

TRAVAIL SOCIAL

## Les pairs-aidants améliorent la qualité de l'accompagnement social

Mariette Kammerer | A la Une santé social | Actu Emploi | Actu expert santé social | Bonnes pratiques santé social | Métier et carrière santé social | Régions |

Toute l'actu RH | Publié le 22/03/2024

**Recruter des « pairs-aidants » ou « travailleurs-pairs » est de plus en plus courant dans les structures sociales et médicosociales. A condition de soigner la fiche de poste et l'intégration, cela peut apporter une vraie plus-value au service. Comme en témoigne le CCAS de Grenoble.**



A Grenoble, le CCAS mène depuis longtemps avec la Ville et ses partenaires associatifs une réflexion sur l'intérêt d'employer des « pairs-aidants » ou « travailleurs-pairs » dans les équipes sociales et médicosociales pour enrichir les pratiques d'accompagnement.

### Savoir expérientiel

Ces personnes, non diplômées en travail social, sont recrutées au titre de leur expérience de vie. A travers les difficultés qu'elles ont traversées – grande précarité, addictions, troubles psychiques -, elles ont acquis un « savoir expérientiel » qui leur permet d'aider d'autres personnes à surmonter ces difficultés.

Il y a 18 mois, le CCAS a intégré deux travailleurs pairs dans le projet d'une nouvelle structure médicosociale, les « lits d'accueil médicalisés » : « Il s'agit d'un hébergement long avec soins et accompagnement social global pour des personnes sans logement, avec une pathologie lourde », explique Fanny Lumalé, cheffe du service. Les travailleurs pairs sont intégrés à une équipe d'une vingtaine de professionnels à dominante médicale. « Leurs postes sont inscrits dans le projet d'établissement donc ils sont pérennes, ce qui est rarement le cas pour les travailleurs pairs. Ils ont même été titularisés au grade d'agent social », précise Marion Brunat Mortier, directrice

du CCAS.

## « Sans eux, certains accueillis ne seraient pas restés »

Le but était que ces profils différents puissent faciliter le travail de l'équipe et améliorer l'accompagnement. Et 18 mois plus tard, cela fonctionne. « Leur connaissance de la vie à la rue apporte des clés de compréhension à l'équipe et évite des malentendus, rapporte Fanny Lumalé. Par exemple, l'équipe s'inquiétait qu'un monsieur accueilli ressorte passer la nuit dehors. Le travailleur-pair a expliqué que ce n'était pas si simple de changer de mode de vie, qu'il fallait un temps d'adaptation ». La relation avec les accueillis est bien sûr le point fort de ces profils atypiques: « Ils ont une aisance relationnelle, un langage adapté, ils vont oser leur dire certaines choses, les bousculer un peu, aborder le sujet des consommations d'alcool ou drogue », poursuit la cheffe de service.

Et leur différence de regard avec les soignants amène du débat en réunions d'équipe: « Ils suggèrent par exemple d'accorder moins d'importance à l'hygiène dans les chambres et davantage au respect de l'intimité des accueillis. Dans une structure médicalisée comme la nôtre, leur présence est un garde-fou », constate Fanny Lumalé. Elle estime même que « s'ils n'étaient pas là, certains accueillis ne seraient pas restés. Notamment deux hommes qui avaient un très long parcours de rue. Les travailleurs-pairs leur ont permis de tenir et d'avoir une certaine adhésion aux soins ».

## Fiche de poste et management adaptés

L'intégration dans l'équipe s'est faite sans heurts « car ces profils étaient là dès l'origine et que nous avons veillé à bien expliquer leur rôle et leur spécificité aux autres professionnels », note Fanny Lumalé. Et aussi parce que leurs missions étaient clairement identifiées : service des repas, mise en confiance des usagers, dialogue, accompagnement à la vie quotidienne et aux démarches extérieures. « Nous avons travaillé la fiche de poste avec la Plateforme du travail pair (voir encadré ci-dessous). Au début nous avons prévu trop de missions techniques. Nous les avons limité au service des repas pour qu'ils puissent se concentrer sur la relation au public », rapporte Marion Brunat Mortier. Et l'un d'eux a voulu passer à 80%. Le CCAS s'était entouré de partenaires pour la phase de recrutement. « L'entretien devait permettre de vérifier l'expérience de vie des candidats, qui doit être proche de celle du public accueilli et suffisamment consolidée », poursuit la directrice.

Fort de cette expérience, le CCAS de Grenoble emploie actuellement deux autres travailleurs pairs : l'un dans un dispositif expérimental d'hébergement en petit collectif de personnes en situation de grande marginalité et l'autre dans le cadre de l'expérimentation « territoire zéro non-recours ».

### En Rhône-Alpes, la Plateforme du travail pair, en appui aux employeurs

En Isère, la plateforme de promotion du travail pair <sup>[1]</sup>, portée par le Relais Ozanam, accompagne une quinzaine d'employeurs qui ont un projet de recrutement ou emploient déjà des travailleurs pairs.

Deux chargées de mission les aident en amont à « identifier les objectifs du recrutement, lever les réticences de l'équipe, définir les missions à confier » au travailleur-pair. Ensuite, à choisir le bon profil, celui qui saura mobiliser son expérience pour aider les autres et pourra s'adapter aux exigences de la structure. Sur le volet management, elles leur conseillent de « prendre en compte sa parole, lui donner de l'autonomie, ne pas le stigmatiser », et le laisser trouver son rythme. La plateforme anime aussi des temps d'échanges de pratiques entre travailleurs pairs.

**POUR ALLER PLUS LOIN**

- La pairaidance bouscule le travail social
- « Le médiateur en santé représente une aide réelle pour le travailleur social »