différence entre le pro et le perso, sinon tu te fais bouffer »*

Entretien 4: éducateur spécialisé, structure privée 2 ans d'expérience

De ces situations « pas faciles », il apparaît que les travailleurs pairs expriment leurs difficultés à ne pas être préoccupés des problèmes restés sans réponse :

*« Je me casse pas la tête quand je rentre chez moi. Enfin, c'est faux parce que je rumine, je pense à plein de trucs, de situations, les gens tu les croises le week-end, tu te dis merde, enfin... Du coup quand tu rentres chez toi le vendredi soir, tu te dis merde qu'est ce qui va se passer ? Et il y a des fois où je me suis vu traîner en ville, euh, pas parce que j'en avais envie mais pour voir s'il s'est pas passé une histoire. Mais je suis pas le seul, c'est un peu difficile de déconnecter. On a eu un monsieur avec des gros problèmes psy, qui demandait à être interné. on a passé la journée pour demander une H.D.T.<sup>75</sup>. Et pas possible. Du coup tu rentres chez toi... Le mec il te dit "j'ai envie de planter des gens" et là tu rentres chez toi avec ça, tu passes pas un bon week-end. On est conscient qu'on apporte beaucoup de choses aux gens mais le week-end on n'est pas là. Et je trouve ça compliqué. J'ai du mal à me mettre des freins. »*

Entretien 12: travailleur pair, structure privée, 18 Mois d'expérience

On voit dès lors poindre une opposition entre une 'prise de distance' des professionnels et une 'proximité' revendiquée des travailleurs pairs. L. Demailly, dans une analyse sur les savoir-faire des travailleurs pairs, rapporte que pour beaucoup de professionnels, *« le maintien de la distance symbolique et relationnelle est un moyen de sécurité personnelle ainsi que d'efficacité de la prise en charge. »* (Demailly et al., 2015:5). Il apparaît à ce titre que les influences entre ces deux cultures sont limitées : si pour les travailleurs pairs l'établissement de barrières ne fait pas sens dans la relation ; pour les professionnels, la proximité peut renvoyer à l'*amateurisme et à la subjectivité* ((Demailly et al., 2015:6).

---

75 Sigle de « Hospitalisation à la Demande d'un Tiers ».

Dans notre formation d'assistant de service social, nous avons reçu un enseignement sur la conduite d'entretien et l'accompagnement social. Un chapitre concernant la distance professionnelle évoquait à ce sujet : « *La rencontre nécessite une distance. Cet espace protège l'intimité de chacun.* ». Le rapport de l'IGAS rapporte par ailleurs que, « *D'un point de vue éthique elle [la formation de travailleur social] permet d'introduire, dès le départ, la distanciation nécessaire entre le travailleur social et la personne dont il s'occupe, qu'il « accompagne » selon l'expression du Conseil supérieur du travail social. Scrutateurs des comportements privés des personnes, les intervenants sociaux ont du mal à ne pas projeter sur les situations leurs propres valeurs et leurs propres problématiques.* ».

Pour les travailleurs pairs, il est important de pouvoir « *projeter sur les situations leurs propres valeurs et leurs propres problématiques* » qui constitue le socle de leur intervention ; et peut être parfois vécue comme une difficulté émotionnelle, qu'ils revendiquent comme un gage de qualité pour l'accompagnement social.

#### **b. La proximité relationnelle: une posture utile**

Si nous avons pu voir qu'elle peut être critiquée, cette proximité dans la relation a aussi une utilité reconnue, parfois instrumentalisée : il est en effet apparu que la proximité entre usagers et travailleurs pairs leur permet de « *dire des choses qu'ils [les professionnels] ne diraient pas ou mettraient des mois pour pouvoir le dire* ». Les deux illustrations suivantes s'avèrent éclairantes à ce sujet : lorsque les professionnels voient un discours atypique qui peut s'avérer déroutant, les travailleurs pairs voient un avantage leur permettant une relation plus facile avec les usagers :

*« Il y a aussi un avantage à connaître les personnes que j'accompagne, c'est que je me permets de dire plus de choses quoi, quand ça merde à un moment, je leur dit. Je me permets de dire plus de choses avec les gens que je connais du coup, même avec ceux que je connaissais pas d'avant. Parce que cette notion de pair, c'est juste magique quand même hein. On a notre façon de dire les choses, on n'est pas dans le petit coin des travailleurs sociaux. Je peux me permettre de dire des choses que [nom des travailleurs sociaux], du fait de leur statut d'éduc. spé. ils peuvent pas, genre « Non mais là tu fais de la merde quoi, ouvre les yeux, rends toi compte ». »*

*« Des fois, quand ils me décrivent leur façon de travailler avec des gens, je me dis, « Oula, c'est des pairs quoi ». Et c'est pas grave si ça fonctionne. La façon de parler par exemple. On reste sur un registre de proximité. C'est OK pour moi, tant qu'ils disent des choses pas trop éloignées. »*

En opposition à la revendication de pouvoir déborder du champ prescrit, il est rappelé par l'encadrement que les travailleurs pairs ne doivent pas dire *« des choses trop éloignées »*. Trop éloignées oui, mais de quoi ? Les travailleurs pairs semblent avoir eux-aussi mesuré les enjeux de représenter une structure de par leur fonction. L'exemple suivant nous montre la difficulté que peut avoir un travailleur pair à porter une fonction professionnelle, tout en conscientisant l'importance de représenter la structure qui l'emploie :

*« J'ai du mal à endosser la blouse de professionnelle. Quand t'es habitante, t'as de compte à rendre à personne, j'avais la chance de pouvoir dire les choses sans se soucier sans devoir plaire. Après ça reste, On a ce temperament ou pas. On va pas devenir hypocrite en devenant professionnel, mais tu représentes un service, tu parles au nom de ton service et t'as intérêt à ne pas te louper ».*

Représenter un service, parler au nom de ce service, avoir conscience de limites à ne pas outrepasser... Ces éléments nous ramènent aux fondements de la conscience professionnelle et de l'appropriation d'une fonction, définis dans le travail social par les notions d'éthique et de déontologie.

## **2. Le travail pair et la recomposition des fondements de l'action sociale**

### **a. De l'éthique à la déontologie : Les travailleurs pairs dans un entre-deux**

L'éthique et la déontologie sont les garantes d'un comportement adapté auprès des personnes accompagnées, c'est à dire qu'elles garantissent un traitement moral. Si, selon J.Ion, *« il y a*

*une morale du travail social et une éthique des travailleurs sociaux* » à quoi cela correspond-il ? Que recouvrent ces deux notions omniprésentes dans le travail social ?

Le dictionnaire Larousse<sup>76</sup> nous donne une première définition de ces deux termes : l'éthique correspond à l' « *Ensemble des principes moraux qui sont à la base de la conduite de quelqu'un* ». La déontologie est l' « *Ensemble des règles et des devoirs qui régissent une profession, la conduite de ceux qui l'exercent, les rapports entre ceux-ci et leurs clients et le public.* »

Dans le travail social, ces deux notions sont d'une grande importance pour la pratique professionnelle. Elles sont les garantes de grands principes généraux permettant le respect de la dignité d'autrui, la justice sociale et la conduite professionnelle (Déclaration de principes de l'IFSW<sup>77</sup>). Plusieurs instances existent dans le but de les garantir : Le Conseil Supérieur du Travail Social et la commission *déontologie* de L'ANAS (Association nationale des assistants de service social) en sont des exemples. De plus, les professions sociales sont régies par des codes de déontologie (comme celui des assistantes de service social).

Les entretiens nous révèlent que, si les travailleurs pairs doivent exercer leur fonction en accord avec les règles éthiques et déontologiques, il est aussi attendu de leur part qu'ils puissent parfois sortir de ce cadre.

*« Ce qu'on attend du travail pair, c'est qu'il peut être parfois sur des frontières que la déontologie du travail social ne permettrait pas. »*

Entretien 2: sociologue chargé de l'évaluation d'un projet de « travailleurs pairs », structure privée

Ces *frontières* peuvent concerner la posture, certaines pratiques ou la proximité que nous avons évoquées précédemment. On s'aperçoit dès lors que le travail pair s'inscrit dans une complémentarité aux professionnels. Leur utilité technique réside dans le fait qu'à partir d'un socle commun (éthique, déontologie, missions de services et employeurs), ils interviennent dans des espaces où le travail social ne se situe pas. Prenons pour exemple le cas des

---

76 Dictionnaire Larousse de la langue française, Paris, 2016.

77 International Federation of Social Workers, 2004. *L'Éthique en travail social, Déclaration de principes, Proposition de définition internationale*, traduit par ANAS, [en ligne]. Disponible sur [http://www.anas.fr/L-Ethique-en-Travail-Social-Declaration-de-Principes-de-l-IFSW\\_a207.html](http://www.anas.fr/L-Ethique-en-Travail-Social-Declaration-de-Principes-de-l-IFSW_a207.html) >. (consulté le 14 mai 2017)

médiateurs pairs. Embauchés pour (re)créer le lien entre usagers et professionnels, leur présence sous-tend le fait que les professionnels ne sont plus en capacité d'aller vers les usagers, et ont besoin d'un maillon pour qu'ils puissent renouer des liens avec le service. Illustrant ce propos, un chargé de mission nous situe cette place hybride :

*« Le médiateur crée une confusion de place, comme si les pro n'étaient pas capables d'aller à la rencontre des gens. Le travail pair peut être en lien avec l'institution, en complémentarité. »*

Entretien 1: chargé de mission, « développement du travail pair », structure privée

Pourtant ce travail en complémentarité ne se réalise pas sans difficulté. Un point de clivage dans les interactions advient lorsqu'il s'agit de soulever l'épineuse question du secret professionnel. Dans le travail en interne, ces questions se posent peu entre travailleurs sociaux et travailleurs pairs. En revanche, elle apparaît comme un frein dans les relations interinstitutionnelles. Si le secret professionnel a évolué ces dernières années, nous pouvons nous interroger sur le rôle que le travail pair peut jouer dans ces transformations.

#### **b. Les travailleurs pairs dans un processus de redéfinition du secret professionnel**

Les travailleurs sociaux, soumis au secret professionnel, opposent régulièrement cet argument afin de ne pas partager d'information concernant les personnes accompagnées ou de collaborer avec d'autres professionnels (IGAS,2006:248). Les travailleurs pairs, dans leur ensemble, voient un frein dans le travail qui pourrait être mené. On retrouve là la dimension institutionnelle de la professionnalité définie par F.Aballéa, « *proposant « la définition des conditions d'exercice de l'activité »* : le secret professionnel est un des éléments constitutifs de la profession de travailleur social et se retrouve opposé à la position *profane* et non diplômée du travailleur pair. Dans le témoignage suivant, un éducateur spécialisé positionne ces « *positions de principes* » comme de « *vieux réflexes* » :

*« C'est pas facile. Il y a des équipes où il y a des positions de principes mais ça ne suffit pas. Et une fois les positions de principe acquises, elles viennent se confronter à la réalité et puis à nos représentations. Et une fois qu'on met ça en œuvre, boum, les vieux réflexes ressortent. Euh, bon : les questions sur le secret, la confidentialité, le secret partagé. »*

Vaste question que celle du secret professionnel, réinterrogé à plusieurs reprises par les pouvoirs publics (dans le cadre législatif)<sup>78</sup> et dans les instances professionnelles, la notion de *secret partagé* prend place et réinterroge le système de communication d'informations<sup>79</sup>. Pourtant, depuis ces vingt dernières années, le travail social est mené à collaborer avec de multiples instances composées d'intervenants sociaux non soumis au secret professionnel. Sans détention d'un diplôme spécifiant le devoir du secret professionnel, la présence de travailleurs pairs réinterroge le partage d'informations dans les équipes pluridisciplinaires ou dans les partenariats.

Il est une tendance à l'évolution vers la constitution de *chartes de partage d'informations* afin de faciliter les échanges entre professionnels soumis au secret professionnel et d'autres intervenants, fixant ainsi un cadre adapté, réseau par réseau (IGAS, 2005). Ces chartes<sup>80</sup> permettent la compréhension du partage d'informations pour des personnes qui ne sont pas formées au langage juridique, ce qui est le cas des travailleurs pairs. Ils réinterrogent par là même les notions de partage d'information dans les équipes. En effet, il apparaît dans nos entretiens que la communication d'informations dans les structures embauchant des travailleurs pairs se réalise de manière pragmatique. Le partage d'informations se réalise alors en consultation avec les usagers du service :

*« Mais attention , on ne partage pas le secret médical, ni eux ne partagent notre secret. Je vous donne un exemple: j'ai fait hospitaliser quelqu'un qui était repris*

---

78 Pour exemple, l'article 226-14, qui énumère quelques exceptions au secret professionnel, a été modifié par six lois : la loi du 17 juin 1998 relative à la prévention et à la répression des infractions sexuelles ainsi qu'à la protection des mineurs; la loi du 17 janvier 2002 de modernisation sociale; la loi du 18 mars 2003 sur la sécurité intérieure (armes); la loi du 2 janvier 2004 relative à la protection de l'enfance; la loi du 4 avril 2006 renforçant la prévention et la répression des violences au sein du couple ou commises contre les mineurs; la loi du 5 mars 2007 relative à la prévention de la délinquance, pour ce qui concerne la détention d'armes à feu.

79 Verdier, P.,(2014), « Secret professionnel et partage des informations ». *Journal du droit des jeunes*, n° 269 (26 septembre 2014): 8-21.

80 Nous pouvons prendre pour exemple la charte rédigée par l'association *Le Noyer Doré*, qui établit la nature des échanges entre les *acteurs* menés à collaborer ensemble. (IGAS, 2006 : 339-340).

*de justice mais il ne voulait pas que je le dise à l'hôpital. L'hôpital n'en a jamais rien su même s'ils auraient bien aimé savoir.»*

Entretien 3: chef de service, structure privée 25 ans d'expérience

On voit dans ce témoignage l'importance de la parole donnée à l'utilisateur. Il est intéressant de remarquer que cette conception entre en résonance avec les recommandations de l'IGAS qui invoquait la nécessité de « *replacer l'utilisateur au centre des réflexions et pratiques en matière de secret professionnel* ». Il apparaît dans les entretiens que les travailleurs pairs communiquent sur les informations qui les préoccupent en équipe. Lorsqu'ils éprouvent un sentiment d'inquiétude par rapport à la personnes qu'ils accompagnent, ils partagent les informations nécessaires afin de pouvoir mener une action de *protection* de la personne.

Toutefois, l'intention de situer l'utilisateur au centre des réflexions dépasse le cadre du secret professionnel et tend à s'imposer dans tous les champs d'intervention. Elle a permis de construire et penser des approches d'accompagnement nouvelles, davantage en phase avec les évolutions des publics. C'est là le sujet de notre chapitre suivant, clôturant ainsi notre travail de recherche.

## **C- Le travail pair envisagé par des approches philosophiques récentes**

### **1. L'empowerment : une nouvelle philosophie d'intervention ?**

On voit dans les entretiens que les travailleurs pairs nomment peu la notion de diagnostic social, qu'ils laissent aux professionnels. Ils réalisent une intervention pragmatique. De manière générale, l'intervention des travailleurs pairs peut s'analyser en quatre temps: la rencontre, un questionnement ou un constat sur les difficultés du quotidien (permettant d'évaluer les vulnérabilités auxquelles la personne est exposée), la recherche des points de blocage et leurs raisons. Enfin, l'accompagnement des personnes vers la recherche de solutions pouvant changer cette situation. Un exemple d'accompagnement réalisé par un travailleur pair résume ces différentes phases:

*« Quand j'ai du temps, je parle avec des gens de mon quartier et il m'est arrivé d'arrêter quelqu'un parce qu'il avait des problèmes de dents. Ça je l'aurais pas fait avant. je le fais au culot et je le fais discrètement. Et après t'arrive à parler avec la personne, tu bois un café, elle te dit d'abord « ah mais j'ai pas de sous..bon oui j'ai la c.m.u. tout ça mais j'ai pas de sous à gauche pour faire les dents » et après tu lui expliques par A+B que tu peux prétendre, je dis pas qu'on va te payer toutes tes dents faut pas rêver, mas une bonne partie et en tout cas tu pourrais ouvrir la bouche et en attendant tu peux pas sourire. »*

Entretien 14: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

Cet exemple illustre les quatre phases nommées ci dessus: la rencontre du public sur son lieu d'habitation (dans ce cas un jour de marché sur la place publique), le constat effectif d'une problématique de santé, la recherche des points bloquants (ici, des raisons financières) et la recherche de solutions que peut mettre en place la personne pour les résoudre (l'accès aux droits). Si la personne le souhaite, le travailleur pair peut l'accompagner dans cette résolution en réalisant les démarches avec la personne. Cette modalité d'action, nous pouvons l'observer dans les courants actuels de développement du travail social.

On voit à travers les circulaires et les rapports une quête vers une nouvelle forme d'intervention donnant de plus en plus de place à l'usager en tant qu'acteur de son accompagnement, le menant à être co-constructeur de l'action sociale qui lui est destinée. Ce processus s'accompagne de la reconnaissance des compétences des bénéficiaires, et a vu sa théorisation naître par le développement d'une approche philosophique qu'est celle de l'*empowerment*. Issue des États-Unis et du Canada, elle a rapidement connu son essor en France.

L'*empowerment*, ou *Développement du pouvoir d'agir*, tend à s'imposer comme norme dans le travail social. On voit en effet dans le corpus d'offres d'emplois réunis que l'*« accompagnement vers l'autonomie »* tend à laisser place à des dynamiques collectives et de renforcement des capacités des personnes, qui s'avère être le cœur de l'*empowerment*. Selon Yann Le Bossé, *« c'est le passage d'un sentiment d'impuissance, d'une incapacité perçue et concrète à agir, au sentiment d'une plus grande possibilité de réguler les événements importants de sa réalité quotidienne. Ce qu'il y a de révolutionnaire dans la*

*notion d'empowerment c'est que la définition de ce qui fait problème et des solutions envisageables repose sur une négociation avec les personnes concernées et non sur la seule base d'un « diagnostic ». Il s'agit d'un changement de paradigme en ce sens où c'est la fin de la toute-puissance de l'expertise professionnelle »<sup>81</sup>*

Le travail pair s'inscrit dans cette approche qui tend à redéfinir la philosophie du travail social. Elle se construit dans une prise en compte des usagers en tant que producteurs de leur accompagnement, qui se retrouve dans les fondements des dispositifs créés depuis les années 1980. Cette philosophie d'activation des capacités des personnes à prendre le contrôle sur leur vie, ou *empowerment*, est « devenu un pivot et une justification majeure des innovations dans les politiques et pratiques » (Demailly et al., 2015:2), et s'est inspirée des modèles nord-américains pour son développement.

Du côté des professionnels interrogés, le modèle québécois a notamment été systématiquement évoqué afin de comparer les approches. Cependant, calquer un modèle spécifique a pu avoir pour effet de générer des difficultés, liés à des différences culturelles fortes. A.L. Donskoy soulignait, en 2011, l'impossibilité de « calquer » un modèle sur des cultures différentes : « *La culture Anglo-saxonne n'est pas la culture française. Tenter d'imposer un schéma particulier né non seulement d'une culture particulière mais aussi et surtout d'un dialogue et d'une collaboration profondément ancrés entre usagers et professionnels de la santé mentale, bien plus avancés qu'en France, ne peut fonctionner. Le modèle Québécois n'est pas non plus sans problèmes, mais qui navigue dans le mouvement usager le sait.* <sup>82</sup> ».

Pour autant, on observe une évolution tant des pratiques que des approches, qui évoluent au fil du temps : les spécificités se construisent, les partenariats se font et d'autres se défont. Les travailleurs pairs sortent peu à peu des projets pensés *pour* eux et forgent le travail pair, ce qu'un chargé d'évaluation relève :

---

81 Le Bossé, Y., 2012. *L'approche centrée sur le développement du pouvoir d'agir des personnes et des collectivités: regards croisés sur la recherche, la pratique de l'intervention sociale et la formation* [en ligne]: <[http://www.crievat.fse.ulaval.ca/fichiers/site\\_crievat/documents/Entretiens/Le\\_Bosse\\_Y\\_VRC\\_3\\_5\\_oct\\_2009.pdf](http://www.crievat.fse.ulaval.ca/fichiers/site_crievat/documents/Entretiens/Le_Bosse_Y_VRC_3_5_oct_2009.pdf)>. (Page consultée le 17 juillet 2017)

82 Donskoy A.L., 2011. in *Rapport de la FNAPSY Sur le projet « médiateur de santé pair » Ex « pairs aidants »* [en ligne]. Disponible sur <<http://www.collectifpsychiatrie.fr/?p=1174>>. (consulté le 23 février 2017)

*« Chaque pair s'est inspiré du pair qui l'a précédé, en apportant un peu sa manière d'être. »*

Entretien 2: sociologue chargé de l'évaluation d'un projet de « travailleurs pairs », structure privée

Est-ce là le signe du développement et de l'appropriation d'une culture propre?

Toujours est-il que les travailleurs pairs, selon une approche d'*empowerment* (qu'ils nomment pour la plupart), participent à ce processus de redéfinition d'une philosophie dans le travail social basée sur les *capabilités*<sup>83</sup> des personnes. Nous pouvons faire le rapprochement avec une théorie éthique qui s'est développée au cours des mêmes années : l'éthique du *care*, qui trouve son fondement dans le *soin* et basé sur les capacités des personnes accompagnées.

## **2.L'éthique du care pour de nouvelles perspectives**

Selon une philosophie d'*empowerment*, les travailleurs pairs développent une intervention centrée sur le dialogue. C'est à partir du ressenti émotionnel et de la situation de la personne qu'ils vont développer leur intervention, dans une optique de *bien être* de la personne qu'ils vont accompagner. Un travailleur pair illustre cet objectif lorsqu'il intervient auprès de personnes dont le diagnostic psychiatrique est posé :

*« Je ne fais pas de démarche administrative avec les personnes. Si le diagnostic est posé, je vais échanger avec lui afin de dédramatiser les choses. Puis je vais discuter avec l'entourage. Le dialogue avec les proches est important car ils ont une méconnaissance de ce qu'est un diagnostic. »*

Entretien 9: travailleur pair, structure privée, 24 mois d'expérience

On voit dans cet extrait l'importance de l'échange et de la communication afin de *dédramatiser* la situation. Le champ lexical de la gestion des émotions a régulièrement été utilisé, mis en lien avec les expériences du vécu des travailleurs pairs. L'exemple suivant illustre ce regard sur l'importance de *l'affection* et de *l'attention* pendant un entretien. Un travailleur pair évoque cette importance de porter attention aux émotions, de les accepter et de pouvoir travailler sur celles-ci :

83 Les capacités désignent « *ce dont un individu a besoin pour mener une vie vraiment humaine, pour exister et non survivre, et pour s'épanouir.* » (Pelluchon, 2015 : 442)

*« J'ai un monsieur, la semaine dernière, il est à la limite de la crise de nerfs parce que son ado, il le fait virer. Et il était dans tous ses états. Et après il s'est excusé. Je lui ai dit « mais vous avez pas à vous excuser, moi je sais ce que c'est, j'en ai quatre des ados ». Il m'a dit « ah bon », et je lui ai dit « Oula ! si je commence à te raconter, toi tu vas me plaindre. Tout de suite il a changé de ... les traits de son visage ont changé. C'était l'apaisement, il croyait que ça pouvait arriver qu'à lui. Ça c'est une première étape, c'est gagner la confiance de la personne, de la rassurer, de l'apaiser. Et quand elle est apaisée et rassurée elle se livre plus facilement. »*

Entretien 11: travailleur pair, structure publique, 18 mois d'expérience

On voit ici l'empathie dont peut faire preuve le travailleur pair, en réalisant un transfert de son expérience du vécu. La relation aux personnes s'en retrouve facilitée, et lui permet alors d'intervenir dans une éthique du *care*.

L'éthique du *care* se définit par une intervention centrée sur les *capabilités* des personnes, et se pense comme une éthique portée sur l'attention (le *care about*), le soin (*take care*) et l'affection (*care for*) (Pelluchon *in* Brechon *et al.*, 2010 : 441). M. Mayeroff définit le *caring* comme : « l'activité d'aider une autre personne à croître et à s'actualiser, un processus, une manière d'entrer en relation avec l'autre qui favorise son développement.<sup>84</sup> ». Développé dans les années 1980 aux Etats-Unis, il connaît un essor dans le travail social et médico-social en France depuis les années 2000 (Nurock, 2010).

Nous pouvons voir en ce phénomène un changement majeur dans le travail social qui s'est historiquement construit dans une logique verticale, curative, à l'image de la relation *patient – médecin* pensée par T.Parsons, et fondé sur l'autorité de compétences du travailleur social. Les travailleurs pairs qui exercent en revendiquant une position « symétrique » avec les personnes qu'ils accompagnent modifient ainsi la hiérarchisation des savoirs et, au final, la place et le rôle des acteurs (usager et professionnel). Un chargé de mission interrogé soulève cette spécificité et traduit ainsi de nouvelles possibilités dans l'accompagnement social :

*« Les travailleurs pairs ont amené le fait que les personnes ont des capacités que les pros n'avaient pas vu. »*

---

84 Mayeroff M., 1971. *On caring*, New York, Harper Perennial.

Le travail sur les capacités et capabilités des personnes accompagnées n'est pas sans rappeler le fondement philosophique de l'*empowerment*, et participe à une redéfinition de la relation aux usagers, de la forme et de l'approche de l'accompagnement social qui leur est proposé.

Ces approches éthique et philosophique viennent peu à peu s'immiscer dans le travail social et tendent à se retrouver dans les fondements juridiques. En ce sens, la loi du 02 janvier 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, s'inscrivant dans la lignée de la loi du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions, est un marqueur fort de ces évolutions.

### ***L'exemple de la loi 2002-2 : une mise en œuvre subjective***

La parole des *usagers* fait aujourd'hui partie intégrante des politiques publiques : La promotion de la participation citoyenne, l'intégration des *usagers* dans les comités consultatifs suite à la loi 2002-2, les rapports généraux du travail social promeuvent une présence et une participation des usagers de plus en plus importante dans les dispositifs. Cependant, que ce soit l'IGAS dans son rapport sur l'intervention sociale, ou le rapport *Bourguignon*, tous montrent que le poids de cette participation est encore très faible. Les initiatives se centrent pour la plupart sur l'amélioration de la qualité de service ou cantonnent la participation à un niveau de consultation. De ce fait, le bénéficiaire est encore peu intégré en tant qu'acteur de l'intervention sociale.

Si nous prenons pour exemple la loi du 02 janvier 2002-2 rénovant l'action sociale et médico-sociale, nous pouvons observer que celle-ci impose le respect de la *dignité*, de l'*intimité*, de la *confidentialité* et organise la participation des usagers. Rénovant l'action sociale, cette loi a été abordée spontanément par tous les acteurs que nous avons rencontré. Cependant, elle est conçue et appliquée de manière subjective. On retrouve deux formes de réactions sur ce sujet: pour les travailleurs pairs et les professionnels défenseurs du projet de pair-aidance dans leur structure, la loi 2002-2 est invoquée pour rappeler que la participation des usagers est obligatoire, et devrait être mise en application de manière naturelle :

*« Tout le monde s'arrache la tête pour appliquer cette loi 2002-2. Alors que ça devrait être évident. C'est quoi le problème ? Ça va devenir une évidence, je pense .»*

Concernant les autres acteurs, elle a été ramenée à un niveau de consultation, dans un souci 'd'écoute de la parole'. Un travailleur social évoquant la participation des usagers illustre ce point :

*«La loi nous oblige de toute façon à faire participer les gens. Nous on aime bien dire qu'on fonctionne dans l'esprit de la loi 2002-2, pas dans les termes. On a notre manière de prendre l'avis des gens, de prendre en compte leur avis, ce qui peut être difficile.[...] C'est la définition d'un projet innovant dans le domaine de la participation, c'est donner la parole aux gens. C'est éternellement innovant et subversif puisque tout à coup quelque chose arrive en direct. »*

On voit bien dans cet exemple la centralité de la *participation*. Si elle peut être un sujet qui paraît d'évidence dans les propos, sa perception autant que son application sont subjectivées par les acteurs. Dans cette illustration, on perçoit que le niveau de participation se retrouve limité au niveau de la *consultation* des usagers, ce qui nous ramène aux constats réalisés par l'IGAS sur la faiblesse de la participation dans les structures médico-sociales.

## Conclusion partie III

Cette partie nous a permis d'observer que travailleurs pairs et professionnels construisent des approches qui tendent à s'influencer, se croiser, ou s'affronter. Tous ces éléments participent d'un double mouvement : le travail pair s'inscrit dans les évolutions du travail social, et le travail social est une composante essentielle dans la construction progressive du travail pair.

On retrouve dans la posture des travailleurs pairs les caractéristiques des métiers de *présence sociale*, c'est à dire : une vision engagée du public, la revendication de pouvoir déborder du champ prescrit et l'engagement personnel dans les situations (Maurel et *al.*, 1998:246). C'est peut-être là le socle de la construction de l'*identité* de travailleur pair.

Selon G.A. Legault, « *Parler d'identité, c'est parler de ce qui unit, de ce qui fait «un» dans le «multiple». Répondre à la question «Qui suis-je?», c'est trouver ce qui, malgré la diversité de nos sentiments et de nos expériences dans le temps, demeure une référence relativement stable à laquelle on se réfère pour se définir.»*<sup>85</sup>

On peut alors, en conclusion de cette partie, observer la co-construction et le partage de ces *sentiments* et *expériences* constitutives d'une identité, entre professionnels et travailleurs pairs, lorsqu'ils travaillent *ensemble*. Ce que le rapport final de l'expérimentation de la formation de médiateurs pairs relève en conclusion : « *Par ailleurs, il y a eu une appropriation du savoir : les médiateurs de santé pairs ont appris le savoir de l'institution psychiatrique et l'institution psychiatrique, le savoir des médiateurs. Il s'agit d'un apprentissage réciproque.* » (CCOMS, 2015 : 52). Si, à leurs débuts, les pairs tenaient un rôle de simples « *figurants* » qui préservait un statu quo dans les pratiques, il apparaît qu'ils ont pu gagner une autonomie et une reconnaissance dans les services qui leur ont permis de développer une identité professionnelle propre à chacun d'entre eux.

---

85 Legault, G.A., (2003), *Crise d'identité professionnelle et professionnalisme*. Presses de l'université de Québec, 2003, p.1

## CONCLUSION

Si nous ouvrons la conclusion de ce travail, il n'en reste pas moins qu'elle ne se présente que comme le début d'une réflexion; une réflexion sur l'action publique et la philosophie de l'intervention ; une réflexion ouverte autant sur les impacts du travail pair que sur son avenir dans le champ du travail social.

Cette recherche trouve plusieurs limites. Il convient tout d'abord de souligner le cadre restreint de cette étude, pour laquelle seuls deux entretiens ont été réalisés en dehors du département de l'Isère. Il est aussi à considérer que le travail pair reste à ce jour un épiphénomène, en ce sens que peu de travailleurs pairs sont salariés, en comparaison à la masse salariale que représentent les professionnels en exercice. Dès lors, pouvons nous vraiment parler d'impact?

De plus, l'utilisation d'entretiens nous a permis de réaliser des observations à un instant précis, statique, mais il manque de toute évidence une observation sur le long cours afin de valider nos analyses. Ce travail se veut donc avant-tout une recherche exploratoire, compréhensive, mais ne se revêt d'aucun caractère péremptoire.

Nous avons toutefois pu appréhender les composantes essentielles du travail pair et ses interactions avec les professionnels. Nous avons ainsi observé les grandes évolutions qui ont bouleversé le paysage de l'action sociale et vu en quoi le travail pair s'inscrivait dans ces processus. Analyser l'émergence de ce nouveau métier dans un contexte nous a permis d'avoir un socle de référence pour étudier les pratiques développées par les travailleurs pairs. Si celles-ci peuvent être le théâtre de résistances, collaborations ou confrontations, nous observons un rapprochement évident dans le cœur de l'action sociale que représente celui de l'accompagnement des personnes.

De plus, le travail pair permet ainsi de transcender une vision du travail social dominé par un noyau dur constitué des assistants sociaux, éducateurs spécialisés et animateurs socio-culturels ; et s'inscrit dans une vision plus large de ce qui tend à se définir par l' «intervention sociale», intégrant ainsi des champs de compétences voisines de celles des travailleurs sociaux. S'il paraît aujourd'hui difficile de différencier une intervention qualifiée et une

intervention d'un nouveau type (on constate davantage un éclatement des tâches entre les acteurs : accueil, entretien, aller vers, suivi, etc.) (Maurel *et al.*, 1998), les travailleurs pairs développent cette spécificité de recroiser ces différentes modalités d'action, selon leur cadre de mission et les interventions qu'ils déploient. Au final, le travail pair, au même titre que l'intervention sociale dans sa globalité, « *renoue avec ce qu'est fondamentalement le travail social, c'est à dire une intervention dans un milieu donné à partir d'un autre milieu.* » (IGAS, 2006 :22).

Si le travail social a longtemps été décrit comme une sphère inaccessible, le travail pair permet un rapprochement entre les bénéficiaires de l'action sociale et les professionnels. Dans ce même mouvement, la reconnaissance des usagers devient prégnante dans les politiques publiques déployées par l'État. Se situant à la croisée de ces chemins entre le travail social et les personnes accompagnées, les travailleurs pairs représentent l'aboutissement de ce cheminement, consacrant notamment la participation des usagers (Godrie, 2015). Mais il nous faut aussi observer que le travail pair s'inscrit dans les mêmes tensions que le travail social qui, selon M. Autès : « *demeure une organisation sociale fragile, à l'intersection des institutions et des individus. [...] Cette position à la fois frontalière et "d'entre-deux" caractérise le travail social dans la double position de l'exercice du mandat institutionnel et de la prise en compte du besoin ou de la demande des individus. S'il est situé dans tous les lieux où la logique des institutions rencontre la singularité et la subjectivité des individus, il inscrit ses réponses sur le double registre de la normativité (logique du mandat) et du respect des subjectivités (l'émancipation)* ». (Autès in IGAS, 2006:18)

Comme nous avons pu le percevoir à plusieurs reprises, il faut aussi voir en la redéfinition du travail social une composante essentielle de la construction du travail pair et des pratiques qui lui sont liées. On perçoit dans notre cheminement une complémentarité dans la construction de l'un et l'évolution de l'autre.

Dans les équipes où des pairs sont rémunérés pour leur activité, il se crée des interactions avec les professionnels qui concourent à l'évolution des services. C'est lorsqu'ils sont reconnus par les professionnels et les structures employeurs que les travailleurs pairs peuvent apporter leur pierre à l'édifice. La reconnaissance des travailleurs pairs paraît dès lors être la pierre angulaire qui leur permet de participer à la production de sens dans l'intervention sociale. En effet, la « *relation peut constituer un espace de production de signification et un espace*

*d'identification* » (Demazière, D. in Demailly, 2015, 21). Les travaux de B.Godrie font état des mêmes constats : « *la reconnaissance d'une place propre en tant qu'intervenants pairs aidants avec un statut professionnel propre et, possiblement, d'agents de recherche, permet aux travailleurs pairs de contribuer à transformer les univers clinique et académique.* » (Godrie, 2014:382)

En ce sens, les travailleurs pairs tendent « *à se placer à côté d'eux et se voir reconnaître une singularité positive, qui reposerait moins dans l'avoir été malade/patient que dans la possession de qualités humaines, de qualités de care* » (Demailly et al., 2015 : 16). Ce processus nous permet d'observer l'appropriation progressive d'une fonction, et le développement d'une *participation périphérique légitime*, principe selon lequel les nouveaux groupes abordant un nouveau domaine d'expérience s'approprient avec les tâches, le vocabulaire d'un système. « *Ce concept désigne à la fois le développement de l'identité de l'individu en tant que personne reconnue compétente par une communauté et le double processus de reproduction de l'ordre social et de transformation des communautés de pratiques*<sup>86</sup> » .

C'est dans ce contexte de transformation des savoirs et de dispositifs spécifiques que les pratiques, l'éthique et la déontologie des travailleurs pairs se rapprochent, se transmettent, parfois se croisent avec celles des professionnels. S'il est difficile, comme nous avons pu le voir en première partie, de définir des champs de compétences propres à l'établissement d'une profession, il n'en reste pas moins que les travailleurs pairs exercent avec des *savoir-faire* et *savoir-être* qui leur permettent de trouver une substance professionnelle dans l'institution du Travail Social.

La question qui émerge alors se situe au niveau de la constitution d'une identité de travailleur pair : une définition d'un soi professionnel apparaît dans notre travail, avec ses propres spécificités et ses influences. Il est intéressant de relever que, dans nos entretiens, les travailleurs pairs généralisent peu la pair-aidance et développent leur trajectoire à partir du « moi » qui les constitue. Les expressions « *Là je parle que pour moi* », « *mais ça, c'est moi dans ce service* », « *je sais pas si c'est comme ça pour les autres mais moi c'est comme ça* » sont éloquentes. L'appropriation de la fonction de travailleur pair apparaît alors, permettant

---

86 Lave, J., Wenger, E., 1991. *Situated Learning : Legitimate Peripheral Participation*, Cambridge : Cambridge University Press.

l'affirmation d'un statut. C'est cette même appropriation de la fonction qui permet aux travailleurs pairs d'être reconnus, d'interagir avec les professionnels, de co-construire des représentations, et de participer à la construction de nouvelles formes d'intervention sociale, dont « *les institutions publiques ont besoin pour améliorer les services* »<sup>87</sup>, et ce que B.Godrie propose comme un défi à relever pour les services sociaux : « *Le défi, pour le réseau de services sociaux et de la santé, est de fonder des programmes d'intervention qui défient la hiérarchie des savoirs professionnels au profit d'une approche de co-construction des savoirs et des pratiques dans laquelle on reconnaît l'apport de chaque savoir et son caractère irréductible face aux autres savoirs afin de cerner au mieux les réalités vécues par les usagers.* » (Godrie, 2014 : 428).

Si l'amélioration des services et le rapprochement des institutions des usagers est une volonté politique depuis près de quarante ans, les mutations à l'œuvre restent encore aujourd'hui un défi à relever, que les travailleurs pairs semblent en mesure d'affronter. Alors, à défaut d'imaginer une révolution<sup>88</sup>, peut-être pouvons nous envisager des évolutions...

*« ... C'est du décentrement par rapport à l'objet qui vous est familier que vous vient l'éclairage du neuf, du renvoi comparatif, de la mise en perspective longue, quand l'enfermement en lui vous a fait présupposer comme allant de soi ce qu'il faudrait interroger. »*

Marcel Gauchet

---

87 Crawford, M. J., Rutter, D., Manley, C., Weaver, T., Bhui, K., Fulop, N. et P. Tyrer (2002). « Systematic review of involving patients in the planning and development of health care », *British Medical Journal*, n°325, pp : 1263-1265.

88 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*, n° 2 (22 juin 2016), p. 104.

## Bibliographie

- ARRIPE, A., ROUTIER, C., OBOEUF, A. 2014. « *L'approche inductive: cinq facteurs propices à son émergence* », *Approches inductives*, pp: 96-124 . [en ligne] <<https://www.erudit.org/fr/revues/approchesind/2014-v1-n1-pprochesind01463/1025747ar.pdf>> (consulté le 11 janvier 2017)
- AUTÈS, M. 2004. *Les Paradoxes du travail social*. 2e éd. Paris: Dunod.
- BOURGUIGNON, B., 2015. *Reconnaître et valoriser le Travail social*, Mission de concertation relative aux États Généraux du Travail Social.
- BRECHON, P.(dir) 2011. *Enquêtes qualitatives, enquêtes quantitatives*. Grenoble : Presses universitaires de Grenoble.
- BEETLESTONE, E. *et al.*, 2011. « Le soutien par les pairs dans une maison des usagers en psychiatrie. expériences et pratiques », *Santé Publique*, hors série n°23 : pp : 141-153.
- BROUGÈRE, G. 2008. « Jean Lave, de l'apprentissage situé à l'apprentissage aliéné », *Pratiques de formation-Analyses – Les communautés de pratique*, Berry, V. (sous la coord.), N°54, pp : 49-63.
- CASTEL, R. 2008. « Qu'est-ce qu'être protégé ? La dimension socio-anthropologique de la protection sociale », in *Où va la protection sociale ?*, Guillemard, A.M. (sous la coord.), Presses Universitaires Françaises, pp :101-117.
- CHAUVIÈRE, M. 2004. *Le travail social dans l'action publique: Sociologie d'une qualification controversée*. 1e éd. Paris: Dunod.
- CHOBEAUX, F. 2001. « De "nouveaux métiers" qui dérangent », *vei Enjeux*, no 124, mars 2001.
- CHOPART, J-N. 2000. *Les mutations du travail social, dynamiques d'un champ professionnel*. Paris: Dunod.
- BOSSY, T., BRIATTE, C., 2009. *Politique du care et gouvernement de la vie:une typologie des pratiques en Suisse*, Article présenté dans le cadre du Congrès de l'Association française de Science Politique,Grenoble, 7-9 septembre 2009.
- DUBAR, C., 2015. *La socialisation: construction des identités sociales et professionnelles*, 5e édition revue. Collection U. Paris: Armand Colin.
- DARTIGUENAVE, J-Y., 2010. *Pour une sociologie du travail social*. Rennes: PU Rennes.
- DEMAILLY, L., (dir.), 2014. *Le dispositif des médiateurs de santé pairs en santé mentale : une innovation controversée, Rapport final de la recherche évaluative qualitative sur le programme expérimental 2012-2014*, Lille, Septembre 2014. Convention de recherche CLERSE USTL Lille 1/CCOMS EPSM Lille -Métropole.

- DEMAILLY, L., 2014. « Les médiateurs pairs en santé mentale, une professionnalisation incertaine », *La nouvelle revue du travail*. [en ligne] : <http://nrt.revues.org/1952> (consulté le 01 juin 2017)
- DEMAILLY, L., GARNOUSSI, N., 2015. Le savoir-faire des médiateurs de santé pairs en santé mentale, entre expérience, technique et style, *Sciences et action sociale*, n°1. [en ligne] : <<http://sas-revue.org/index.php/12-dossiers-n-1/18-le-savoir-faire-des-mediateurs-de-sante-pairs-en-sante-mentale-entre-experience-technique-et-style> > (consulté le 18 juin 2017)
- FASSIN, D. 2015. « Biopouvoir ou biolégitimité ? Splendeurs et misères de la santé publique », *Penser avec Michel Foucault*, Editions Karthala : Paris. pp. 161-182
- FASSIN D., PIERRU, F., 2002. L'espace politique de la santé. Essai de généalogie ». *Politix* 15, n° 59: pp :197-207.
- FOUCAULT, M., 2004. *Naissance de la biopolitique : Cours au Collège de France (1978-1979)*, Seuil: Paris.
- GIRARD V., (dir.), 2006. « La relation thérapeutique sans le savoir. Approche anthropologique de la rencontre entre travailleurs pairs et personnes sans chez-soi ayant une cooccurrence psychiatrique. », *L'Evolution psychiatrique*, n°71 (janvier-mars), pp : 75-85 .
- 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*, n° 2 (22 juin 2016), pp : 89-104.
- GODRIE, B., 2014. *Savoirs d'expérience et savoirs professionnels : un projet expérimental dans le champ de la santé mentale*. Thèse présentée à la Faculté des Arts et Sciences en vue de l'obtention du grade de Ph. D en sociologie, Montréal (Canada).
- GONTHIER, F. 2007. Weber et la notion de « compréhension ». *Cahiers internationaux de sociologie*, n° 116 (3 octobre 2007), pp :35-54.
- GUILLAUME-HOFNUNG, M. 1999. *La médiation*. PUF coll. Que sais-je ? N°2930.
- GUILLOT, N., AMATO, S., 2010. « Les travailleurs sociaux : des chercheurs entre communication et action ». *Empan*, n° 78 (16 août 2010), pp :145-151.
- INSPECTION GÉNÉRALE DES AFFAIRES SOCIALES, 2006. *L'intervention sociale, un travail de proximité*, Rapport annuel 2005, La Documentation française.
- ION, J. 2005. *Le travail social en débat[s]*. Paris: La Découverte.
- JACOBSON, N., TROJANOWSKI, L., et DEWA, N., 2012. « What do peer support workers do? A job description ». *BMC Health Services Research* n°12.
- LADSOUS, J., 2007. « L'utilisateur au centre du travail social ». *Empan* no 64, n° 4 (1 mars 2007): pp :36-45.
- LUCAS, B., 2010. « Politiques Du Care et Gouvernement de La Vie: Une Typologie Des Pratiques Locales En Suisse », *Swiss Political Science Review* 16, n° 1 (1 mars 2010): 109-146.

- MATHEY-PIERRE, C., BOURDONCLE, R., 1995. « Autour du mot « Professionnalité » ». *Recherche & Formation* 19, n° 1 (1995): 137-48.
- MAUREL E., DARAN, M., MANSANTI, D., 1998. *Observer les emplois et les qualifications des professions de l'intervention sociale, Vers une typologie des emplois de l'intervention sociale : Le département de l'Isère*, Groupe d'étude et de formation sur le sanitaire et social : Mission Interministerielle Recherche Expérimentation, La documentation française.
- MONNIER, B. 2010. La prévention dans la rue : les éducateurs de rue face aux nouveaux intervenants. *Informations sociales*, 161, pp.84-92 [en ligne]. <http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2010-5-page-84.htm> (consulté le 30 mai 2017)
- MCCLUSKEY, I., 2016. Pair praticien en santé mentale. L'émergence d'une nouvelle profession, *Dépendances*, n°57 (mars 2016).
- NUROCK, V., 2010. *Carol Gilligan et l'éthique du « care »*. Débats philosophiques. Paris: Presses universitaires de France.
- PASQUIER, S. et RÉMY, J., 2008. « Être soi peut-il être professionnel ? Le cas des médiateurs sociaux », *SociologieS* [En ligne]: <http://sociologies.revues.org/1443>. (Consulté le 10 juillet 2017)
- PAUGAM, S., SCHNAPPER, D. 2013. *La disqualification sociale: essai sur la nouvelle pauvreté*. 5e édition Quadrige. Paris: Presses universitaires de France.
- PELLUCHON, C. 2015. *Situation de précarité, capacités et solidarité*. Paris : Presses de l'EHESP.
- POULIOT, E., TURCOTTE, MONETTE, M.L., 2009. « La transformation des pratiques sociales auprès des familles en difficulté : du « paternalisme » à une approche centrée sur les forces et les compétences ». *Service social*, n° 1 : pp : 17-30
- ROBERTIS, C., 2007. *Méthodologie de l'intervention en travail social : L'aide à la personne*. Édition revue et corrigée. Paris: Bayard Jeunesse.
- SOULET, M-H., 1998. *Les transformations des métiers du social*. Fribourg: Éditions Universitaires Fribourg Suisse.
- STROOBANTS, M., 1993. *Savoir-faire et compétences au travail, une sociologie de la fabrication des aptitudes*, Bruxelles : Éd. de l'Université de Bruxelles.
- TOURMEN, C., 2007. « Activité, tâche, poste, métier, profession : quelques pistes de clarification et de réflexion ». *Santé Publique*, n° hors série : pp : 15-20.
- TRÉMINE, T., 2014. Le « care », le diable et le bon Dieu. *L'information psychiatrique*, n° 1, 18 février.
- VERDIER, P., 2014. « Secret professionnel et partage des informations ». *Journal du droit des jeunes*, n° 269 (26 septembre 2014): pp : 8-21.
- VIEILLE-GROSJEAN, H., et SOLOMON TSEHAY, R. 2012. « Les médiateurs sociaux : limites et enjeux d'un dispositif ». *Sociétés et jeunesses en difficulté. Revue pluridisciplinaire de recherche*, n°12 (30 décembre 2012)

## Résumé

L'apparition de travailleurs pairs dans les services sociaux interroge les professionnels. Rémunérés pour développer une intervention à partir de leurs savoirs expérientiels, ils intègrent les savoirs profanes dans un champ structuré par des diplômes protégés et des pratiques professionnelles codifiées. Pourtant, on assiste depuis les années 1980 à des évolutions profondes qui ont conduit le travail social à transformer ses modalités d'action. L'émergence du travail pair s'inscrit pleinement dans ce contexte et vient réinterroger les équipes professionnelles dans leur intervention, des pratiques à la philosophie de l'action.

Dans un voyage au coeur du quotidien des travailleurs pairs, nous nous proposons ici d'analyser les composantes essentielles de ce nouvel atome dans l'espace des professions du travail social, et d'observer en quoi elles participent à l'élaboration de nouvelles conceptions et pratiques professionnelles.

Mots clés : travail pair, travail social, pratiques professionnelles, représentations sociales, interactions.