Le Conseil Régional
des Personnes Accueillies / Accompagnées
OCCITANIE

http://www.ccpa-ccrpa.org

Compte-rendu

Journée thématique du CRPA Occitanie – 23 Mai 2019

« EVOLUTION DU TRAVAIL SOCIAL ET TRAVAIL PAIR »

Participants :

60 participants :

38 personnes accueillies/accompagnées (63 %) et 22 professionnels/bénévoles (37 %)

Rappel du programme :

9h15	**Accueil – Petit déjeuner**
9h45	*Mot de bienvenue*
10h	Présentation du CRPA et de la journée
10h15	Petits groupes : travail social / travail pair, qu'est-ce qu'est ?
10h30	Interventions + temps d'échanges • **Thibaud BOYER, Travailleur social - Un chez soi d'abord Toulouse** • **Nicolas CHOTTIN, Médiateur Santé Pair - CEIIS** ⇨ *Travailleur social et travailleur pair : formation, mission, rôle et place de chacun ?*
11h15	*Pause*
11h30	**Ateliers de travail thématique :** Attentes vis-à-vis de l'accompagnement social
12h30	Restitution des travaux
13h00	*Déjeuner*
14h15	Jeu digestif
14h30	**Ateliers de travail thématique :** Préconisations : rôles respectifs et travail en commun
15h15	*Pause + vote prochain thème*
15h30	Restitution des travaux de groupes
16h	Mot de fin

LE TRAVAIL SOCIAL QU'EST-CE QUE C'EST ?

⇨ **Définition du travail social - Décret du 6 mai 2017**

- **Article D. 142-1-1 du Code de l'action sociale et des familles**

« Le travail social vise à permettre l'accès des personnes à l'ensemble des droits fondamentaux, à faciliter leur inclusion sociale et à exercer une pleine citoyenneté. Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société. Il participe au développement des capacités des personnes à agir pour elles-mêmes et dans leur environnement. »

« A cette fin, le travail social regroupe un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire. Il s'appuie :

- sur des **principes éthiques et déontologiques**,
- sur des **savoirs universitaires** en sciences sociales et humaines,
- sur les **savoirs pratiques et théoriques** des professionnels du travail social
- et les **savoirs issus de l'expérience** des personnes bénéficiant d'un accompagnement social, celles-ci étant associées à la construction des réponses à leurs besoins.

Il se fonde sur la relation entre le professionnel du travail social et la personne accompagnée, dans le respect de la dignité de cette dernière. »

« Le travail social s'exerce dans le cadre des principes de solidarité, de justice sociale et prend en considération la diversité des personnes bénéficiant d'un accompagnement social.»

- **La famille des travailleurs sociaux regroupe différents corps professionnels**

Assistant de service social, éducateur spécialisé, conseiller en économie sociale et familiale, éducateur de jeunes enfants, moniteur-éducateur, auxiliaire de vie sociale, aide médico-psychologique, technicien de l'intervention sociale et familiale, etc.

Ces différents métiers, reposent sur des formations spécifiques et l'obtention de diplôme d'Etat.

PAIR AIDANCE et TRAVAIL PAIR, QU'EST-CE QUE C'EST ?

⇨ **Définition issue du guide « *Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement », FAS/DIHAL – 2018***

- **La pair aidance**

« La pair aidance regroupe un ensemble de **pratiques qui procède de formes d'accompagnement ou encore d'entraide et de soutien,** par lesquelles une personne s'appuie sur son **savoir expérientiel vécu**, c'est-à-dire le savoir issu de sa propre expérience d'une situation vécue, habituellement considérée comme difficile et/ou stigmatisante ou négative (exemple : expérience de vie à la rue, précarité, conduite addictive, troubles psychiatriques…), pour aider d'autres personnes vivant les mêmes parcours, les situations comparables »

Cela suppose une **transformation de l'expérience vécue en savoir** : la personne a pris une distance critique vis-à-vis de ce vécu, en retire un savoir (connaissances et compétences), et est en capacité de la mobiliser dans le cadre d'une relation d'aide et d'accompagnement.

- **Le travail pair**

« Le travail pair se définit comme une forme de pair aidance dans laquelle l'intervention fondée sur le savoir expérientiel est rémunérée. »

Il s'agit d'une forme salariée de la pair aidance.

Aujourd'hui, on identifie des travailleurs pairs dans différents secteurs d'intervention, tant dans le champ sanitaire (médiateur de santé pair notamment) que dans le champ social (travailleur pair, expert du vécu en Belgique, intervenant social pair...).

- **Approche historique**

Les premières pratiques d'intégration de pairs aidants salariés ont été initiées aux Etats-Unis, avec le financement par l'Association Nationale des Directeurs de Programmes d'États pour la Santé Mentale d'un programme d'embauche de travailleurs pairs aidants en 1989.

En France, la pair aidance s'est d'abord développée dans le champ de la santé mentale (18 ° s), puis création d'associations d'auto-support dans les années 1980 (lutte contre le VIH/Sida, ou contre la toxicomanie), développement en psychiatrie dans les années 1990. Promotion des pairs-aidants en Santé mentale : équipe MARSS à Marseille (2007), programmes Un Chez Soi d'Abord (2011) et Médiateurs de Santé Pairs (2012)

Travail Social et Travail pair : qu'est-ce que c'est ?

Retours des réflexions en groupe de travail sur les notions qui évoquent le travailleur pair et le travailleur social.

Il apparait que la dimension de l'accompagnement, associée à des aspects plus professionnels (formation, compétence, responsabilité, salaire) sont privilégiés pour le travailleur social. Alors que l'expérience de vie, l'idée d'intermédiaire entre la personne et le professionnel (complémentarité/relais, interprète) ainsi que la dimension projective (Evolution (résilience) / nouveau départ / perspective, exemple) sont davantage mises en avant pour le travailleur pair.

Travailleur social	Travailleur pair
Accompagnement (5)	Vécu / expérience de vie (6)
Formation (2)	Complémentarité / relais (2)
Orientation (2)	Ecoute (2)
Compétences	Transmettre
Responsabilité	Partage
Administratif	Accompagnement
Salaire	Interprète
Evolution	Soutien
Référence	Exemple
Ecoute	Evolution (résilience) / nouveau départ / perspective
Eclairage	Réagir et application
Relation	Recul sur son parcours / Distanciation
Aidons le social	

Interventions : Travailleur social et travailleur pair : formation, mission, rôle et place de chacun

- **Thibaud BOYER, Educateur spécialisé au sein du dispositif « Un chez soi d'abord » Toulouse**

Le dispositif « Un Chez Soi D'Abord » est un programme de prise en charge de personnes sans-abris et atteintes de pathologies mentales sévères, nécessitant une prise en charge médicale et un accompagnement social adapté. Il permet un accès direct au logement ordinaire et durable, moyennant un accompagnement, à la fois social, sanitaire et médical spécialisé.

L'accompagnement proposé se déroule principalement hors structure, dans une démarche d'aller-vers (sortir des bureaux, visite à domicile, dans un café, en balade…)

L'équipe pluridisciplinaire est composée de médecins, infirmiers, travailleurs sociaux et travailleurs pairs. L'idée est de sortir du schéma classique d'un accompagnement social dissocié de l'accompagnement médical. Quelqu'un ayant un problème administratif peut également relever d'un accompagnement médical. Ici chaque membre de l'équipe, quel que soit sa fonction, peut aller voir les locataires. Une travailleuses paire fait partie de l'équipe. Elle connait très bien le milieu de la rue, ce qui lui permet d'avoir un lien différent avec les personnes accompagnées.

❖ **Nicolas CHOTTIN, Médiateur santé pair au sein de l'association CEIIS (Lot) :**

En 2010, il est accueilli sur le CSAPA (Centres de Soin, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie) du CEIIS, dans une situation dégradée. Il a ensuite cheminé sur lui-même au sein de la structure, s'est redécouvert, avec beaucoup d'auto-questionnement. Il a également découvert d'autre versant de l'inclusion sociale à travers les personnes hébergées sur le CHRS. Sa rencontre avec un travailleur social militant sur la question participative lui a donné envie de s'investir davantage dans l'association et de pouvoir aider lui aussi les personnes accueillies sur la structure.

Il explique que les travailleurs sociaux ont une identité professionnelle, un genre de « moule ». Lui n'en avait pas mais il a trouvé des modèles. L'envie de redonner ce qu'il a reçu lors de son accompagnement était prégnante. Ainsi, accompagné par un travailleur social pendant plusieurs années il a pu avoir dans un premier temps une expérience de médiateur santé pair en tant que bénévole, puis en tant que salarié. Au début son action sortait du cadre et il a eu besoin d'une référence donnée par le groupe de travailleurs sociaux. Il souligne l'importance d'être dans une équipe, à la fois en termes d'apprentissage, de questionnement et de soutien. Un travail collectif a été réalisé entre travailleurs sociaux et travailleurs pairs, notamment dans le cadre d'une recherche action, afin de réfléchir sur la place, le rôle, les actions de chacun, savoir jusqu'où l'on va.

Echange avec la salle :

- **Intervention sur la tolérance des consommations dans les centres d'hébergements.**

N. Chottin indique qu'il peut y avoir tolérance, cela dépend des règlements de fonctionnement. La difficulté c'est de ne pas rentrer dans quelque chose d'excluant. Il évoque l'intérêt de l'approche par la réduction des risques liés aux consommations (« apprendre à boire » plutôt que l'abstinence). La question de la tolérance se pose surtout sur les parties collectives des hébergements et de la possible mise en danger de la volonté des abstinents qui sont au contact des consommateurs. Il souligne l'intérêt que présente les groupes de parole et les temps collectifs sur ces questions afin que chacun puisse s'exprimer et réfléchir au vivre ensemble.

- **Intervention sur la capacité du travailleur pair de se mettre à la place de la personne,** qui permet d'établir un lien plus rapidement. L'expérience du vécu limite la barrière avec l'autre, on n'est pas dans « voilà ce qu'il faut faire », mais plutôt « je connais, je suis passé par là… »

- **Comment travailler dans un cadre où l'on est à proximité avec la substance ?**

N. Chottin souligne l'importance du collectif et de la verbalisation au sein du collectif (mettre des mots sur son parcours) qui est permise par le soutien des travailleurs pairs, par leur expérience et leur vécu : « je sais ce que tu traverses ». En tant que médiateur santé pair, il est lui-même dans une démarche de rétablissement et dispose ainsi qu'un référent qui l'accompagne dans le cadre de son travail.

- **Question sur le statut du travailleur pair : le statut est protecteur car il donne un rôle (comme c'est le cas pour les travailleurs sociaux), sinon on entre dans une relation personnelle…**

N. Chottin explique que pour être « pair » il faut se reconnaitre soi-même comme l'étant et pouvant être en soutien, même si parfois on se sent impuissant. Cela suppose un travail sur soi et un travail de distanciation.

T. Boyer indique qu'il est important de poser un cadre d'action/de référence du travailleur pair et les limites de ce qu'il peut proposer, tout en trouvant la « juste proximité ». La mise en place de groupes d'analyse des pratiques professionnelles est également nécessaire.

- Un participant met en évidence **l'importance de l'écoute et du temps passé par les travailleurs pairs avec les personnes** (même s'il n'apporte pas de solution), que les travailleurs sociaux n'ont

pas toujours, le fait qu'ils peuvent transmettre des conseils judicieux et qu'ils sont dans le non-jugement.

N. Chottin insiste sur le fait que les travailleurs pairs peuvent dire « je ne sais pas, je n'ai pas de solution », à la différence des travailleurs sociaux dont le rôle est de certifier des choses, de résoudre les problèmes ; c'est un conditionnement différent. De même, les formations de travail social transmettent l'idée que l'on ne parle pas de soi dans l'accompagnement social. Or la vie, l'expérience est un outil de questionnement avec les personnes que l'on accompagne. Donner à voir de soi, parler de ce que l'on ressent permet de réduire la distance avec l'autre.

- **Question sur l'obligation de résultat du travailleur pair, compte tenu du financement de son poste.**

Depuis trois ans le CEIIS produit un rapport d'activité, portant davantage sur les dimensions qualitatives que quantitatives. Le travail de recherche-action a également permis de produire un certain nombre de documentation sur le sujet. Il est précisé que les médiateurs santé pairs sont embauchés sur des contrats aidés ; à ce titre l'association doit donc rendre des comptes.

Il y a également un travail sur la professionnalisation des travailleurs pairs en poste, via des formations en interne, l'analyse de pratique, la mise en lien avec des formations extérieures, voir des formations diplômantes à la fin si la personne souhaite s'engager dans le travail social. Les travailleurs pairs ne sont toutefois pas que des apprenants, ils permettent également de réinterroger les institutions et les professionnels dans leur positionnement. L'utilisation du témoignage, le fait de parler de soi devrait être valorisé dans le travail social (intégrer le côté « parcours » dans les formations). Cela suppose toutefois de réfléchir en amont sur quoi dire de soi ? quand ? comment ? pourquoi ? (idée d'autobiographie raisonnée).

- **Comment devenir travailleur pair ?**

N. Chottin évoque plusieurs conditions à réunir :

- Qu'il y ait une démarche de l'institution (volonté politique) qui encourage l'accès aux travailleurs pairs. Dans le cas du CEIIS le choix a été fait d'un parcours formalisé de recrutement via les contrats aidés.
- Que le travailleur pair soit intimement engagé, convaincu pour être intégré.
- Que le travailleur pair soit lui-même soutenu et aidé dans ses questionnements (sur des aspects personnels et professionnels). Ce n'est pas parce qu'on est travailleur pair que l'accompagnement social s'arrête.

La DREAL (Direction régionale de l'environnement, de l'aménagement et du logement) met en évidence la nécessité que l'ensemble des partenaires (associations, travailleurs sociaux, institutions, Etat…) « sortent de leur zone de confort » et osent l'expérimentation.

Qu'est-ce que j'attends de l'accompagnement social ?

Synthèse des éléments issus des 6 groupes de travail.

- **Qualités professionnelles attendues :**
  - Organisation
  - Modestie
  - Empathie
  - Adaptation
  - Secret professionnel

- **Posture professionnelle :**
  - Ecoute
  - Présence et disponibilité
  - Respect de la personne, de sa temporalité et de sa dignité
  - Considération et reconnaissance pour les personnes
  - Prendre le temps
  - Faire en fonction des besoins, désirs, demandes de la personne (savoir les faire émerger et les accompagner)
  - Faire avec et non à la place de
  - Parvenir à s'approprier un langage commun et réciproque pour une meilleure compréhension et écoute réciproque, d'égal à égal

- **Rôle / fonctions :**
  - Accueillir (la notion d'accueil est important car elle est revenue dans chaque groupe : un accueil de qualité, humain, personnalisé et de proximité)
  - Ecouter
  - Informer (porter à connaissance et rendre compréhensible) : sur les dispositifs et leur fonctionnement, sur les droits des personnes
  - Conseiller
  - Orienter
  - Proposer un accompagnement global
  - Aider dans les démarches et apporter des réponses/solutions : aide administrative, accès au numérique, accès au logement, réintégration socio-professionnelle, retour/accès à l'autonomie
  - Redonner confiance, rassurer, motiver (soutien moral et psychologique)

Comment favoriser l'évolution de l'accompagnement par l'articulation entre travailleurs sociaux, travailleurs pairs et personnes accompagnées?

Synthèse des éléments issus des 6 groupes de travail.

- **Travailler sur les représentations**

- **Travailler ensemble avec les personnes :**
  - Mettre en place des projets participatifs
  - Intégrer les personnes accompagnées dans un travail participatif : projet d'établissement, évaluation interne, outil d'accompagnement
  - Mettre en place/développer, prendre en compte et valoriser les instances participative : CVS (conseil de vie sociale) et groupes d'expression, notamment avec la présence de travailleur pair (faciliter la prise de parole, analyse sur ce qui est dit/vécu…),
  - Prendre en compte la parole et des compétences de chacun, partager des connaissances
  - Favoriser la rencontre, le dialogue et la communication
  - Renforcer le partage entre structures
- **Un processus qui doit être porté institutionnellement**
  - Avoir une volonté politique
  - Prendre le temps (processus long)
  - Diversifier la composition des conseils d'administration
- **Respect et confiance**

- **Encourager la créativité**

- **Accepter l'originalité, la différence**

- **Formation / reconnaissance de savoir-faire :**
  - Une formation adaptée et actualisée, notamment par des échanges croisés
  - Développer la reconnaissance des compétences entre travailleur pair, travailleurs social et personnes accompagnée
  - Reconnaissance des travailleurs pairs par l'expérience du vécu
- **Favoriser l'inclusion des travailleurs pairs dans les équipes :**
  - Définir, formaliser et bien cadrer les rôles et fonctions de chacun
  - Avoir un intitulé de poste clair (respect des compétences du travailleur pair) + statut salarié
  - Participation des travailleurs pairs aux réunions de synthèse et animation de CVS
  - Mettre en place des analyses de pratique
  - Co-formation des pairs, des travailleurs sociaux et des institutions
  - Développer un langage commun
  - Rôle du référent pour accompagner le travailleur pair
  - Développer la double référence (Travailleur social / Travailleur pair)
  - Ré-écrire les projets d'établissement, décloisonner les statuts
  - Présenter et faire connaitre la « fonction » du travailleur pair (relation de confiance, de proximité et de liberté = effet miroir) et valoriser la complémentarité des compétences
    ➔ Toute l'équipe doit être partie prenante

Choix du prochain thème :

Les thématiques proposées par les participants étaient les suivantes (nombre de voix suite au vote) :

- **L'aller vers : 17**
- CRPA : rôle, attentes, objectifs, développement : 15
- Les addictions : 5
- Lien secteur social et secteur santé : 3
- Culture et acculturation : 1

Thème retenu pour la prochaine plénière (septembre) :

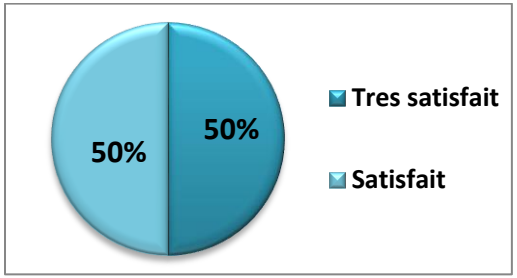
L'ALLER VERS

Compte-tenu du nombre important de personnes ayant voté pour le thème du CRPA et étant donné que le denier CRPA (qui aura lieu en décembre) sera celui des élections, il est proposé d'aborder ce thème à cette occasion. Les participants votent pour à l'unanimité.

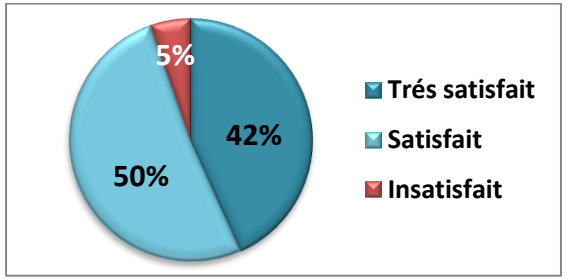
Evaluation de la journée :

Résultats issus des 38 questionnaires remis par les participants à la journée.

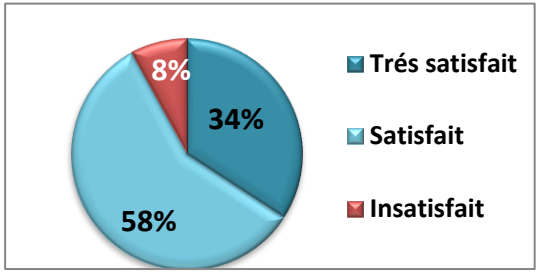
Organisation de la journée



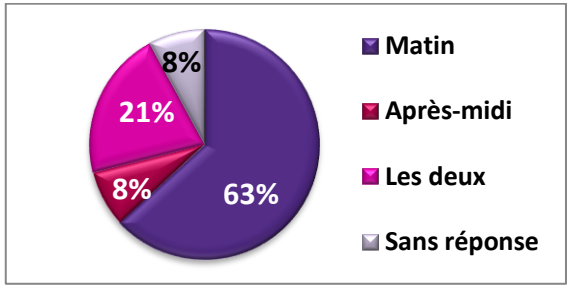
Ambiance de la journée



Qualité des échanges



Partie de la journée qui vous a le plus intéressée



La totalité des répondants a été satisfait ou très satisfait de la journée.

La majorité d'entre eux a apprécié de manière prioritaire les interventions du matin et échanges qui les ont suivis.