

FEVRIER 2026

LE TRAVAIL-PAIR EN FRANCE, AUX PAYS-BAS ET EN BELGIQUE : UN “NOUVEAU” MÉTIER EN VOIE D’INSTITUTIONNALISATION



Cofinancé par
l'Union européenne

Co-financé par l'Union européenne. Les points de vue et avis exprimés n'engagent toutefois que leurs auteurs et ne reflètent pas nécessairement ceux de l'Union européenne ou de l'Agence Erasmus France. Ni l'Union européenne ni l'Agence Erasmus France ne sauraient en être tenues pour responsables.

Rédactrices et contributeurs

Rédactrices principales

Valeria Alfieri - Chargée de recherches (Hetis)

Amandine Plancade - Cadre pédagogique (Hetis)

Contributeurs

Camille Constans - Responsable Développement et Coopération (Hetis)

Meriem Alaoui - Coordinatrice Département Enfance & Famille (Hetis)

Simon Lemaire - Coordinateur du Réseau Nomade (Dune)

Marjolein Groen - Cheffe de projet européen (Nidos)

Mascha Van Lith - Responsable du Département Médiation interculturelle (Nidos)

Audrey Bouillez - Directrice de secteur (Fondation de Nice)

Amandine Fabre - Coordinatrice Unité Asile et Insertion (Fondation de Nice)

Mise en forme

Audrey Bardi - Assistante de projets (Hetis)

Elodie Picquet - Responsable Communication, Innovation & Digitalisation (Hetis)

Remerciements

Michel Leandro, Alan Troudart, Quentin Derot, Francine Sharady, Isabelle Lemaire, Samira Fridmann (travailleurs pairs, FDN), Caroline Poggi-Maudet (FDN – DG), Frédéric Lefebvre, Sandrine Baboulin, Alice Rivière, Véronique Ravel (FDN, travailleurs sociaux), Sharifa Aribat, Ramy Ibrahim, Ella Jabr, Rima Alhrbat, Hamdullah Tokhi, Ammar Tume, Abdul Al-Yaremi (tous médiateurs interculturels chez NIDOS), Samira Akbari (NIDOS – chef d'équipe ICM), Aurélien Vitiello (expert du vécu, Forum Bruxelles contre les inégalités), Frédéric Lemaire (coordinateur, SPP Intégration sociale), Marco Willems (expert du vécu, SPP Intégration sociale), Johnny Kean (expert en vécu, SPF Intégration sociale), Dries Verbiest (CAAMI), Stéphane Waha (médiateur pair, SMES/PAT), Cindy Meirsschaut (travailleuse-pair, Circé/ASBL L'Ilot), France Dujardin (professeur, Université de Mons), Eve Gardien (chercheuse et professeure associée, Université de Rennes 2), Baptiste Godrie (chercheur et professeur associé, Université de Montréal), Pierre Faignoy (Dune asbl, travailleur pair), Dimitri Billiet (Dune asbl, travailleur pair), Alice Leurquin (travailleuse paire, Projet Lama)

PRESENTATION DES PARTENAIRES DU PROJET



Coordinateur du projet (France)

La Haute École du Travail et de l'Intervention Sociale (HÉTIS) est un établissement d'enseignement supérieur dispensant des formations préparant aux métiers du travail social et de l'intervention sociale depuis 1937. HÉTIS développe des activités de recherche et d'études interdisciplinaires dans le domaine de l'intervention sociale, ainsi que des programmes de formation innovants répondant aux besoins des professionnels, comme celui développé ici pour les travailleurs pairs dans l'action sociale.



Partenaire du projet (Belgique)

Depuis sa création en 2001, le Réseau Nomade (administrativement porté par l'ASBL Dune) se positionne comme un centre d'information et un outil de promotion au service de la culture de la participation et du pouvoir d'agir. Il fédère et soutient les acteurs impliqués dans cette démarche au sein du secteur social-santé bruxellois, notamment les médiateurs pairs et les pairs aidants. Il est officiellement reconnu par l'administration bruxelloise (Commission communautaire française – COCOF) comme réseau santé depuis 2009.



Partenaire du projet (Pays-Bas)

Nidos est l'organisation certifiée de protection de la jeunesse responsable de la tutelle et d'une partie de l'accueil de tous les mineurs non accompagnés et séparés aux Pays-Bas. Le Département Médiation interculturelle de Nidos déploie des médiateurs interculturels ayant une expérience de la migration pour accompagner les mineurs non accompagnés.



Partenaire du projet (France)

Depuis plus d'un siècle, la Fondation de Nice (FdN), reconnue d'utilité publique, accompagne les publics les plus vulnérables pour changer les représentations sur la pauvreté, expérimenter des pratiques et des actions sociales innovantes et mettre la personne en situation de choisir librement son chemin de vie. Elle emploie et mobilise travailleurs pairs depuis 2020, impliqués dans différents services d'action sociale.

INTRODUCTION

Historiquement ancrée dans des dynamiques d'auto-support, d'entraide et de mouvements d'usagers, la pair-aidance fait l'objet d'une institutionnalisation et d'une professionnalisation progressives : d'abord dans le champ de la santé — et tout particulièrement en santé mentale — puis, plus récemment, dans plusieurs domaines du travail social (Goldstrom et al., 2006 ; Gardien, 2017 ; Demailly, 2014 et 2021 ; Charlier & Sandron, 2018).

À partir des années 1990, avec la diffusion des approches orientées rétablissement, un changement de paradigme s'opère : les personnes ayant vécu des troubles psychiques ne sont plus seulement considérées comme des bénéficiaires ou des usagers, mais comme actrices de soutien, capables de mobiliser leur expérience pour accompagner d'autres personnes et contribuer à transformer les pratiques (Anthony, 1993 ; Deegan, 1988 ; Le Cardinal et al., 2013).

La décennie 2000–2010 marque ensuite une expansion des pairs salariés dans certains pays, soutenue par le développement de formations, de démarches de certification et, selon les contextes, par des dispositifs de financement dédiés (Wolf, 2018 ; Chapman et al., 2018 ; Myrick & Del Vecchio, 2016). En France, cette dynamique est notamment visible à travers l'expérimentation des médiateurs de santé-pairs (Sarradon-Eck et al., 2012 ; Demailly, 2014 et 2021 ; Demailly et Garnoussi, 2015 ; Roelandt et Staedel, 2016). La pair-aidance se déplace ainsi progressivement d'une logique d'entraide principalement bénévole vers une fonction de plus en plus structurée au sein d'organisations, tout en élargissant ses terrains d'intervention au-delà de la santé mentale, notamment vers des champs variés du travail social (Gardien et Laval, 2019 ; Schweitzer, 2020).

Dans le champ de la santé, en particulier en santé mentale, le travail-pair bénéficie aujourd'hui d'une certaine reconnaissance institutionnelle et d'une littérature scientifique assez développée, même si son efficacité et ses conditions d'implantation continuent de faire l'objet de discussions. Dans le secteur social, en revanche, les travaux sont plus récents, plus dispersés et moins nombreux, et ils mettent en évidence de multiples difficultés d'implantation.

L'institutionnalisation du travail-pair dans le champ du travail social est traversée par des tensions importantes. Il se heurte à la difficulté de définir clairement le rôle des travailleurs pairs en tant que professionnels, d'identifier et stabiliser leurs missions et leurs périmètres d'intervention et de penser leur intégration au sein d'équipes composées de professionnels diplômés issus de métiers "classiques" du social et de la santé.

Les enjeux de reconnaissance, de légitimité, mais aussi de stigmatisation et de rapports de pouvoir au sein des organisations, restent centraux.

Parallèlement, la professionnalisation met à jour une question épistémologique et pratique centrale : comment objectiver les savoirs expérientiels sans les réduire à un simple témoignage, ni les dissoudre dans des normes professionnelles qui risqueraient d'en neutraliser la spécificité ? Par quel processus l'expérience vécue se transforme en savoir d'intervention, au-delà du témoignage ?

Il ne suffit pas en effet de reconnaître l'existence de savoirs expérientiels, encore faut-il décrire concrètement comment ils opèrent dans l'activité professionnelle et à quelles conditions ils se traduisent en compétences mobilisables, transmissibles et évaluables. Si l'idée que le soutien entre pairs produit des effets positifs propres - difficilement réductibles aux compétences des métiers d'accompagnement plus "classiques" - tend aujourd'hui à faire consensus, les mécanismes qui expliquent ces effets et les rendent possibles restent encore insuffisamment élucidés et donc peu documentés au niveau des pratiques et des conditions d'exercice. Cette dimension est centrale dans la légitimation et la reconnaissance du travail-pair en tant que métier.

INTRODUCTION

Les travaux menés dans le cadre de ce projet européen mettent en évidence une tendance commune : en France, aux Pays-Bas comme en Belgique, l'institutionnalisation du travail-pair est clairement engagée mais reste marquée par une tension durable entre sa montée en visibilité et les difficultés persistantes de reconnaissance, d'intégration des travailleurs-pairs au sein des équipes, et de sécurisation des conditions d'exercice dans le temps. Pour autant, les structures partenaires s'inscrivent chacune dans une dynamique constructive de réflexion et d'expérimentation : elles ajustent progressivement leurs pratiques, apprennent en situation et capitalisent bonnes pratiques et retours d'expérience. Cette dynamique s'exprime toutefois selon des logiques nationales différenciées, et chaque structure évolue dans un cadre institutionnel et professionnel spécifique.

C'est précisément l'objectif de ce travail comparatif: mettre en regard ces manières de faire, identifier des invariants et des conditions de réussite, et dégager un modèle de référence pouvant servir de repère pour la légitimation et la consolidation du travail-pair.

Nous mettrons donc en exergue les différents défis et obstacles rencontrés par les structures partenaires, ainsi que les solutions qu'elles élaborent et expérimentent pour y répondre. L'analyse mobilisera systématiquement la littérature scientifique existante et s'appuiera sur les données recueillies depuis le démarrage du projet — entretiens, visioconférences avec des experts et visites d'étude — afin d'articuler étroitement cadres théoriques et enseignements issus du terrain.



Sommaire

I. Intégration d'un travailleur-pair au sein d'une équipe.....	7 à 11
II. Rôle et place des travailleurs-pairs.....	12 à 21
III. Missions et activités des travailleurs-pairs.....	22 à 29
IV. Formation.....	30 à 34
V. Construction de la légitimité du travail-pair dans le champ du social.....	35 à 36
Références bibliographiques.....	37



I - INTÉGRATION D'UN TRAVAILLEUR-PAIR AU SEIN D'UNE ÉQUIPE

L'intégration d'un travailleur-pair au sein d'une équipe relève de l'**articulation de trois dimensions : individuelle, d'équipe et structurelle**. Il ne s'agit pas seulement d'« ajouter un poste » mais de travailler les frontières professionnelles et de renégocier les règles du collectif de travail afin que le travailleur-pair trouve une place qui fasse sens à la fois pour lui, pour l'équipe et pour l'institution. Les principaux risques sont, d'une part, de renvoyer le travailleur-pair à son vécu et à ses fragilités et, d'autre part, de le reléguer « à côté de l'action », en le cantonnant à un rôle de sous-traitant chargé de tâches définies par d'autres et parfois perçues comme moins valorisantes.

Recruter un travailleur-pair ne doit donc pas revenir à une logique de délégation ou de sous-traitance de missions. D'où la nécessité de définir sa place, son rôle et les modalités de travail avec l'équipe, ainsi que d'identifier les compétences mobilisables relevant de son expertise du vécu. Le travail-pair trouve pleinement sa place au sein d'une institution lorsque son mandat et ses responsabilités sont clairement définis et que son expertise spécifique est reconnue et objectivée.

Autrement dit, les équipes doivent pouvoir identifier explicitement la plus-value du travailleur-pair : ce qu'il apporte de singulier, de différent et de complémentaire.

L'intégration d'un travailleur-pair au sein d'une équipe se prépare et se co-construit avant et après le recrutement.

Le premier pas consiste alors à préparer les équipes et dissiper les craintes.

Préparer l'équipe et accompagner l'intégration dans le temps : le « parcours » d'intégration du travailleur-pair

Le travail-pair demeurant encore relativement méconnu dans le secteur du travail social, nous pouvons partager certaines réticences qui nous sont parvenues de la part des travailleurs sociaux et qui touchent souvent à des enjeux de frontières de métier et de reconnaissance.

Ces réticences se manifestent par exemple en pointant le flou du rôle, du périmètre d'intervention et des responsabilités du travailleur-pair ou que le travail pair soit envisagé comme une alternative moins coûteuse, pouvant se substituer à des postes occupés par des professionnels diplômés, demeure très présente.

Cette inquiétude s'accompagne d'enjeux de reconnaissance et de légitimité : la valorisation du savoir expérientiel peut être ressentie comme une mise en concurrence avec les savoirs professionnels (formation, cadre légal et éthique, outils et méthodologies d'intervention, expérience de terrain), voire comme une dévalorisation implicite de l'expertise des travailleurs sociaux.

A cela s'ajoute le risque d'une réduction fonctionnelle du travail pair au « relationnel » et implicitement à une attribution des tâches techniques et administratives aux travailleurs sociaux. Une telle division du travail, caricaturale, appauvrit et empêche de penser une complémentarité effective.

Enfin, une part importante des résistances porte sur la question du rétablissement et de la vulnérabilité : les travailleurs sociaux peuvent se demander dans quelle mesure le travailleur-pair est suffisamment stabilisé, comment anticiper d'éventuelles fragilités, et quelles seraient les conséquences pour l'équipe et le public accompagné.

Cela se traduit aussi par la crainte de devoir « prendre en charge » le travailleur-pair, de le protéger, de compenser ses difficultés, ou d'endosser une responsabilité supplémentaire (supervision informelle, vigilance accrue, gestion d'éventuelles situations de crise).

L'un des principaux obstacles à l'intégration d'un travailleur-pair au sein d'une équipe de travailleurs sociaux relève donc des réticences et des craintes des ces professionnels.

Ce qui signifie que l'intégration d'un travailleur-pair ne repose pas uniquement sur l'individu et sa capacité d'adaptation, mais dépend tout autant de la préparation de l'équipe et de l'outillage organisationnel mis en place.

L'arrivée d'un travailleur-pair, s'agissant d'un métier en voie de construction, ne peut pas être traitée comme l'entrée « classique » d'un nouveau salarié à qui on demande de s'adapter au contexte en place, mais implique des changements organisationnels nécessitant un accompagnement spécifique.

La fonction du travailleur-pair n'est pas simplement « déposée » dans une équipe, elle est préparée, cadrée et soutenue.

Le **projet PAT (Peer and Team)** est à cet égard particulièrement éclairant. Porté par l'ASBL bruxelloise SMES (membre du Réseau Nomade), le PAT accompagne depuis 2020 les organisations qui souhaitent recruter des travailleurs pairs salariés. L'intégration est pensée comme une démarche progressive et structurée qui démarre bien avant le recrutement, et prend la forme d'une véritable trajectoire passant par plusieurs étapes :

- immersion dans la structure concernée afin de définir à la fois les besoins, la place du travailleur - pair et le profil à recruter ;
- sensibilisation et outillage des équipes (afin d'agir sur les peurs, préjugés et représentations) ;
- appui au recrutement et puis suivi de l'intégration.

Ce processus peut s'étendre de quelques mois à un an et démontre l'importance de travailler ces deux dimensions structurant l'intégration d'un travailleur-pair : celle collective et celle structurelle.

D'une certaine manière, le déploiement du travail-pair à la **Fondation de Nice**, témoigne également d'une logique de « parcours ». Pionnière en région PACA dans l'introduction du travail pair au sein de plusieurs secteurs du travail social depuis 2019, la Fondation de Nice a construit l'intégration des travailleurs-pairs de manière progressive, dans une logique d'expérimentation et d'apprentissage en situation. La place des travailleur-pair s'est ainsi « faite en se faisant », au fil des expérimentations au sein de différents services, des ajustements successifs et de la capitalisation des retours de terrain.

Ce travail d'apprentissage et d'ajustement en continu à partir des remontées des travailleurs-pairs et des équipes a également amené à réadapter les fiches de poste après l'arrivée des travailleurs-pairs. En effet, dans un premier temps, la Fondation s'est appuyée sur les cadres Housing First / Working First pour formuler une première définition de la fonction.

Puis, au fil du déploiement, la place des travailleurs-pairs a été, dans plusieurs cas, réajustée à partir des retours du terrain et de l'expérience acquise - et ainsi les fiches de poste - afin de clarifier progressivement les missions, les frontières du rôle et les modalités d'articulation avec les équipes. Cette réadaptation post-recrutement a été conduite de manière conjointe avec les travailleurs-pairs salariés, en tenant compte de leurs profils, de leurs compétences et surtout de l'évolution de leurs tâches et missions depuis leur arrivée.

A l'instar du PAT, donc, mais selon une modalité différente, la dynamique propre à la Fondation de Nice met également en exergue la nécessité de préparer l'arrivée d'un travailleur-pair avant le recrutement et l'importance d'assurer un suivi de son intégration jusqu'à la stabilisation de son rôle et de ses compétences.

La conception et structuration d'un modèle d'intégration sous forme de « parcours » sur une durée allant au-delà du moment du recrutement semble donc une option généralisable.

Cela passe par la sensibilisation et la préparation des équipes permettant d'assurer une inclusion effective des travailleurs-pairs sur un pied d'égalité, et la structuration d'un cadre professionnel stable, autrement dit l'identification de la place que le travailleur-pair peut occuper afin de travailler en complémentarité avec les autres professionnels.

L'importance d'un cadre stable et structuré...

La construction d'un cadre stable et bien structuré est la caractéristique principale de **Nidos**, où le travail-pair prend la forme d'un Département de Médiation Interculturelle (DMI), composé de travailleurs-pairs ayant le rôle de médiateurs interculturels.

Il s'agit de personnes aux profils variés recrutées en fonction de leurs compétences linguistiques et interculturelles et le plus souvent avec des trajectoires migratoires.

La proximité avec les mineurs pris en charge passe donc par la langue, la culture et le parcours d'asile. Le DMI est créé en 2016 grâce à un financement européen et devient une partie intégrante et pérenne de Nidos en 2023. Cette institutionnalisation s'accompagne d'un effort de formalisation et de consolidation. L'intégration des médiateurs interculturels est fortement sécurisée par l'organisation, avec des mandats précis, des rôles bien stabilisés, des frontières professionnelles très visibles et un cadre d'intervention structuré qui laisse peu de place au flou et à l'incertitude.

S'agissant d'un métier encore relativement méconnu, la préparation en amont du recrutement afin de réduire l'incertitude et le flou sur « qui fait quoi » revêt une importance centrale.

Cette formalisation a en effet été mise en place en réponse à un obstacle majeur émergé lors du lancement du dispositif : la réticence des autres professionnels face au risque d'un « glissement de fonction », c'est-à-dire la crainte que le médiateur interculturel empiète sur leurs missions. Ce risque est généralement réduit lorsque des règles explicites et un cadre de travail clarifient les responsabilités de chacun et précisent « qui fait quoi ».

...mais aussi l'importance d'une marge de manœuvre

Le besoin d'un « cadre » a été évoqué à maintes reprises tout au long des échanges. Les expériences rapportées mettent en avant l'importance de disposer d'un cadre professionnel bien défini. Cependant, des points de vigilance ont également été remontés, et notamment le fait que le cadre soit suffisamment flexible pour permettre aux travailleurs pairs de l'ajuster, de s'ajuster et de participer à la définition de leur poste. « *Le cadre ne doit pas être tyrannique !* » (Extrait des échanges avec l'équipe de Nidos à l'occasion de la visite d'études en France)

Ce qui indique l'importance du vide, de l'incertitude, de marges de manœuvre.

En effet :

Une « zone d'ombre » peut-être porteuse de transformations, représentant un espace de manœuvre et de créativité par lequel le travailleur-pair peut contribuer à la définition de sa place.

Evidemment, l'ampleur de la marge de manœuvre que cela représente pour les travailleurs-pairs peut et doit varier en fonction du champ d'intervention et des différents contextes professionnels. Il revient alors à l'intelligence collective de l'institution de définir les frontières et les limites de l'espace de créativité du travail-pair.

L'une des forces du travail-pair réside justement dans sa capacité à « inventer » des réponses, à trouver des nouvelles pistes d'action. Le travailleur-pair peut et doit s'autoriser à « sortir du cadre » et à construire « des possibles » autres que ceux dictés par des savoirs plus « reconnus » car mieux connus. C'est dans l'écart avec le travail social « classique », dans ces « zones d'ombre » que le travail pair peut puiser une part importante de sa légitimité.

Former pour légitimer ?

La formation des travailleurs-pairs participe sans doute à la construction de sa légitimité et de sa reconnaissance vis-à-vis des autres collègues. Il s'agit par ailleurs d'un besoin exprimé par la plupart de ceux que nous avons rencontrés, et qui est repéré également par les équipes.

Deux types de besoin en termes de formation ont été identifiés : d'une part, une formation initiale à destination des travailleurs-pairs afin de développer des compétences informatiques, de travailler la prise de parole, développer des capacités de rédaction, mais aussi afin de travailler les récits et parcours de vie ; et une formation contextuelle/thématique qui porte sur le champ d'intervention propre à chacun (migration, sans-abrisme, addiction etc.) afin d'acquérir des connaissances sur les politiques publiques, les dispositifs existants, les démarches administratives etc. spécifiques à un secteur donné. Dans ce sens, les différentes pratiques existantes en matière de formation sont identifiées et analysées dans la partie IV de ce livrable.





II - RÔLE ET PLACE DES TRAVAILLEURS-PAIRS

(dans une institution et dans une équipe)

Travailler l'intégration des travailleurs-pairs signifie se poser la question de leur place. Or, la construction de cette place, à la fois au sein d'une institution et d'une équipe, s'opère dans une tension entre la reconnaissance du travailleur-pair comme un professionnel à part entière, membre d'un collectif et la reconnaissance d'une expertise issue de l'expérience vécue en tant que personne concernée. Ce qui en fait une place singulière.

La littérature scientifique, et notamment les travaux de Baptiste Godrie (2016; 2021) mettent en garde contre le risque d'« intégrationnisme », mécanisme selon lequel l'institution intègre des travailleurs-pairs avec pour condition que cette intégration reste compatible avec l'organisation existante (ses cadres, ses procédures, ses hiérarchies). Ce qui revient à « intégrer » ce qui conforte les pratiques en place et à mettre à distance ce qui est susceptible de déranger (ex. demandes de redéfinition des rôles, questionnement des pratiques).

Sur le terrain, cette logique peut se traduire par une intégration partielle dans les espaces collectifs et un partage limité de l'information. Le guide du SMES souligne qu'après plusieurs années d'exercice, certains pair-aidants ne sont toujours pas autorisés à assister aux réunions d'équipe, ce qui les maintient en périphérie des arbitrages, des décisions, de la coordination et des discussions structurantes du collectif de travail. Ces restrictions en termes de participation aux réunions et de partage des informations sont fréquemment justifiées par les frontières professionnelles, et notamment par la question de la confidentialité.

Eve Gardien (2021) montre que le passage d'une personne accompagnée au statut de salariée dans une équipe pluriprofessionnelle modifie le rapport d'égalité associé à la relation de pair, et pose la question de ce qui peut/doit être partagé dans le travail en équipe. La question de la confidentialité et du secret professionnel sont souvent soulevés par les travailleurs sociaux comme une préoccupation.

Les cas où des travailleurs-pairs sont recrutés sans que des véritables réponses soient apportés aux craintes et questionnements des équipes sont encore trop nombreux.

Or, des intégrations « à moitié » sont vécues comme dévalorisantes voire stigmatisantes par les travailleurs-pairs et entravent leur montée en compétences et leur professionnalisation. Certes, une intégration réussie est un processus qui se fait sur un temps plus long que le moment du recrutement. Cependant, de bonnes pratiques peuvent être adoptées afin d'éviter ces écueils.

Une intégration réussie repose principalement sur deux éléments complémentaires :

- l'acculturation de l'équipe
- la clarification des périmètres d'intervention.

D'où l'importance, d'une part, de construire une culture de travail qui reconnaît le savoir expérientiel comme une ressource professionnelle à part entière, et qui s'engage explicitement contre la stigmatisation et la disqualification (ce que nous avons vu précédemment à travers l'importance de sensibiliser et préparer les équipes) ; et d'autre part, la nécessité de cadrer en amont les modalités de travail en équipe (ce qui revient à préciser: "qui fait quoi" et "à quelles informations a accès et pour quels usages"). Le respect du secret professionnel et la confidentialité sont des pratiques dont le travailleur-pair peut s'imprégner grâce notamment à son inclusion dans des espaces de partage et d'échanges entre collègues.

En termes de pratiques observées, la place du travailleur-pair et les formes de travail avec les équipes varient selon les institutions, les publics, les secteurs d'intervention et le niveau d'intervention attendu.

Globalement, nous avons pu identifier deux grandes tendances :

Tendance 1 : le travail-pair est intégré dans un service avec des modalités d'inclusion et de coopération interprofessionnelle variées. Les travailleurs-pairs sont donc intégrés dans une équipe de travailleurs sociaux (Fondation de Nice, Circé, Dune) ;

Tendance 2 : le travail-pair est institué comme un service à part entière et constitue une équipe dont le travail doit s'articuler avec les autres services (Nidos, SPP).

Dans la plupart des cas, il semblerait que ce soit la tendance 1) qui prévale : les travailleurs-pairs sont recrutés et intégrés en fonction de leur expertise du vécu dans un domaine donné et travaillent avec et à côté de travailleurs sociaux. Cela est le cas de tous les services de la Fondation de Nice, par exemple, et de la plupart des structures belges dites d'accueil « bas seuil » où des pairs-aidants exercent en ce qu'ils appellent « la première ligne », autrement dit en contact direct avec les personnes accompagnées.

Dans d'autres cas, tels ceux des « experts du vécu » du Service public fédéral belge (SPF) et des Médiateurs interculturels de Nidos qui constituent un service à part entière. Ces variations découlent des différences en termes de rôle et missions des travailleurs-pairs mais aussi des cultures professionnelles propres aux différents pays. Dans un cas comme dans l'autre, nous pouvons mettre en exergue des dynamiques positives et des pratiques généralisables.

Tendance 1 ---> L'introduction du travail-pair dans un service du travail social: L'Inclusion comme condition d'intégration et de reconnaissance (Fondation de Nice/Circé/Dune)

Lorsque le travail-pair est introduit au sein d'un service, les expériences observées bien que hétérogènes ont montré l'importance d'une inclusion effective du travailleur pair dans la vie d'équipe dans sa globalité. Cela se traduit par la participation systématique aux réunions, le partage d'informations et l'accès à tous les dossiers des personnes accompagnées - autant de leviers qui participent à renforcer la reconnaissance du travailleur pair, facilitent son acculturation au fonctionnement du service et soutiennent sa montée en compétences.

ASBL L'ilot, centre de jour Circé (Bruxelles)

Circé est un accueil de jour pour femmes sans abri, accueillant 45 à 50 femmes par jour en accès inconditionnel, et conçu à la suite d'une recherche-action conduite par des professionnels et des experts du vécu. L'une d'elles sera ainsi recrutée en tant que pair-aidante et intégrée dans une équipe de 7 travailleuses médico-sociales.

La pair-aidante décrit un travail quotidien qui se fait majoritairement dans l'informel, caractérisé par une présence continue de l'équipe dans l'espace collectif (repas, dressing, activités, musique), et de modalités d'accompagnements « au fil des discussions » (démarches simples réalisées ensemble, appuis administratifs, orientation vers une permanence sociale) et d'accompagnements vers les soins.

Le fonctionnement de l'équipe repose sur une répartition très horizontale des missions, où toutes les professionnelles sont des pairs qui participent de la même manière à la vie du centre :

« Moi, je participe aux réunions d'équipe. Par exemple, les mardi matin on a une réunion d'équipe pour tout ce qui est le fonctionnement du centre, les activités qu'on va organiser et ce genre de chose... Et après, on a la réunion PMS, donc psycho-médicosocial ; là où on discute de certaines usagères, ce qu'on met en place... parce que chez nous il n'y a pas de suivi... dans le sens que toute l'équipe est susceptible de suivre une personne... »
(Entretien pair-aidante)

Les missions ne sont pas attribuées en fonction des diplômes ou des métiers, car les rôles sont tournants. Par conséquent les tâches ne sont pas hiérarchisées en fonction de leur importance et de la valeur que le sens commun lui attribue mais les « travailleuses sociales font aussi des machines à laver ».

« Le matin, on se dit: tiens qui fait quoi aujourd'hui ? Donc, par exemple, il y a une qui va aller à l'accueil, deux ou trois qui vont rester dans le collectif pour les repas et pour se balader, pour manger et discuter. Il y en a une qui va faire une permanence sociale. Il y en a une qui va aller aux douches pour pouvoir donner des produits, faire une machine à laver...»
(Entretien pair-aidante)

Cela ne signifie pas que toutes les professionnelles ont les mêmes compétences, cependant cette horizontalité favorise l'apprentissage réciproque et bouscule les logiques de métier :

« Il y a des choses que je fais au fur et à mesure parce que j'apprends à les faire. A la base, je ne suis pas assistante sociale ou éduc donc certaines démarches ou remplir certains formulaires... Je sais pas les faire, je n'ai pas le réflexe... Mais j'apprends au fur et à mesure »
(Entretien pair-aidante)

Et vice-versa, cette ouverture a des effets sur les pratiques professionnelles des collègues travailleuses sociales :

« Il y a quelques mois, mes collègues de par leur formation ne se permettaient pas de parler d'elles par exemple, ou d'entrer plus dans l'intime... Parce qu'on apprend aux professionnels à avoir une distance... Mais comme moi je le fais et que ça marche, ça les autorise aussi à sortir de leur cadre... » (Entretien pair-aidante)

L'horizontalité des relations professionnelles, donc, au-delà de la logique de métier et de diplôme qui engendre un apprentissage mutuel et des ajustements des cadres et des pratiques selon des logiques qui intègrent et reconnaissent pleinement le savoir expérientiel. L'ouverture de l'équipe et l'horizontalité de la gouvernance permettent un brassage des savoirs et l'hybridation des manières de faire, favorisant ainsi l'exploration et l'innovation.

Cela a été possible pour deux raisons principales :

- 1) des valeurs communes (féminisme et gouvernance partagée)
- 2) la co-construction du projet : la pair-aidante fait partie du noyau fondateur du projet. Elle a participé à la recherche-action et a contribué activement à la conception du centre.

L'équipe s'est donc soudée autour d'un projet commun, elle est née en même temps que le centre.

Ce modèle, nous le retrouvons d'une certaine façon dans la structuration du service ULAM de la Fondation de Nice.



Le service ULAM à la Fondation de Nice (Nice)

L'ULAM (Unité Logement Accompagnement Mobile) est un service de la Fondation de Nice déployé sur Nice et Cannes, qui accompagne des ménages confrontés à des problématiques de logement (prévention des expulsions, accès à un logement adapté, sécurisation et maintien dans le logement), en articulant les dimensions habitat et emploi.

La création du service remonte à 2020 et a été pensée comme un collectif qui doit « faire ensemble » et définir ses complémentarités. L'équipe se compose d'assistants sociaux, de conseillers en insertion professionnelle et de travailleurs-pairs.

Au démarrage, les membres de l'équipe ont évoqué ensemble ce que chacun pouvait faire dans le cadre d'un accompagnement multi-référence. Les missions ont été définies moins selon une logique métier/statut que selon les envies et compétences propres à chaque individu. Cela a brouillé les frontières entre l'accompagnement social, l'insertion professionnelle et l'accompagnement par les pairs. Il était attendu que les travailleurs-pairs aient la même place et fassent le même travail que les autres professionnels, ce qui supposait par exemple de gérer les partenariats et rédiger des écrits professionnels, etc.

Avec le temps, les places et rôles des uns et des autres se sont ajustés selon une horizontalité qui venait moins du fait d'attribuer les mêmes missions et tâches à tout membre de l'équipe que de les ajuster aux spécificités et, surtout, aux compétences de chacun, afin que les travailleurs-pairs ne se retrouvent pas dans une position inconfortable.

Par exemple, M. explique qu'initialement il avait été recruté pour faciliter la prise de contact avec des ménages en procédure d'expulsion (un public souvent dans la peur, qui n'ouvre pas les courriers et ne se rend pas aux convocations). Ensuite, son poste s'est transformé et M. s'est progressivement spécialisé dans la négociation (auprès des huissiers, avocats, agences), compétence initialement non identifiée et absente du service. S. en revanche s'est davantage orientée vers un rôle au plus près des personnes et en appui aux collègues, souhaitant s'investir moins sur le volet administratif. Avec le temps, les travailleurs-pairs ont réussi à se tailler une place de plus en plus confortable aux égards de leurs compétences et spécificités.

ACT (Appartements de coordination thérapeutique) de la Fondation de Nice (Nice)

Il s'agit d'un service d'accompagnement médico-social qui propose des logements individuels en diffus à des personnes présentant une maladie chronique invalidante. Les ACTs sont gérés par une équipe pluridisciplinaire (travailleurs sociaux, infirmières, médecin, psychologue) dont une travailleuse-pair. La travailleuse-pair participe pleinement au travail de l'équipe et elle décrit sa place comme intégrée : elle a eu accès "à tout" dès le début et participe à l'ensemble des réunions d'équipe, sans distinction formelle entre travailleur-pair et travailleurs sociaux dans le partage d'informations. Elle se sert du même logiciel de suivi et de partage d'informations et fait partie du groupe WhatsApp professionnel.

« Dès le début j'ai eu accès à tout. Ça m'a beaucoup aidé le fait d'avoir accès à tout, pour me sentir légitime aux yeux des collègues mais aussi pour mieux comprendre, pour avoir des infos... Sur le secret partagé par exemple... je n'ai pas fait de formation, j'ai appris sur le tas, car on en parle tout le temps » (Entretien travailleur-pair)

« On a un groupe WhatsApp pro, on s'envoie des infos. Puis on s'est dit qu'il ne faut pas écrire les noms des personnes par mesure de précaution et I. est dans le groupe, suit les échanges à ce propos et elle apprend ; elle entend parler de ça... » (Entretien travailleur social)

Cependant, sa place dans la répartition des missions reste singulière. En effet, le service fonctionne avec une « référence tournante » : des binômes travailleur social + infirmier suivent une partie de la file active pendant 4 mois, puis les binômes tournent, de sorte qu'au bout d'un an les professionnels aient travaillé ensemble et partagé les pratiques. Dans ce cadre, I. n'est pas intégrée à un binôme de référence : elle intervient avec les binômes lors de la première visite mais ensuite elle travaille de façon transversale et peut rencontrer les personnes seule ou avec l'équipe, selon les besoins.

L'intégration de I. passe par des modalités très opérationnelles de coopération (documents partagés, échanges informels, travail en binômes tournant), et une définition de sa place qui en fait un membre de l'équipe à part entière tout en lui réservant une place singulière spécifique à sa fonction de travailleur-pair.



Pôle communautaire de Dune (Bruxelles)

À Dune, le pôle communautaire a un rôle d'animation de la participation des personnes bénéficiaires et se compose de trois personnes : un coordinateur, un assistant social et un pair-aidant. Le pair-aidant est chargé de mission communautaire à l'instar de ces deux collègues, mais il travaille surtout en articulation avec d'autres équipes. Il co-anime, deux fois par mois, un comité citoyen de personnes bénéficiaires avec un collègue de l'équipe psychosociale, selon une logique de liaison inter-équipe.

En parallèle, il réalise aussi, lorsque l'équipe ou les bénéficiaires le sollicitent, des entretiens individuels qui relèvent moins d'un suivi formalisé que d'un accompagnement ponctuel « au besoin ». Le plus souvent, il intervient sur orientation d'un collègue – « va parler à P. » - quand une difficulté liée à la consommation apparaît ou quand une personne a besoin d'un appui spécifique. Il indique que ces entretiens portent fréquemment sur les émotions, les échecs, les rechutes, la honte, ou encore le sevrage – « comment t'as fait, comment je peux faire ? ». Par contre, il indique ne pas faire le même travail que les TS, car il ne réalise pas de démarches administratives.

Il est donc chargé de mission communautaire au même titre que ses collègues du pôle communautaire mais il réalise également d'autres missions en appui au travail d'accompagnement social des travailleurs sociaux. Dans les deux cas, sa place est construite pour qu'il mobilise son savoir expérientiel au contact direct des bénéficiaires.

Encore une fois, nous retrouvons une logique d'horizontalité mais comportant l'identification de missions spécifiques. Le travailleur-pair fait partie d'une équipe avec laquelle il partage les missions (co-animation d'ateliers), mais tout en respectant sa spécificité (intervention ponctuelle sur des sujets lui permettant de mobiliser son savoir expérientiel).



Tendance 2 ---> La création d'un service travail-pair à part entière : l'articulation comme condition de coopération interprofessionnelle et de définition des périmètres professionnels (Nidos ; SPF Bruxelles)

Le DMI à Nidos (Pays-Bas)

Nidos est une organisation indépendante aux Pays-Bas chargée de la tutelle des mineurs non accompagnés (MNA) et de l'organisation de leur placement en familles d'accueil ainsi que dans des structures d'hébergement (mobilisées quand les MNA obtiennent un titre de séjour). En tant qu'organisation de protection de l'enfance certifiée investie d'un mandat public, Nidos exerce la tutelle légale (guardianship) sur les MNA.

Depuis plusieurs années, la structuration d'un département spécialisé de médiation interculturelle (DMI) est venue appuyer les *guardians* dans l'accompagnement des jeunes et dans la relation éducative. La spécificité de Nidos est donc d'avoir institutionnalisé une forme de travail pair sous la forme d'un service dédié, adossée au mandat de tutelle auprès des mineurs non accompagnés. Le choix d'un service de médiation interculturelle « à part entière » répond au besoin de mobiliser des compétences linguistiques et de médiation interculturelle afin de faciliter la création du lien et la compréhension réciproque entre les jeunes accompagnés et les professionnels, mais aussi à l'importance de bien distinguer les périmètres professionnels. Les guardians exprimant des craintes récurrentes au démarrage du dispositif.



Comme nous l'avons déjà évoqué, l'arrivée d'un nouveau professionnel peut être vécue comme une mise en concurrence implicite, avec la peur que le médiateur prenne en partie la place du guardian qui risquerait de perdre la main sur la relation éducative (crainte que le jeune s'attache prioritairement au médiateur ou sollicite directement le médiateur au détriment du guardian) et surtout sur la responsabilité. En effet, même si l'ICM est conçu comme un appui, le guardian reste juridiquement et professionnellement responsable. Une vigilance accrue est mise en oeuvre pour le médiateur ne se chevauche pas celui du guardian.

La création d'un service dédié permet d'organiser l'articulation comme condition pratique de la coopération interprofessionnelle

Ce qui explique pourquoi Nidos a construit et progressivement renforcé un cadre d'intervention qui sécurise toutes les étapes afin de prévenir les tensions et rendre la coopération entre professionnels prévisible : l'intervention des médiateurs est initiée par le guardian et suit un processus préétabli sur une durée limitée. De plus, des dispositifs permanents de régulation et d'appui sont mis en place à travers une coordination structurée et un médiateur team-leader accompagne les médiateurs dans les situations complexes et intervient en cas de tensions avec les guardians. Ce fonctionnement protège la responsabilité des uns (guardians) et la spécificité des autres (médiateurs).

Les échanges montrent toutefois que, même dans ce cadre stabilisé, l'intégration reste un travail relationnel : l'articulation et la coopération sont possibles lorsque le rôle des médiateurs est reconnu et ils sont sollicités comme des collègues ressources - « les collègues demandent mon intervention... viennent me voir... tu peux me conseiller » — et quand les malentendus de rôle sont travaillés comme des objets professionnels par une pédagogie continue auprès des équipes.



Les « experts du vécu » du Service Public de Programmation (Réseau Nomade, Bruxelles)

Le service « Experts du vécu » du SPP Intégration sociale constitue, à Bruxelles, une forme particulièrement institutionnalisée de mobilisation des savoirs expérientiels dans l'action publique. Ce service recrute depuis le début des années 2000 des personnes ayant vécu directement la pauvreté ou l'exclusion sociale, et ayant pu transformer cette expérience en expertise professionnelle capable d'identifier des obstacles d'accès aux droits et aux services publics que les organisations perçoivent mal depuis l'intérieur.

Comme pour Nidos, il s'agit d'un service à part entière qui se compose d'une équipe de coordination et de 43 experts du vécu détachés dans différents services publics (un expert du vécu associé durablement à une institution via un partenariat).

La spécificité du SPP est de viser une action orientée vers la transformation des services : « on ne va pas vers les gens mais vers les institutions » avec qui le service développe des partenariats.

Exemple emblématique : l'expert du vécu détaché à la CAAMI (Caisse auxiliaire d'assurance maladie-invalidité)

Le cas de J., expert du vécu rattaché au SPP et détaché à la CAAMI, illustre très concrètement la place singulière occupée par ces professionnels qui font partie d'une équipe mais leur travail se réalise au sein d'institutions partenaires afin de les aider à repérer les blocages et besoins des personnes concernées, d'améliorer l'accessibilité des services proposés et de réaliser des actions de sensibilisation et plaidoyer. Concrètement, l'expertise du vécu se décline sur trois niveaux :

1. En première ligne (contact avec les citoyens) pour repérer, à partir du terrain, les freins concrets d'accès aux droits/soins (compréhension du langage administratif, difficultés face aux courriers, méconnaissances des services, non-recours etc.),
2. En deuxième ligne (travail avec l'institution partenaire) pour faire remonter les besoins repérés et améliorer les procédures, la communication, l'accessibilité, etc.
3. A un niveau transversal (type troisième ligne) pour sensibiliser et mener des actions de plaidoyer auprès des institutions au sens large.

Lors des échanges, J. précise sa posture : « *je suis à côté de la personne* », et décrit comment sa présence peut modifier la manière dont une situation est reçue dans les guichets. Une position délicate car l'expert du vécu occupe une place à la fois proche du terrain et orientée vers le changement institutionnel, ce qui exige un travail de communication continu. Les agents peuvent craindre une forme de contrôle ou de jugement, le service doit donc expliciter que l'expert du vécu « ne remplace pas le travailleur social et n'évalue pas son travail » mais contribue à penser « comment améliorer l'accompagnement » et l'accessibilité des droits. Ce qui demande un dialogue régulier auprès des professionnels.

En conclusion, les deux cas illustrent un modèle organisationnel du travail-pair sous forme de service identifié, doté d'un mandat explicite, d'une coordination et de règles d'articulation avec les autres professionnels/services. Cette mise en forme permet d'identifier clairement les périmètres (qui fait quoi), tout en nécessitant une pédagogie professionnelle régulière auprès des professionnels et de dispositifs de régulation et d'appui.

La définition de la place d'un travailleur-pair est directement liée à la définition de son rôle et de ses missions, que nous allons voir de manière plus détaillée dans la partie suivante.

III - MISSIONS ET ACTIVITÉS DU TRAVAILLEUR PAIR



Un obstacle central, constamment retrouvé dans la littérature, est l'ambiguïté des missions et la difficulté à typologiser le rôle du travailleur-pair : que fait-il exactement ? Qu'est-ce qui distingue ses missions de celles d'un médiateur, d'un éducateur, d'un intervenant psychosocial ?

Les études documentent des tensions récurrentes autour de la délimitation du périmètre (qui fait quoi), de la formalisation des activités et missions du travailleur-pair, de la gestion des attentes (des usagers, des équipes, des institutions) et des questions de frontières (proximité/distance, amitié/accompagnement, confidentialité). Cette difficulté de typologisation découle principalement des défis que posent la reconnaissance et la mobilisation du savoir expérientiel. Sans une clarification de ce concept et une analyse des modalités concrètes d'application du savoir expérientiel dans l'action, il ne sera pas possible de définir les missions et les activités des travailleurs-pairs et, par conséquent, en faire un métier à part entière. D'où le risque de réduire le travail-pair à une fonction périphérique, subalterne ou instrumentale. Afin de définir les compétences du travailleur-pair et d'identifier ce qu'il apporte de différent et/ou de complémentaire aux travailleurs sociaux, il faut tout d'abord préciser ce qu'est le savoir expérientiel. Pour ce faire, nous nous appuyons sur la littérature scientifique et les auditions avec les experts :



Stéphane Waha, pair-aidant et formateur, Funambule/SMES, Bruxelles

France Dujardin, coordinatrice formation pair-aidance, Université de Mons

Eve Gardien, MCF Université Rennes 2

Baptiste Godie, professeur Université Montreal

Le « savoir expérientiel » : de quoi parle-t-on ?

Le « savoir expérientiel » ne se résume pas à l'expérience vécue ni à un simple témoignage : il désigne une connaissance, produite à partir d'un vécu considérée comme rare ou atypique (par exemple la maladie chronique, le handicap, l'addiction, l'exil, la précarité, etc.), qui devient opérationnel via un processus de réflexivité et de sémantisation.

Il s'agit donc de transformer l'expérience en savoir.

D'après Eve Gardien (2019; 2025), le concept de « savoir expérientiel » va au-delà du vécu, désignant ce qui est produit à partir du vécu, lorsque l'expérience est mise en sens et en signification à travers des mots. La chercheuse parle de :

Une « expérience sémantisée » pouvant conduire à des manières inédites de faire et de penser.

L'objectif étant l'efficacité en situation - autrement dit les capacités à s'orienter, comprendre et agir dans la vie quotidienne - plutôt que la recherche d'une vérité objective au sens des sciences.

Ce savoir gagne en robustesse lorsqu'il est partagé, discuté et validé entre pairs, ce qui lui permet d'être reconnu comme un savoir intersubjectif orienté vers l'action. D'après Emmanuelle Cartron, Sandrine Lefebvre et Ljiljana Jovic (2021), l'expérience singulière devient connaissance pratique et ensuite « savoir » par la mise en commun dans un collectif, qui permet de basculer du « ça marche pour moi » vers « ça fait sens pour d'autres ». Dans ce cadre, on sort de la subjectivité (souvent reprochée au savoir expérientiel) pour affirmer l'intersubjectivité qui vient du partage par le groupe de pairs et qui autorise l'usage du terme « savoir » parce qu'il est verbalisé, reconnu et transférable.

Les recherches de Cartron, Lefebvre et Jovic montrent également comment des connaissances de l'ordre de l'expérience individuelle, et donc situées et non généralisables, peuvent devenir un savoir robuste via un processus qui part du vécu et aboutit à l'expérimentation active, en passant par la réflexion et l'élaboration de concepts et principes.

L'intersubjectivité des groupes de pairs soutient la reconnaissance et la transférabilité d'une expérience qui devient ainsi expertise une fois sortie du vécu individuel.

Dans ce sens, le récit de soi n'est pas un simple témoignage mais constitue une modalité importante de mise en sens et de reconnaissance par d'autres des expériences rares.

Gildas Bregain (2025) illustre comment le récit explicite peut servir de support de transmission et pas seulement de témoignage.

Il est donc important d'une part, de ne pas réduire le savoir expérientiel au témoignage mais de le reconnaître comme une ressource pour l'accompagnement et, d'autre part, de ne pas l'essentialiser en supposant que toutes les personnes concernées disposent de ce savoir et sont en mesure de le mobiliser.

Or, lorsqu'on intègre un travailleur-pair dans une institution, l'enjeu est d'identifier des missions et de concevoir des activités où son savoir expérientiel est reconnu en tant qu'expertise, son expérience peut se traduire en compétences et son rôle peut s'articuler aux savoirs professionnels.

Les défis sont donc autant épistémiques qu'organisationnels : reconnaître le savoir expérientiel comme un savoir, mais aussi identifier les manières dans lesquelles il se traduit dans l'action, il est mis en œuvre.

Du savoir expérientiel au savoir-faire professionnel : définir les compétences des travailleurs-pairs

La mobilisation du vécu ne va pas de soi, elle suppose des compétences relationnelles, une réflexivité, et une capacité à transformer un récit singulier en ressource utile pour autrui. Comment passer de l'expérience vécue à un savoir professionnel ? Comment définir les compétences des travailleurs-pairs ? Qu'apportent-ils de différent et/ou de complémentaire aux travailleurs sociaux ? Quand et comment le savoir expérientiel devient-il une expertise, c'est-à-dire une ressource institutionnalisée mobilisée pour autrui ?

La reconnaissance d'une expertise se traduit en missions et fonctions clairement identifiées qui signalent que l'expérience n'est plus seulement un vécu mais une fonction reconnue, avec des attendus.

→ **Place des travailleurs-pairs** : un travailleur-pair est donc un professionnel capable de transformer l'expérience vécue en ressources d'action, et d'aider l'équipe à comprendre les obstacles et solutions invisibles depuis l'« extérieur », c'est-à-dire en dehors de la relation de « pairité ».

Comment ce processus s'opère ?

Tout au long des échanges qui se sont tenus lors des entretiens et des visites d'étude, les questions autour des « compétences » des travailleurs-pairs et de son apport au travail social reviennent souvent et se heurtent à une difficulté récurrente :

les effets du travail-pair sont fréquemment observables mais ils restent difficiles à décrire, à formaliser et à objectiver en attendus opérationnels.

On voit que « ça marche », mais mettre des mots précis sur le « comment » – et sur ce qui relève d'une compétence – demeure complexe.

Sur cet aspect, les résultats des échanges peuvent se résumer en trois points ainsi :

Qu'est-ce qu'on attend du travail-pair ?

Dans les échanges, un travailleur-pair est d'abord pensé comme une ressource fonctionnelle au service de l'accompagnement. On repère un ensemble d'attentes, souvent très pragmatiques :

- Améliorer la qualité de l'accompagnement (adhésion, compréhension, continuité)
- Accélérer certains temps du parcours (entrée en relation, mobilisation, remise en mouvement)
- Débloquer des situations (retrait, méfiance, ruptures, impasses relationnelles)
- Faire du lien et faciliter la relation (désamorcer, traduire, rassurer, renouer un dialogue)
- Aller vers les publics les moins accessibles

Dans cette perspective, la contribution des travailleurs-pairs est moins une « technique » supplémentaire qu'une capacité à rendre possible ce qui, autrement, reste fragile : la rencontre, la confiance, l'engagement dans la durée, la compréhension des besoins et difficultés des personnes.

Comment peut-on définir les travailleurs-pairs ?

Quand il faut qualifier les travailleurs-pairs, les partenaires recourent volontiers à des métaphores qui illustrent bien la dimension relationnelle du rôle :

pont, médiateur, passeur, donneur d'espoir

Ces images convergent vers une idée centrale : les travailleurs-pairs occupent une position de "tiers", capables de relier différents mondes qui parfois communiquent mal (le vécu et l'institution ; la personne et le service ; etc.). Cependant, il ne s'agit pas seulement de « faire du lien », mais aussi de créer les conditions de passage : passage vers la parole, vers la demande, vers l'action, vers la confiance, vers l'acceptation d'une aide.

Quelles sont les compétences des travailleurs-pairs ?

Les participants aux visites d'étude citent souvent :

écoute, empathie, adaptabilité, médiation, non-jugement, optimisme, ténacité...

Il est important de préciser qu'on ne parle pas ici de « qualités naturelles » mais de véritables manières d'agir professionnelles, des compétences situées mobilisées dans l'action et produisant des effets : faire émerger ce qui n'est pas dit et ce qui ne se dit souvent pas aux travailleurs sociaux ; rendre traduisible et compréhensible des situations, des attitudes ; maintenir la relation malgré les possibles ruptures et tensions (ne pas lâcher).

Cette distinction est décisive pour éviter deux écueils : la naturalisation - « il/elle est comme ça » - et la déprofessionnalisation - « c'est juste du relationnel ».

L'insaisissable du travail-pair, ou comment nommer et visibiliser les mécanismes professionnels en oeuvre...

Un point marquant est la manière dont plusieurs partenaires parlent d'une dimension difficile à capturer :



« J'aime parler de lien invisible. »



« On ne sait pas l'expliquer, mais il se passe quelque chose de fort. »

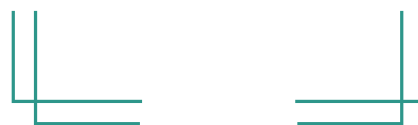




« Ça marche, mais on ne sait pas expliquer pourquoi. »



« On observe que quand ils échangent entre pairs, ça marche mieux. »



On parle de lien invisible, d'insaisissable parce qu'une grande partie de ce qui fait la valeur du travail-pair ne relève pas d'une « technique » déjà reconnue car propre à un métier classique, mais d'un effet relationnel qui se tisse entre deux personnes, dans un contexte donné et qui est utilisé de manière intentionnelle, selon les besoins.

Ainsi, le lien invisible peut être décrit comme une capacité à produire de la confiance et de l'engagement là où les formes ordinaires d'accompagnement prendraient plus de temps ou atteignent leurs limites.

Comme le montre cet extrait d'entretien avec un travailleur social :

« I. a un atout de proximité que nous n'avons pas car nous sommes pris dans nos démarches administratives et médicales, alors qu'elle a une proximité avec les usagers que nous avons du mal à avoir. (...) Souvent les personnes ont du mal à se raconter au travailleur social, elles nous servent des histoires enjolivées. I. facilite le lien, nous permet d'avoir l'histoire vraie, pas l'histoire plaquée. Certains usagers connaissent mieux les services sociaux, mieux que nous et ont des discours hyper rodés. I. nous facilite la compréhension des situations au-delà des discours rodés et enjolivés ». (Entretien avec un travailleur social, FDN, Nice)

Dans les propos des travailleurs-pairs comme dans ceux des travailleurs sociaux, il n'est pas rare de voir apparaître une dissociation entre dimension administrative et dimension relationnelle. D'un côté, les travailleurs pairs interrogés estiment que les démarches administratives ne relèvent ni de leurs missions ni de leurs compétences, et se perçoivent davantage investis d'un rôle de proximité, d'écoute et de création de lien. De l'autre, les travailleurs sociaux disent être aujourd'hui de plus en plus contraints par la montée des tâches administratives, au détriment du relationnel, alors même que celui-ci constitue le cœur historique de leur métier. Ces discours mettent en lumière le risque d'une segmentation des missions, dans laquelle le travailleur pair serait assigné au « lien » tandis que le travailleur social serait renvoyé à « l'administratif », au prix d'une possible perte de sens pour ces derniers.

Si l'alourdissement des tâches administratives constitue bien une évolution marquante du travail social contemporain, il importe toutefois de souligner que le relationnel mobilisé dans le travail pair est d'un autre ordre :

fondé sur le savoir expérientiel, il ne se substitue pas à la relation d'accompagnement propre au travail social, mais s'y articule selon une logique de complémentarité.

La force du travail-pair repose sur des savoir-faire souvent peu visibles, sur des micro-processus relationnels difficiles à capturer par les cadres habituels d'évaluation (tels que les tableaux de suivi, procédures, indicateurs).

Le relationnel constitue donc l'essence du travail-pair et se distingue du relationnel construit par des travailleurs sociaux car il repose sur un vécu partageable et reconnaissable entre pairs. C'est dans cette « pairité » (cf E. Gardien) que le travail-pair produit des effets visibles sur l'accompagnement.*

Les effets de la “pairité” ou la reconnaissance entre pairs

Une forme de reconnaissance s'instaure dans la relation entre « pairs », ce qui fait que la personne se sent comprise de l'intérieur, sans avoir à tout justifier. La « pairité » crée ainsi un espace où l'autre est autorisé à dire, à se raconter, où certaines choses deviennent dicibles car non ou moins soumises au sentiment de honte et de stigmatisation. On peut parler d'une chimie de reconnaissance :



Ce partage et cette reconnaissance réciproque produisent des effets concrets en termes de confiance, d'accès aux soins ou dans l'accompagnement, de mise en lien et, par conséquent, de facilitation du travail des collègues. Le travail-pair aide à mettre en lumière obstacles, besoins et leviers qui demeurent parfois peu visibles depuis l'extérieur de la « pairité ». Il capte les besoins non exprimés verbalement, les signaux non verbaux.

« Ce qui a marqué c'est la sensibilité de la travailleuse-pair à repérer les besoins de la famille malgré l'obstacle de la langue. La famille accompagnée ne parlant ni le français ni l'anglais. Il est surprenant que malgré la difficulté du dialogue, se soient passées des choses un peu fortes. La famille apparaissait soulagée d'avoir enfin une solution d'hébergement, mais une certaine fatigue transparaissait également. (...) La travailleuse paire a senti que la femme n'était pas réceptive, car elle avait faim. La famille n'avait pas mangé depuis le matin, ce qui a été compris par F. qui les a ensuite amenés à l'épicerie ».

(Extrait du compte-rendu de la visite au DA Asile, Fondation de Nice, Nice)

*On peut attribuer à la sociologue Eve Gardien un rôle central dans la conceptualisation de la notion de la “pairité” dans la littérature contemporaine sur la pair-aidance. Voir notamment: Gardien, E. (2020), “Pairjectivité : des savoirs expérientiels ni objectifs, ni subjectifs”, Éducation et socialisation, Les Cahiers du CERFEE, 57.

La valeur ajoutée du travailleur-pair relève de ses apports immatériels (confiance, espoir, sécurité relationnelle) et tient à une capacité d'interprétation et de traduction du vécu, qui devient un appui direct à l'accompagnement. D'où la mobilisation d'expressions comme « pont », « transfuge des mondes », « passeur », « traducteur entre deux mondes », « médiateurs entre cultures » signifiant la mise en connexion entre la personne et l'institution, entre le vécu et les catégories professionnelles, entre l'expérience intime et les attendus administratifs.

« En agissant comme des passeurs culturels et des conseillers auprès des tuteurs, des familles et des professionnels, les médiateurs interculturels permettent une meilleure communication, et contribuent à faire des conflits tuteur / MNA des opportunités de compréhension mutuelle ».

(Extrait compte-rendu visite d'étude à Nidos, Utrecht)

Le travailleur-pair ne fait pas seulement du lien, il restitue des significations, il remet du sens, il fabrique des traductions, réduit des malentendus et contribue à ce que la relation soit facilitée pour les deux parties. En somme, il rend l'institution compréhensible à la personne et le vécu compréhensible à l'institution.

Des compétences situées et coproduites mais intentionnelle et mobilisable à l'occurrence

Ces compétences sont situées et co-produites dans la relation entre deux personnes : d'où la difficulté d'objectivation. Le caractère souvent décrit comme insaisissable ou invisible n'est pas un manque de professionnalité ou une impossibilité à objectiver et formaliser, mais il indique que les compétences du travailleur-pair sont situées (dans la relation), spécifiques à un contexte (la pairité), et en partie co-produites dans l'interaction.

Beaucoup se joue donc dans l'informel : autour d'un café, pendant une pause, lors d'une balade. Cela ne relève pas de la « spontanéité ». Bien au contraire, l'informel demande une maîtrise, une réflexivité sur l'usage du relationnel en tant qu'outil de travail.

Le recours à des codes de relation et d'accompagnement informels n'est pas « naturel » mais assumé et résultant d'une connaissance et d'une maîtrise de ses effets. Le travailleur-pair en fait un usage intentionnel. Par exemple :

« Il faut savoir se raconter au moment où c'est utile. Il faut parfois savoir raconter un morceau, mais pas commencer à tout déballer. C'est vraiment une gestion de son récit de vie. C'est le truc le plus important. En fait, quand un bénéficiaire vient vers moi et qu'il me parle d'un problème bien spécifique, je peux utiliser mon vécu pour essayer de faire écho avec ce qu'il me raconte. Mais ça doit être très parcimonieux. Si je commence à m'étaler alors c'est moi qui suis en entretien et plus lui ».

(Extrait d'entretien avec un travailleur-pair, Réseau Nomade, Bruxelles)

Cela est une véritable compétence, qui demande de construire une « présence » à côté des personnes accompagnées tout en se préservant d'un surinvestissement, et en prêtant attention à la gestion des émotions.

Juste distance versus juste présence

En effet, la relation de « pairité » ne va pas de soi, elle est construite par le travailleur-pair et déclenchée par une posture spécifique qui repose sur une certaine proximité qui reste à valoriser alors qu'elle est souvent critiquée dans le travail social (mettant en avant plutôt la juste distance comme bonne pratique). Pourtant, l'horizontalité et la réduction de la symétrie dans la relation aux personnes accompagnées est un élément clé de la relation de « pairité » et permet de créer ce lien plus direct et moins codé qui favorise l'engagement des personnes dans le suivi. Contrairement aux travailleurs sociaux, les travailleurs-pairs ont souvent tendance à tutoyer les bénéficiaires, à partager des moments plus intimes de leur vie quotidienne, à sortir du cadre institutionnel, à enlever les barrières physique (bureau, écran...) La dimension affective compte donc dans la relation et la gestion de l'affect est une compétence propre aux travailleurs-pairs.

En raison de cela, tous les participants soulignent les risques de surinvestissement, posture de sauveur, difficultés de distance etc., et insistent sur l'importance que les travailleurs-pairs aient des repères en cas de besoin, des personnes référentes à qui s'adresser selon les cas. La prise en compte du bien-être, de la régulation émotionnelle et l'accès à des espaces de soutien ont été identifiés comme essentiels, compte tenu de la charge émotionnelle du travail (Nidos/Reseau Nomade).

Créer et avoir accès à des espace-temps de partage et soutien entre pairs

L'importance de créer des espace de partage entre travailleurs-pairs, non seulement au sein d'une structure mais aussi et surtout des instances du travail pair indépendantes de tout organisme employeur a été largement évoquée lors des différents échanges. Dans ce sens, les actions du **Forum bruxellois contre les égalités** sont particulièrement inspirantes. L'intervision, les réunions ouvertes pair-aidance, etc. ce sont des outils pertinents, se distinguant de la supervision davantage centrée sur l'accompagnement organisationnel ou hiérarchique. Un focus sur ces pratiques est portée dans la partie V de ce livrable, car en lien directe avec la question de la légitimation du travail-pair. Ces espace-temps ont également la fonction de favoriser la montée en compétence ainsi que le renforcement du pouvoir d'agir des personnes.

La mallette à outils des travailleurs-pairs

- Le vécu : il faut savoir se raconter au moment où c'est utile (sans s'exposer)
- Le tutoiement et la carte de la proximité (tout en maîtrisant les émotions et en calibrant la proximité)
- Les outils relationnels
 - La porte de la confiance
 - Les outils de médiation

Pour conclure...

Ces résultats dissipent la crainte principale des travailleurs sociaux car ils indiquent que le travailleur-pair n'a pas vocation à remplacer le travailleur social : il intervient sur un registre complémentaire, centré sur la « pairité » comme cadre d'intervention et comme ressource pour engager, réengager et soutenir l'autodétermination. La plus-value du travail-pair est donc conditionnée par une articulation claire des rôles : le travailleur-pair apporte une autre entrée relationnelle et une lecture interne du vécu, que le travail social peut intégrer pour ajuster des interventions.

IV - FORMATION



Lors des rencontres, des entretiens avec les travailleurs-pairs, leurs employeurs ou les experts, la question de la formation des pair-aidants est souvent évoquée. Sont notamment citées la formation initiale, la formation continue, la formation des équipes accueillantes de travailleurs-pairs.

Concernant la pair-aidance, les formations initiales se démultiplient et notamment dans le champ de la santé mentale, certaines un peu plus généralistes mêlant les champs de la santé, du social et du handicap comme c'est le cas à l'université de Rennes 2 sous la responsabilité d'Eve Gardien. Malgré cette démultiplication, les formations s'adressant plus spécifiquement aux (futurs) travailleurs pairs exerçant dans le social sont peu nombreuses.

Les personnes rencontrées s'accordent à relever que si la formation n'est pas nécessaire pour exercer, elle reste néanmoins un levier et un appui pour renforcer leur accompagnement et leur insertion dans des équipes professionnelles. Nous retenons notamment le fait que ces formations construisent sinon consolident les compétences et savoirs concernant le travail en équipe, l'usage des outils du numérique, elles permettent également aux stagiaires de travailler, questionner et analyser leur parcours personnel, notamment par le biais du récit.

Ressortent également des divers échanges avec les travailleurs pairs, les besoins de formation continue. Nommés de différentes manières selon les pays et institutions de rattachement : "analyse de pratiques professionnelles", "intervisions", "groupes de paroles", ces instances constituent des "bulles" dans le travail permettant d'échanger et de se conseiller entre travailleurs pairs à partir de situations concrètes ou de thématiques choisies. Ces instances pouvant être guidées par un travailleur pair ou un intervenant extérieur formé à ce type d'intervention.

Des formations initiales plébiscitées.

Parmi les participants du projet européen et leurs partenaires, certains disposent de formations déjà mises en œuvre, d'autres pensent un programme.

En formation initiale :

L'**université de Mons (Belgique)** propose une formation se déroulant sur une année civile, à raison d'un jour par semaine, et comprenant 200 heures de stage obligatoire, sans prérequis mais avec une sélection réalisée par un jury qui constitue un groupe de 20 personnes. La formation est structurée autour de quatre grands volets : le travail sur soi et sur soi avec les autres, l'appropriation des concepts sociaux, psychologiques, médicaux et médico-sociaux, l'expérimentation professionnelle et la construction de la boîte à outils, la recherche (volet facultatif). À l'issue de la formation, une attestation de participation est délivrée par l'Université de Mons.

A. qui a suivi cette formation nous présente les atouts de celle-ci et relève que le travail de mise en récit de son parcours lui a permis notamment de prendre du recul, de la distance vis à vis de son histoire et de lui donner du sens.

Le **Département ICM (médiation interculturelle) de Nidos** assure une mission combinée de médiation et interprétariat, avec un accent mis sur la traduction culturelle plutôt que sur l'interprétation littérale. A ce titre, les médiateurs sont formés aux parcours culturels et de migration, à la médiation interculturelle et linguistique.

HETIS construit un programme de formation qui s'adressera spécifiquement aux travailleurs pairs du secteur social à partir d'un premier travail de capitalisation sur le travail pair à la Fondation de Nice et nourrit des échanges que les visites d'études ont permis. Les grands axes sont présentés ci-après. Une première mise en œuvre est prévue pour septembre 26. Le programme prévoit un travail autour du récit, des outils du travail social (communication professionnelle, outils du numérique et des mises en situation).

En formation continue :

De manière plus ou moins déployée et régulière, l'ensemble des partenaires met en œuvre des temps d'échanges, des groupes de paroles, des intervisions, des analyses de pratiques entre ICM et/ou travailleurs pairs permettant de questionner les pratiques professionnelles, de s'échanger des outils d'accompagnement, de réfléchir à sa posture et aux moyens de se préserver aussi.

Nidos propose ainsi régulièrement des intervisions comme pilier du soutien professionnel. Ces temps sont pensés pour permettre de soutenir la réflexion, l'apprentissage collectif et le bien-être. Lors de la visite d'études à Utrecht, les participants ont observé à travers la présentation d'une situation et la méthodologie utilisée pour l'aborder. Ainsi, à la suite d'une présentation par un médiateur, trois étapes sont déroulées :

- Des questions permettant de clarifier la situation sont posées par les pairs ;
- Des conseils sans jugement sont amenés
- Et enfin, le médiateur émet un retour réflexif.

Nous le voyons, l'intervision est ici pensée comme un espace sécurisé, structurant la réflexion, tenue par des règles claires, des temps de conseil. Sont également mises en œuvre des supervisions, centrées sur l'accompagnement organisationnel ou hiérarchique. Ces deux espaces de soutien ont été identifiés comme essentiels, pour réguler la charge émotionnelle que suscitent les accompagnements.

A la Fondation de Nice, des temps dédiés exclusivement aux travailleurs-pairs sont pensés comme des espaces sans hiérarchie pour permettre de renforcer l'identité collective, la confiance et le soutien entre pairs.

Les cycles de réunions ouvertes sur la pair-aidance co-organisés par la **Plateforme Bruxelloise pour la Santé Mentale, le SMES et le Réseau Nomade** ouvrent un espace de dialogue, d'échanges de ressources et de soutien aux pair-aidants, aux experts du vécu mais également aux professionnels et personnes sensibilisés à la pair-aidance permettant de partager leurs expériences professionnelles. A celle portant sur la thématique de la mobilisation du vécu par exemple chaque participant initié donnait sa technique et ses clés pour repérer le moment adéquate pour le mobiliser.

Ces temps d'échanges qui apportent soutien et réflexion collective se posent aussi comme un sas d'entrée dans la profession et peuvent constituer une "première incursion" dans la pair-aidance : "on s'y renseigne", "on s'y présente" à d'autres plus initiés, "on y expose son parcours et le souhait de s'investir dans la pair-aidance" ou encore d'entrer en formation. A l'une des réunions ouvertes sur la pair-aidance, deux personnes se présentaient au groupe pour leur intérêt pour la pair-aidance.

Des besoins en formation continue

Nous l'avons déjà noté, une formation initiale à la pair-aidance n'est pas une nécessité pour exercer. Pour autant, pour limiter ou dépasser certaines difficultés que peuvent rencontrer les travailleurs-pairs, proposer au-delà des formations initiales, de courts modules de formation pourraient répondre à des besoins individuels, de protection, d'outillage à l'insertion professionnelle. La mobilisation du vécu s'apprenant pour les travailleurs-pairs bien souvent sur le tas, sans trop en maîtriser nombre d'enjeux au départ, peut constituer une difficulté quant à ses répercussions (quelles sont les implications sur moi, sur l'autre de ce que je dévoile ? Comment repérer le bon moment ?) Dans un autre registre, le travail en équipe nécessite à minima de maîtriser les codes de l'écriture, les outils du numérique et un partage du langage professionnel.

En formation des équipes :

Former au travail-pair et faciliter l'intégration d'un travailleur-pair au sein d'une équipe tendent parfois à se confondre et ne faire qu'un. A Bruxelles, l'accompagnement porté par le projet **Pat du SMES** contribue aussi dans sa mise en œuvre à former et préparer les équipes qui accueilleront un travailleur-pair. A la **Fondation de Nice**, la diffusion d'un film présentant le travail-pair au sein de la fondation sensibilise les nouveaux salariés au travail-pair.

A l'**Université de Mons en Belgique**, la formation des équipes se diffuse par le biais des journées réseau territorial qui mobilisent les acteurs des champs du social et de la santé et qui intègrent systématiquement des travailleurs-pairs. Elle s'étend par extension aussi à l'équipe pédagogique. Le travail que réalisent en commun travailleurs-pairs et spécialistes d'une thématique (ex. alcoologue) pour préparer leurs interventions génèrent la rencontre. Cette logique favorise entre eux le repérage des connaissances de chacun et contribue en filigrane à reconnaître les savoirs issus de l'expérience.

Les besoins repérés à partir des échanges concernant la formation initiale des travailleurs pairs

Au regard des différentes initiatives et des difficultés repérées, des orientations se dégagent pour construire une formation initiale pour travailleurs pairs spécifique au travail social : Concernant ses conditions d'accès, des prérequis (diplôme, etc.) autres que le savoir expérientiel ne sont pas nécessaires à l'entrée en formation. Toutefois, des entretiens de positionnement peuvent permettre d'évoquer et de repérer des difficultés pouvant être accompagnées ou nécessitant des ajustements durant le temps de formation.

Une formation basée sur le principe de l'alternance associant la pratique (stage ou emploi) sur une durée de 5 mois à raison d'une à deux journées par semaine.

Une formation sanctionnée par des open badges, venant attester de l'acquisition de compétences et savoir-faire métier donne de la crédibilité à la fonction, tant aux stagiaires, qu'aux structures et institutions qui intègrent le travail-pair à leurs accompagnements.

Concernant son organisation : la formation s'articule autour de 3 grands modules portant sur l'environnement institutionnel et les métiers du social, l'accompagnement et les compétences relationnelles, les compétences techniques et travail en équipe, ces modules abordant des contenus permettant d'acquérir autant que de renforcer des compétences de base / clés (numérique, écriture, etc.), de connaissance du secteur social.

A l'issue de nos échanges et réflexions, certains contenus ou méthodologies apparaissent essentiels :

- un accompagnement portant sur l'analyse du parcours et de la mise en récit, spécifique au travail-pair dans le champ du social. Une des approches permettant de réfléchir à son parcours, de donner du sens à son histoire mais également d'interroger et de maîtriser les effets de sa mobilisation, peut se réaliser à partir d'une approche biographique tant dans son écriture que dans les réflexions que sa mobilisation suscite (motivations et enjeux autour de la mobilisation du vécu). Etayé d'apports théoriques et/ou conceptuel, le parcours peut être analysé au regard d'un éclairage social et collectif (ex: précarité, migration, etc.)
- des temps de réflexion et de travail sur la distance et l'implication professionnelle, telles que des analyses de pratiques, des études de situation.
- des accompagnements au stage, des temps au sein de la formation articulant pratique et théorie.
- des instances permettant de connaître le territoire d'intervention, réalisées à partir d'un travail de recherche ou en lien avec l'expérience.
- des expérimentations de méthodologies d'animation collective (groupe de paroles et autres), et d'outils de médiation (arpentage, world café, etc.) pour encourager les initiatives et faciliter le travail en réseau, la construction de plaidoyers, d'animations collectives à destination des personnes accompagnées ou à l'égard d'un réseau de travail-pair. Cette expérimentation pouvant se concrétiser au sein de la formation par la réalisation d'un "travail" contribuant à la connaissance de la spécificité du travail-pair dans le travail social.

Concernant l'équipe pédagogique :

- Disponibilité de l'équipe pédagogique permanente qui accompagne qui aura été sensibilisée au préalable au travail pair. Cette nouvelle formation pouvant remettre en question des "établis" du travail social et plus généralement les attendus des candidats à l'entrée en formation (à l'heure actuelle, le vécu personnel n'est pas valorisé dans les candidatures).
- Constitution d'un groupe d'intervenants au regard de leur spécialité et de leur profil, cela comprend des travailleurs pairs et des intervenants au profil plus classique.

L'une des premières missions pour l'équipe étant d'établir un premier relevé des compétences des travailleurs pair et de lui associer des attendus de formation.

V - CONSTRUCTION DE LA LÉGITIMITÉ DU TRAVAIL PAIR DANS LE CHAMP DU SOCIAL



Comme évoqué dans l'Introduction, si la pair-aidance dans le champ sanitaire et du soin a su se construire une place, une reconnaissance et une certaine légitimité, ceci est bien moins le cas pour le travail social où la pair-aidance est bien moins développée. A Bruxelles, où les frontières entre le sanitaire et le social sont beaucoup plus poreuses, nombre de pairs-aidants exercent dans des structures qui dépendent des champs de la santé et du social et accompagnent des personnes rencontrant des problématiques croisées de santé mentale, d'addiction, de précarité, d'accès au logement, etc.

L'entrée des travailleurs pairs au sein des structures propres au travail social n'est pas évidente mais suscite néanmoins un intérêt croissant de la part de celles-ci. Nous retenons de nos échanges que des initiatives voient le jour pour convaincre de ses apports, pour lui construire une légitimité.

C'est notamment le cas de la **Fondation de Nice** qui a diffusé en ouverture de la visite d'étude de Nice les réalisations de portraits vidéos présentant le travail-pair au sein de l'institution, réalisations qui sont notamment présentées aux nouveaux salariés ou qui ont pu servir de support à des interventions quand la Fondation était invitée par l'université de Nîmes pour communiquer sur le travail-pair. L'ouverture vers l'extérieur s'est également déclinée sous la forme d'une présentation métier auprès d'étudiants inscrits en formation d'éducation spécialisée à HETIS.

A Bruxelles où nous plongeons dans le champ à l'articulation de la santé et du social, les visites d'études, les auditions d'experts et les échanges donnent à voir une organisation de la visibilisation du travail-pair sur différents fronts et qui semble agir en faveur de sa visibilité. Nous constatons un important travail en réseau qui contribue à plus ou moins long terme à la connaissance du travail-pair.

Ainsi, à l'**Université de Mons (Belgique)** comme l'explique France Dujardin dans son entretien la construction et de la mise en œuvre de la formation à la pair-aidance constitue aussi un prétexte pour donner de la légitimité au travail-pair et pour convaincre de ses apports. Les initiatives se démultiplient en ce sens et font faisceau pour construire une reconnaissance. Par exemple, les stages durant la formation conquièrent de nouveaux sites qualifiants. Les interventions et les cours réalisés en binôme de travailleur-pair/ intervenant extérieur spécialisé) "obligent" à se connaître et à une mise en contact pour travailler ensemble. Sur ce même registre, l'organisation de tables rondes, de journées thématiques, de conférences permettant de mettre en lien pair-aidants avec d'autres professionnels contribue à une visibilité extérieure. A plus long terme, l'université investit le champ de la recherche et accompagne les étudiants qui travaillent sur cette thématique, également elle intègre les savoirs expérientiels dans les recherches et propose dans le cadre de la formation à la pair-aidance un travail de recherche aux volontaires.

Le **Forum Bruxelles contre les inégalités** qui sensibilise l'opinion publique et le monde politique aux nouvelles formes de précarité participe aussi dans son fonctionnement et par ses missions à donner du poids et de la valeur aux voix des personnes concernées par la précarité. D'une part, le Forum Bruxelles contre les inégalités développe des projets et des recommandations qui articulent l'expertise des professionnels, celle des personnes en situation de pauvreté et les points de vue académiques et politiques sur les questions sociales. Par ailleurs, ces voix se retrouvent au sein de l'équipe, à travers les postes d'experts du vécu, qui exercent en troisième ligne et dont les missions de réalisation de plaidoyers et de prises de parole en public participent évidemment à visibiliser leur action et à leur assurer une reconnaissance publique. L'un des experts, participant des visites d'études, explique qu'une de ses missions consiste à animer un réseau d'expertise de vécu, pour trouver une parole commune entre experts du vécu au sujet de problématiques relevant des politiques publiques telles que la précarité, les addictions ou encore la santé mentale. Cette parole qui est construite à partir des multiples vécus collectés constitue la matière des plaidoyers qui sont teintés de sensibilités et du vivre en situation de précarité.

Au niveau du **Service Public Fédéral**, Marco Willems - référent expert du vécu au SPF, développe une activité de lobbying et de sensibilisation auprès des institutions afin d'un côté, de promouvoir et légitimer la pair-aidance et de l'autre, de faire remonter les besoins et difficultés des publics. L'objectif étant d'engendrer des dynamiques positives de transformation et d'amélioration des services et de répondre aux besoins réels des personnes à partir des constats que les experts du vécu font sur le terrain, par le biais de leur expertise.

Des initiatives bruxelloises, nous pouvons tirer la conclusion qu'à travailler davantage ensemble sur nos terrains permettrait non seulement de favoriser la reconnaissance du travail-pair dans les structures du travail social mais également de l'ancrer davantage dans le secteur. Par effet de mise en abîme, c'est ce que nous amorçons à travers ce projet européen et les réflexions qu'il suscite, les axes des projets de formations qui se dessinent et le séminaire qui se prépare. A la suite de cette expérience partagée qui participera pour partie à lui ôter une part de son opacité, c'est un travail réfléchi de fond à mener sur le long terme qui pourra engager les institutions désireuses de travailler à la visibilité du métier et de la fonction.

Au regard des visites d'études, les initiatives repérées (et leurs cibles) permettent de mettre le travail pair sous "les projecteurs". A ce repérage, un travail concerté de déploiement gagne davantage en visibilité à des initiatives mises en œuvre isolément. Le projet européen amorce une première visibilisation avec son séminaire qui s'organise pour la fin janvier 2026, une reconnaissance avec la construction de formations destinées aux pair-aidants, certifiant les compétences clés et spécifiques au travail social. A la suite, nous pouvons signaler d'autres initiatives favorisant sa légitimité telles que :

- Publication d'articles dans des revues du travail social rendant compte du rôle et missions des travailleurs pairs dans l'accompagnement ou d'initiatives innovantes associant des auteurs travailleurs pairs, des spécialistes, des professionnels
- A l'attention des futurs travailleurs sociaux : proposer une intervention au sein des programmes de formation (notamment des formations aux diplômes d'état, y compris dans les formations à destination des cadres)
- Réalisation de fiche métier pour communiquer avec les prescripteurs de l'emploi
- Co-construction d'un référentiel de compétences/métier du travail pair en travail social, en menant une identification des spécificités du métier dans ce champ-là.

BIBLIOGRAPHIE

Allart, M., Lo Sardo, S. (2020), Peer support in the Wallonia-Brussels Federation: current situation. Methodological guide (and mapping), Smes ASBL & Le Forum – Brussels against inequalities.

Anthony, W. A. (1993). Recovery from mental illness: The guiding vision of the mental health service system in the 1990s. *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 16(4), 11–23.

Bonnami, A. (2025), “Mobilizing rare experiential knowledge of peer migrant workers within an Emergency Shelter (CHU)”, *Aequitas*, 31(1), 109–125

Brégain, G. (2025), “Personal experiential knowledge ‘outside of common sense’ related to chronic illness”, *Aequitas*, 31(1), 50–67.

Bruneteaux, P. (2025), “Paid peer helpers in social emergency homes: a double loyalty between social workers and residents or the practical translations of experiential knowledge in institutions”, *Aequitas*, 31(1), 91–108.

Cartron, E., Lefebvre, S., Jovic, L. (2021), “Experiential knowledge: epistemological exploration of a widespread expression in the field of health”, *Nursing Research*, 144(1), 76–86.

Chapman, S. A., Blash, L. K., Mayer, K., & Spetz, J. (2018), “Emerging roles for peer providers in mental health and substance use disorders”, *American Journal of Preventive Medicine*, 54(6).

Charlier, É., et Sandron, L. (2018), “Les pairs aidants : vecteurs ou victimes de précarisation du travail social ?”, *Le Sociographe*, 64(4).

Deegan, P. E. (1988). “Recovery: The lived experience of rehabilitation, *Psychosocial Rehabilitation Journal*, 11(4), 11–19.

Demailly, L. (2014). “Les médiateurs pairs en santé mentale. Une professionnalisation incertaine”, *La nouvelle revue du travail*, 5.

Demailly, L., & Garnoussi, N. (2015). Le savoir-faire des médiateurs de santé pairs en santé mentale, entre expérience, technique et style. *Sciences & Actions Sociales*, 1(1), 51–72. <https://doi.org/10.3917/sas.001.0051>.

Demailly, L. (2021). Chapitre 4. La professionnalisation de la pair-aidance en santé mentale en France : processus et enjeux. Dans È. Gardien (dir.), *L'accompagnement par les pairs : Enjeux de participation et de professionnalisation* (p. 80–97). Presses universitaires de Grenoble.

Gardien, È. (2019) “Experiential knowledge: between objectivity of facts, subjectivity of experience and relevance validated by peers”, *Vie sociale*, 2019/1(25–26), 95–112.

Gardien, È., et Laval, C. (2019). The institutionalisation of peer support in France: Development of a social role and roll out of public policies. *Alter: European Journal of Disability Research / Revue européenne de recherche sur le handicap*, 13(2), 69–82.

Gardien, È. (2025), "Experiential knowledge: the positive contributions from extraordinary experiences", *Aequitas*, 31(1), 3–6.

Gardien, È. (2025), "Understanding and defining experiential knowledge", *Aequitas*, 31(1), 7–30.

Gardien, È. (2017), "What do experiential knowledges bring to research in the humanities and social sciences?", *Vie sociale*, 20(4), 31–44.

Gardien, È. (2020), "Pairjectivity: experiential knowledge that is neither objective nor subjective", *Education and Socialization*, 57.

Gardien, È. (2021), "Peer support and guidance: taking charge by relying on one's peers", *Les Cahiers de l'Actif*, 538–539(2), 9–22.

Gardien, È. (2021), "Instituting peer support at the risk of losing the specific qualities of the relationship between peers" (pp. 98–118), in È. Gardien (ed.), *Peer support: Issues of participation and professionalization*, Presses universitaires de Grenoble.

Gardien, È. (2017). *L'accompagnement et le soutien par les pairs*, Presses universitaires de Grenoble.

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*, 2016(2), 89-104.

Godrie, B. (2021), Intégration des usagers et usagères et extractivisme des savoirs expérientiels : une critique ancrée dans le modèle écologique des savoirs dans le champ de la santé mentale. *Participations*, 30, 249-273.

Goldstrom, I. D., Campbell, J., Rogers, J. A., Lambert, D. B., Blacklow, B., Henderson, M. J., & Manderscheid, R. W. (2006). National Estimates for Mental Health Mutual Support Groups, Self-Help Organizations, and Consumer-Operated Services. *Administration and Policy in Mental Health and Mental Health Services Research*, 33(1), 92-103.

Groud, P.-F. (2025), "Tailoring to measure. From exploration to analysis of the processes of elaboration of rare experiential knowledge of amputees", *Aequitas*, 31(1), 68–90.

Le Cardinal, P., Roelandt, J.-L., Rafael, F., Vasseur-Bacle, S., François, G., & Marsili, M. (2013). Pratiques orientées vers le rétablissement et pair-aidance : historique, études et perspectives. *L'Information psychiatrique*, 89(5).

Myrick, K., & Del Vecchio, P. (2016). Peer support services in the behavioral healthcare workforce: State of the field. *Psychiatric Rehabilitation Journal*, 39(3), 197–203.

Roelandt, J.-L., et Staedel, B. (Dirs.), (2016). *L'expérimentation des médiateurs de santé-pairs : Une révolution intranquille*, Doin.

Sarradon-Eck, A., Farnarier, C., Girard, V., Händlhuber, H., Lefebvre, C., Simonet, É., & Staes, B. (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*, (67), 183–199.

Schweitzer, L. (2020). « On est des (ex-) quelque chose »... De la mobilisation des savoirs expérientiels dans le travail pair. *Rhizome*, 75-76(1).

Wolf, J. (2018), National trends in peer specialist certification, *Psychiatric Services*, 69(10).