

Intervenant social pair au sein de l'association villeurbannaise pour le droit au logement

Une enquête sociologique

Gabriel Uribelarrea et Julien Lévy
en collaboration avec Calin Covaciu

Octobre 2024

Sommaire

Remerciements	p.2
Introduction	p.3
Partie 1 – Création du poste d'intervenant social pair au sein de l'AVDL	p.5
a/ Les conditions d'émergence du poste	p.5
b/ Un poste adossé à une expérimentation pluripartenariale	p.9
c/ La « sélection » de l'intervenant social pair	p.11
Partie 2 – Usages situés et enjeux actuels de la dénomination « intervenant social pair »	p.14
a/ Un usage parcimonieux de la dénomination par l'intervenant social pair	p.14
b/ Des présentations plurielles au sein de l'AVDL	p.16
c/ D'« intervenant social pair » à « intervenant social » : enjeux actuels	p.19
Partie 3 – L'intervention sociale pair en action	p.21
a/ Traduire	p.21
b/ Accompagner physiquement	p.24
c/ Répondre de manière réactive	p.27
Conclusion synthétique	p.30
Bibliographie	p.32
Le point de vue de Sylvain Camuzat	p.35
Le point de vue de Véronique Gilet	p.37
Annexe – Récapitulatif de l'enquête	p.39

Remerciements

La Chaire PUBLICS des politiques sociales tient à remercier :

- Calin Covaciu de nous avoir accordé du temps et pour le travail collaboratif que nous avons conduit ensemble.
- la Fondation Abbé Pierre Auvergne-Rhône-Alpes, et en particulier Véronique Gilet pour nous avoir proposé de réaliser cette enquête et l'avoir accompagnée avec attention.
- Sylvain Camuzat pour sa disponibilité et son implication dans cette recherche.
- l'équipe de l'Association villeurbanaise pour le droit au logement ainsi que toutes les personnes qui ont consacré du temps pour rencontrer les enquêteurs.

Calin Covaciu tient à souligner que ce « *rapport est important car il permet de laisser trace de ce que je fais, de la manière dont je travaille. Il donne l'occasion à d'autres personnes – notamment des collègues et des partenaires – de mieux comprendre et de prendre la mesure de mes pratiques. Il ouvre aussi des perspectives pour envisager l'avenir de mon poste et les suites de mon travail.* »

Par ailleurs, il tient à remercier :

- la Fondation Abbé Pierre et Véronique Gilet, pour avoir permis la réalisation de cette enquête et pour soutenir mon poste au sein de l'AVDL depuis le début.
- Gabriel Uribelarrea et Julien Lévy pour avoir mené ce travail et m'y avoir associé tout du long. J'ai apprécié les temps de travail ensemble, d'avoir pu raconter mon expérience de travailleur pair et que celle-ci soit considérée et prise au sérieux dans cette enquête.
- l'ensemble des personnes qui ont pris du temps pour répondre à nos questions et parler du travail que nous menons ensemble.

Introduction

En mars 2019, l'Association villeurbannaise pour le droit au logement (AVDL) recrute un travailleur pair au sein de son équipe professionnelle. Ses missions et ses interventions sont initialement dédiées au dispositif « Une école, un toit, des droits » (ETDD), un projet pluripartenarial, amorcé en 2018, visant à héberger et à accompagner vers un logement à soi des familles vivant en bidonville. La Ville de Villeurbanne, qui porte ce dispositif, envisage la fin pour 2024. Si, depuis 2019, les pratiques de l'intervenant social pair se sont progressivement élargies à d'autres publics accompagnés par l'AVDL, la fin du dispositif ETDD interroge les perspectives de ce poste et invite à préciser le cadre d'intervention du travailleur pair. C'est dans ce contexte que la Fondation Abbé Pierre Auvergne-Rhône-Alpes (FAP) – partenaire et soutien financier de ce poste depuis sa création –, en lien avec l'AVDL, sollicite, au printemps 2023, la Chaire PUBLICS des politiques sociales du laboratoire Pacte (Université Grenoble Alpes) pour réaliser un travail de « *capitalisation* » sur ce poste.

En réponse à cette sollicitation, la Chaire PUBLICS propose la réalisation d'une *enquête sociologique*, distincte d'une démarche évaluative. Cette proposition vise à interroger, de manière processuelle, la place de l'intervenant social pair au sein de l'organisation du travail de l'AVDL et au sein d'un environnement professionnel local composé d'une diversité de partenaires. Suivant ce fil, l'enquête sociologique se fait alors « *capitalisation* », au sens où elle permet de *décrire* comment ce poste d'intervenant social pair a émergé et a été créé au sein de l'AVDL, comment il a évolué depuis sa création en mars 2019, quelles activités il recouvre aujourd'hui et comment celles-ci s'articulent avec celles d'autres travailleurs sociaux. Cette enquête s'avère importante, car elle n'a jamais été réalisée, quand bien même il existe quelques écrits consacrés à ce poste. Ce faisant, elle vise à contribuer et à enrichir, via un travail descriptif aussi précis que possible, la réflexion engagée par l'AVDL et la FAP sur le poste d'intervenant social pair, son évolution et son financement.

Pour mener à bien ce projet descriptif, il importe de *resituer* cette enquête au regard d'une littérature francophone en sciences sociales sur le travail pair, c'est-à-dire de s'appuyer sur certains enseignements tirés de recherches réalisées par ailleurs pour documenter et analyser le poste d'intervenant social pair au sein de l'AVDL. Telle est une seconde acception de « *capitalisation* » : il s'agit de capitaliser sur des travaux déjà menés. Ainsi, si le rapport adopte principalement un format narratif et descriptif, mobilisant de longs extraits d'entretien, il recourra à des références en sciences sociales. Celles-ci permettront de préciser certains points d'analyse et constitueront, pour le lecteur, des perspectives potentielles pour approfondir la réflexion.

Le présent rapport est structuré en trois parties principales. La première retrace la création du poste d'intervenant social pair au sein de l'AVDL. La deuxième revient sur les enjeux de présentation et de dénomination de ce poste au sein de l'association. La troisième partie propose d'analyser ce qui fait l'originalité et la spécificité de l'activité professionnelle du travailleur pair.

Une enquête coopérative

Cette enquête sociologique repose sur une démarche qualitative impliquant la réalisation d'entretiens individuels et collectifs enregistrés. Ceux-ci ont été réalisés avec le travailleur pair de l'AVDL, avec d'autres travailleuses sociales de cette association, avec des professionnelles qui exercent dans des structures partenaires et avec des acteurs institutionnels impliqués dans la création de ce poste d'intervenant social pair¹. Ce sont douze personnes qui ont été ainsi interrogées. En complément un ensemble de documents internes (rapports d'activité, notes sur le poste d'intervenant social pair, charte, rapport d'évaluation) ont été consultés et analysés.

Cette enquête a été réalisée de manière coopérative. Elle s'organise autour d'un dialogue étroit entre l'intervenant social pair (Calin Covaciu) et les deux chercheurs impliqués dans le projet (Gabriel Uribelarrea et Julien Lévy). Ce dialogue a été amorcé avant même que l'enquête ne débute. En effet, la première rencontre a consisté à présenter le projet de recherche et à discuter de la méthodologie mise en œuvre afin qu'ils soient validés par l'intervenant social pair, condition *sine qua non* à la réalisation d'une telle démarche qui le concerne directement. Ensuite, la place de l'intervenant social pair a oscillé entre celle de « personne enquêtée » et de « partenaire d'enquête ». La première correspond à des situations dans lesquelles nous l'avons interrogé sur ses expériences antérieures à son arrivée à l'AVDL et sur son travail au sein de l'association. La seconde renvoie à des situations dans lesquelles il s'est impliqué dans la réalisation de l'enquête de terrain, en nous conseillant de rencontrer certains partenaires ou en participant directement à certains entretiens, au cours desquels ses prises de parole constituaient à la fois des réponses et des relances ; dans lesquelles il a pris part à l'analyse des données, en nous demandant de préciser notre raisonnement ou en exprimant des accords et des désaccords quant à certains points, ce qui nous a permis d'affiner l'analyse ; dans lesquelles il a participé à la finalisation du rapport final, en relisant une première version et en formulant des remarques qui ont engagé un travail de réécriture. En parallèle de ces temps de travail, ce dialogue continu a été entretenu par des échanges téléphoniques réguliers permettant de faire le point sur l'enquête et de se donner des nouvelles.

La démarche coopérative a également impliqué les partenaires de l'enquête, à savoir l'AVDL (Sylvain Camuzat) et la FAP (Véronique Gilet). Trois temps ont été organisés pour mettre en partage les avancées de l'enquête et échanger sur des analyses provisoires ou consolidées : le premier après de premiers entretiens, le deuxième autour d'une analyse intermédiaire des données et le dernier sur le rapport.

L'ensemble de ces coopérations a permis de cheminer ensemble au cours de l'enquête avec l'intervenant social pair en premier lieu, mais également avec les partenaires. Cette démarche a permis, d'un point de vue empirique, de comprendre avec finesse les pratiques du travailleur pair, ses préoccupations et les questionnements qui traversent l'AVDL et, d'un point de vue pratique, de nourrir la réflexivité de l'intervenant social pair et des partenaires en partageant l'enquête chemin faisant.

¹ L'annexe récapitule l'ensemble des personnes rencontrées dans le cadre de cette enquête.

Partie 1 – Création d’un poste d’intervenant social pair au sein de l’AVDL

Cette première partie revient sur la genèse du poste d’intervenant social pair au sein de l’AVDL. Elle décrit, dans un premier temps, comment cette idée s’élabore, au regard d’enseignements tirés d’une expérimentation villeurbannaise d’accompagnement vers le logement de familles roumaines vivant en bidonville et de la mise en œuvre accélérée du Logement d’abord dans la métropole de Lyon (a). Dans un deuxième temps, elle précise le montage financier et la manière dont ce poste d’intervenant social pair porté par l’AVDL s’inscrit dans un dispositif pluripartenarial (b). Dans un troisième temps, elle revient sur la manière dont l’intervenant social pair a été recruté ou, plutôt, « sélectionné » (c). *In fine*, cette première partie analyse comment ce poste émerge, dans un environnement local, comme une « fin-en-vue » (Dewey, 2011), c’est-à-dire comme une finalité qui se définit progressivement.

a/ Les conditions d’émergence du poste

Comprendre l’émergence du poste d’intervenant social pair au sein de l’AVDL, exige de remonter à l’hiver 2015-2016. C’est à cette période que débute le « volet villeurbannais » du dispositif I2E². Piloté par la Ville de Villeurbanne, à travers le Centre communal d’action sociale (CCAS), en étroite collaboration avec plusieurs acteurs associatifs implantés sur la commune – dont l’AVDL –, il consiste en l’accompagnement de quatre familles vivant depuis plusieurs années dans le bidonville de la Feysine. Choisies au regard de leur ancrage dans la commune de Villeurbanne – attesté, notamment, par la scolarisation des enfants – et de leur inscription dans des démarches d’« insertion », ces familles accèdent à un logement transitoire : l’une d’entre elles dans un appartement de l’association AILJO³, les trois autres dans des appartements de la Ville de Villeurbanne attenants à des groupes scolaires. Le suivi articule un accompagnement à l’ouverture des droits, un accompagnement socio-professionnel et un accompagnement dans l’accès à un logement à soi⁴. À partir de 2018, le volet villeurbannais du projet I2E s’élargit progressivement à une dizaine d’autres familles dépourvues de logement personnel à Villeurbanne, dans le cadre du dispositif ETDD⁵. Cet élargissement se traduit par une évolution du public accompagné, comme l’explique Sylvain Camuzat, directeur de l’AVDL.

Sylvain : Les quatre familles [d’I2E], il y avait eu un diagnostic, un repérage, une forme de parcours – pas exemplaire – mais voilà. Là, le choix – et ça a été pour le coup assez innovant à ce moment-là [...] – du CCAS, c’est de dire : « *On va avoir une approche très neutre de ces questions d’intégration ou d’insertion. On va regarder...* ». Il y avait une condition qui était d’avoir une possibilité à court ou moyen terme d’obtenir un titre de séjour. [...] L’idée, c’était de se dire si on met, pour aller vite, des déboutés du droit d’asile, les dix places sont occupées pendant 25 ans par les mêmes et ce n’était pas tout à fait ça. Donc on était plutôt partis sur des

² « Insérer par l’École et l’Emploi ». Il s’agit d’un projet de résorption des bidonvilles, comprenant deux volets : d’un côté, la création de « villages d’insertion » ; de l’autre, la mise en place d’accompagnements dans des « logements en diffus ». C’est ce dernier qui est développé à Villeurbanne. Pour une description détaillée du projet I2E, nous renvoyons à la thèse de Louis Bourgois (2021), en particulier les pages 259 à 304.

³ Association d’aide au logement des jeunes.

⁴ « Bilan provisoire et perspectives sur l’expérimentation “I2E” à Villeurbanne », CCAS de Villeurbanne, 2018.

⁵ « Une École, un Toit, Des Droits ». Précisons que huit familles sont entrées en 2018, deux en 2019 et une en 2020.

profils qui n'étaient pas roumains à la base, il y en a même certains qui n'étaient pas du tout roumains qui ont failli rentrer. Bon, pas de chance, la veille, la famille a reçu une OQTF. Donc là, c'était plus difficile. Mais on s'est dit : « *Voilà, il y a cet enjeu, il y a la typo et c'est à peu près tout* ». Et on a arbitré comme ça sans se dire : « *Est-ce qu'ils sont en grande difficulté ? Est-ce qu'ils sont autonomes ou pas ?* ». Au final, on s'est retrouvés avec dix familles qui avaient quand même un profil assez différent des quatre premières de l'ancien dispositif et qui étaient beaucoup plus éloignées de tout, dans leur parcours. [...] Et donc tu as quelque-chose aussi au niveau des profils, qu'on n'avait pas aperçu et puis c'est comme ça. Et donc, on s'est retrouvés avec dix familles, c'était chaud patate.

Les expériences d'accompagnement des familles dans le cadre d'I2E et dans les premiers mois d'ETDD permettent aux partenaires de repérer des difficultés et d'envisager de potentielles réponses pour y remédier. C'est ce que formule, rétrospectivement, Camille Lloret-Linares, à cette période directrice adjointe du CCAS de Villeurbanne.

Camille : En fait, il fallait se muscler. Sur un dispositif comme ça, il fallait être nombreux, avec des approches différentes, avec du sur-mesure, avec du temps, du temps, du temps. [...] Grosso modo, le constat qu'on a fait, c'est que c'était un dispositif qui était extrêmement chronophage. Pas à tous les moments de la vie des familles, mais qu'il y avait certaines familles, à certains moments et peut-être pour d'autres beaucoup plus longtemps d'ailleurs, qui avaient besoin vraiment de sur-mesure. Tout à l'heure, quand Sylvain a décrit les fonctions de Calin [*l'intervenant social pair à l'AVDL*], il a dit – enfin j'ai noté le mot chronophage – qu'il faisait beaucoup, il accompagnait beaucoup de familles qui avaient des grandes difficultés pour faire des démarches et notamment celles qui se perdaient pour aller à la banque. Mais ça, c'est exactement ce qui fait que les gens n'accèdent pas aux droits. [...] Et là, on était dans une situation qui était quand même compliquée, ça demandait du temps et en fait, les associations et nous, on avait un temps qui était quand même ce qu'il était, enfin, il y a forcément des limites. Et il y avait aussi la question : est-ce qu'on fait de l'accompagnement physique ou pas, enfin des modes d'intervention et quand même la question de la langue qui, pour certaines familles, était un vrai obstacle. Et moi, je rajouterai la question [...] de la médiation, qui s'est posée très vite. Parce que nous, il faut voir que la mairie, elle s'est mise dans une situation que moi, je trouve courageuse où en gros... en fait, c'était compliqué parce que la mairie qui était à la fois « hébergeur » ou « logeur », [...] mettait à l'abri des familles, tout en étant l'employeur des gardiens d'école qui n'étaient pas ravis, tout en étant l'employeur du service patrimoine, tout en étant le financeur de certaines associations, l'employeur des salariés du CCAS... Tout ça, c'était un peu compliqué. Ce qui s'est passé assez vite, c'est que dès lors qu'il y avait le moindre truc qui allait de travers, du genre je me souviens encore de cette histoire de tapis qui avaient été étendus... Les familles – un jour, en été, c'était les vacances scolaires, les enfants n'étaient même pas à l'école – ont eu le malheur d'étendre des tapis sur des grilles à proximité de leurs logements pour les faire sécher. Eh bien, c'est remonté jusqu'au maire par des mails. Et même si ce n'est pas forcément légitime et qu'on peut trouver que c'est exagéré, on avait des parties-prenantes de la situation qui étaient des gardiens, qui eux n'avaient rien demandé à personne et on avait vraiment tout intérêt, pour ne pas que ça explose, à faire un gros travail de médiation auprès des familles pour dire : « *Attention, alors là, cette règle-là est vraiment importante* ». Et moi, je me souviens qu'à l'époque, j'ai aussi vu Calin et ce travail pair comme une opportunité aussi de ce point de vue-là, d'avoir une autre personne, une personne supplémentaire et avec une posture un peu différente, peut-être en capacité de dire : « *Moi, je suis passé par là aussi, je peux vous dire que voilà, pour que ça marche pour vous dans ce dispositif, faites attention à ça et ça aussi. Bon, voilà, faites attention* ». Et, donc, je pense qu'il y a l'accès aux droits et peut-être aussi l'aspect tranquillité et médiation qui, mine de rien, dans un dispositif comme celui-ci, doit être géré, sinon ça explose.

Ces propos rappellent l'importance de bénéficier d'un temps de travail supplémentaire et de pouvoir s'appuyer sur un professionnel en mesure d'intervenir sur plusieurs dimensions de l'accompagnement social : assurer l'accompagnement physique afin de réaliser différentes démarches ; endosser un rôle d'interprète dans certaines situations ; participer à la médiation de potentiels conflits de cohabitation entre les familles et une diversité d'acteurs. Mais il apparaît tout aussi important que ce professionnel ait une expérience en tant que personne anciennement

accompagnée de ce type de suivi, afin de la faire valoir et d'expliquer le sens de certaines modalités de fonctionnement du dispositif auprès des personnes qui y sont actuellement prises en charge. C'est en écho à cette idée que Maud Paul-Hazard, chargée de projets au CCAS à partir de janvier 2019, insiste sur l'expérience vécue comme support à une intervention, dans la continuité des propos de Camille Lloret-Linares.

Maud : Moi, je veux bien revenir sur l'aspect de la banque. Il me semble qu'il y a l'aspect se perdre pour aller à la banque, mais qu'il y avait aussi l'aspect discrimination et que Calin... enfin moi, dans mon souvenir – puisque ça s'est passé quand j'arrivais ou un peu avant – mais il y avait quand même cet aspect-là, de quelqu'un qui a déjà vécu ces discriminations et qui est aussi en capacité de les reconnaître et de les signaler et de travailler ensuite ensemble dessus⁶. Mais pour moi, il y avait quand même ça qui était important.

Autour du projet I2E et des premiers mois d'ETDD, se déploie une réflexivité collective sur la manière d'ajuster les réponses proposées aux difficultés éprouvées. Une première condition d'émergence du poste d'intervenant social pair est ainsi directement liée aux observations et réflexions qui s'engagent entre ces différents partenaires. Recruter un travailleur pair est alors envisagé, à cette période, comme une réponse potentielle pour remédier à certains problèmes rencontrés.

Ces constats locaux émergent dans un contexte national particulier. Le 30 mars 2018, à la suite d'un appel à manifestation d'intérêt national, Jacques Mézard, ministre de la Cohésion des territoires, dévoile la liste des 24 « territoires de mise en œuvre accélérée du Plan Logement d'abord » qui ont été sélectionnés. Parmi eux, la métropole de Lyon. Ce contexte constitue une deuxième condition favorable à l'émergence d'un poste d'intervenant social pair, pour deux raisons principales.

D'une part, depuis 2009 et l'importation en France du Logement d'abord (Lévy, 2021), cette approche fait l'objet d'un important exercice de communication et de promotion. À l'occasion de formations ou de conférences, à travers des publications, des exemples de pratiques sont présentés et des principes d'action sont définis. Le « travail pair » fait l'objet de mentions ou de développement dans le cadre de ces médiations orales et écrites⁷. Celles-ci donnent alors l'occasion de se renseigner et de se familiariser avec des pratiques relevant du « travail pair ». C'est ce qu'exprime Sylvain Camuzat en mettant en avant le rôle de ses « lectures » dans l'idée de créer un tel poste.

Sylvain : La fédération européenne qui réexplique... Parce que le Logement d'abord, pour moi, il y a plusieurs choses : c'est un truc qui quand même arrive de la DIHAL⁸, je pense qu'il y a aussi pour la collectivité à ce moment-là une forme, pas d'opportunisme, mais quelque chose dans laquelle elle se reconnaît dans les axes et aussi des moyens financiers alloués. C'est en lisant, c'est en m'acculturant sur c'est quoi le Logement d'abord,

⁶ En écho à une recherche des sociologues Lise Demailly et Nadia Garnoussi (2015) qui caractérisent les pratiques des Médiateurs de Santé Pair comme un « savoir-y-faire avec la domination », nous pourrions ici parler d'un « savoir-y-faire avec les discriminations ».

⁷ Par exemple, une sous-partie du rapport de Vincent Girard, Pascale Estecahandy et Pierre Chauvin (2009) – qui constitue un fondement de l'expérimentation « Un chez soi d'abord » lancée en 2010 – est consacrée aux « travailleurs pairs, professionnels issus de la communauté, médiateur » (p.102-107). Le travail pair revient également à plusieurs reprises dans le *Guide sur le Logement d'abord en Europe* de Nicholas Pleace (2016).

⁸ Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement.

les grands principes, qu'il y a cet aspect-là du travail pair qui ressort quand même comme un des axes, je ne sais plus s'il y en a dix, bon, bref. Et qui, au regard du fonctionnement de l'AVDL, de son positionnement, de ses engagements, me parle.

D'autre part, la mise en œuvre accélérée du Logement d'abord constitue une opportunité en termes de moyens financiers, permettant de soutenir le développement de dispositifs d'accompagnement vers et dans le logement considérés comme cohérents avec le cadre dessiné par les principes prônés par cette approche⁹. C'est de cette opportunité financière dont parle ici Sylvain Camuzat.

Sylvain : Et puis le Logement d'abord arrive. Donc allons-y, il y a une opportunité, alors dans un contexte quand même très difficile, parce que la mise en œuvre du Logement d'abord, là aussi, a été quand même pas simple et il y a eu des formes de mise en concurrence des associations, en tout cas il y en a un certain nombre qui l'ont perçu comme ça, dont nous, mais il y avait une opportunité à ce moment-là. Donc le CCAS a proposé le projet [ETDD] dans le cadre du Logement d'abord. Et nous, on a proposé initialement un projet parallèle à cette initiative, avec un montant financé qui était important, qui était, je crois, à plus de 100 000 €.

Nous reviendrons plus loin sur ces projets et leurs financements. Retenons ici que l'arrivée du Logement d'abord sur la métropole lyonnaise constitue un contexte favorable, tant sur le plan des idées et des principes qu'il véhicule que sur le plan financier, afin de penser et de faire émerger la « fin-en-vue » d'un poste d'intervenant social pair dans le cadre d'un dispositif d'accompagnement vers et dans le logement. Comme l'écrit le sociologue Hans Joas, « en trouvant certains moyens à notre disposition, nous découvrons des fins dont nous n'avions même pas conscience auparavant. Les moyens ne spécifient donc pas seulement les fins, ils élargissent aussi le champ des fins assignables » (Joas, 1999 [1992], p.165).

Si les deux premières conditions que nous venons de distinguer permettent de saisir pourquoi et comment la création d'un poste d'intervenant social pair émerge localement, elles ne sont pas suffisantes pour expliquer pourquoi cette idée est formulée au sein de l'association de l'AVDL – et pas, par exemple, au sein du CCAS de Villeurbanne qui pilote la mise en œuvre des dispositifs I2E et ETDD. Selon Sylvain Camuzat et Marie-Claire Gerland, coordinatrice au sein de l'AVDL où elle exerce depuis près de vingt ans, l'histoire de l'association et les principes qui la guident constituent un « *terreau* » fertile à l'émergence et au développement de cette idée. C'est ce qu'ils expliquent à l'occasion du temps de travail organisé autour d'une mise en discussion des résultats intermédiaires de la présente étude.

Sylvain : Plus largement je pense que c'est la culture et le travail qu'on fait à l'AVDL qui nous a permis de trouver qu'il y avait une vraie plus-value à aller vers un recrutement d'un travailleur pair [...]. Il y a évidemment tout ce qui se croise, les réflexions avec le Comité Feysine¹⁰, on avait déjà eu un poste mobilisation des habitants... La place des personnes et des principaux concernés dans nos actions, elle est déjà assez prégnante et particulièrement sur le travail qu'on a pu mener sur les engagements autour de squats et bidonvilles [...].

⁹ Il existe plusieurs formulations de ces principes, qui évoluent au fil des années. Nous pouvons nous référer au guide de Nicholas Pleace (2016), qui en formule huit.

¹⁰ Le Comité Feysine réunit des habitants du bidonville de la Feysine, à Villeurbanne, et des associations, dont l'AVDL. Il « s'est fixé comme objectif de contribuer à l'amélioration des conditions de vie sur le bidonville et de soutenir collectivement les habitants dans leurs démarches d'insertion » (« AVDL 30 ans en faveur du droit au logement », 2015).

Enquêteur : Quand vous dites « culture de l'AVDL », ça correspond à quoi concrètement sur la place des personnes ?

Marie-Claire : En fait, je crois que dans la charte de l'AVDL, [...] sauf erreur, ça apparaît très vite la place des personnes. [...] Cette charte, moi je l'ai placardée sur le mur de mon bureau. C'est un document qui reprend un peu point par point ce à quoi l'AVDL s'engage en général et la place des personnes concernées, voilà j'ai plus les articles en tête, mais elle apparaît et donc c'est vieux.

Rédigée en 2003, cette charte de l'AVDL est un document de deux pages, comprenant quatre sections. La troisième est intitulée : « *L'AVDL affirme la place centrale de l'utilisateur.* » Elle se termine ainsi : « *Nous nous engageons à développer une logique participative en favorisant l'investissement des personnes qui le souhaitent, afin de les associer aux réflexions et décisions chaque fois que cela est possible. Notre objectif est de mobiliser la capacité de l'utilisateur à être acteur collectif*¹¹ ». Cette « *logique participative* », qui consiste ici à attribuer un rôle de « *coopérateur* » aux personnes accompagnées dans l'élaboration des réponses qui leur sont destinées, renvoie à une règle d'« *égale dignité*¹² » (Gardella, 2023). Pour Marie-Claire Gerland et Sylvain Camuzat, il y a une proximité, voire une continuité, entre cette « *logique participative* » et le « *travail pair* » en tant qu'ils contribuent à renforcer la légitimité et la considération des connaissances et des savoirs des personnes (anciennement) accompagnées. C'est en ce sens qu'il faut comprendre l'affirmation de Sylvain Camuzat qui estime qu'« *il y a un terreau associatif et [qu']il faut une histoire associative qui facilite l'émergence et la greffe* » de ce poste d'intervenant social pair.

b/ Un poste adossé à une expérimentation pluripartenariale

Le poste d'intervenant social pair de l'AVDL est, initialement, dédié au dispositif ETDD. Ce rattachement n'est pas seulement lié aux observations et aux enseignements qui sont tirés de l'expérimentation I2E et des premiers mois d'ETDD. Il se comprend également par des modalités de financement des dispositifs dans le cadre d'appels à projets.

À l'automne 2018, dans le cadre de la mise en œuvre accélérée du Logement d'abord, la Métropole du Grand Lyon lance un appel à projets sur son territoire. Les associations et les collectivités territoriales sont invitées à soumettre des projets qui relèveraient de l'approche Logement d'abord. La Ville de Villeurbanne, en partenariat avec des acteurs associatifs – dont l'AVDL –, formule une réponse afin de financer le dispositif ETDD amorcé quelques mois plus tôt. Dans cette proposition, il n'est pas fait mention d'un poste d'intervenant social pair. L'AVDL, tout en étant associée à ce projet, en porte un autre qui comprend quant à lui une dimension travail pair. Cependant, celui-ci s'avère impossible à réaliser au regard du financement finalement alloué, comme le décrit Sylvain Camuzat.

¹¹ « Charte », AVDL, 2003.

¹² Édouard Gardella définit ainsi cette règle : « Traiter l'individu assisté en tant que personne autonome, c'est en effet le considérer comme source légitime de jugement sur lui-même. [...] L'individu, se voyant ainsi doté de capacités à savoir ce qui est bon pour lui-même, devient légitime pour participer à l'intervention qui lui est destinée, pour la critiquer, et même pour en avoir une part du contrôle » (Gardella, 2023, p.10-11).

Sylvain : Le CCAS [de Villeurbanne] a proposé le projet [ETDD] dans le cadre du Logement d'abord. Et nous, on a proposé un projet parallèle à cette initiative, avec un montant financé qui était important, qui était, je crois, à plus de 100 000 €. Et on a été retenu, on était super contents, on nous a dit : « *Bonne nouvelle, on vous retient pour 25 000 € à Logement d'abord.* » Oui et les 75 000 autres ? Donc on a repérimétré notre projet initial qui était porté avec ADL¹³, sur le même public, mais en diffus, dans le parc social, et on s'est dit : « *Avec 25 000 €, qu'est-ce qu'on fait ?* » Et on est revenu en disant que dans le projet qu'on avait proposé qui était avec un périmétrage financier qui n'était pas tenable dans le champ du Logement d'abord, il y avait cette idée de travailleur pair, nous on l'avait intégrée. [...] Et on dit : « *Nous, on abandonne le projet autonome et on propose d'être financé au titre du Logement d'abord pour améliorer, venir en complémentarité de ce qui se fait sur Une École, un Toit, des Droits et on embauche un... financez-nous un travailleur pair* ». La FAP [Fondation Abbé Pierre] nous a suivis heureusement dès le départ, parce que de toute façon, ça n'aurait pas suffi. »

La Fondation Abbé Pierre soutient l'expérimentation ETDD sur le volet évaluation, qui sera réalisée par le cabinet Pluricités, et en participant au financement du poste d'intervenant social pair, comme l'explique Véronique Gilet, directrice régionale de la FAP.

Véronique : C'était très modeste, mais nous, on s'est rencontrés au départ sur le financement de l'extension, [...] et après, nous, on a travaillé de manière plus rapprochée sur la question de l'évaluation. C'est là-dessus où nous, on est venus cofinancer quelque chose qui n'était pas pris en... [...]. On s'est déplacés à l'endroit où il n'y avait pas les moyens, sur un projet qu'on trouvait intéressant de mener au bout, de travail pair, dans son extension évaluation, même si derrière c'est devenu tout autre chose. [...] Et puis après, nous on s'est collé à renforcer les deux pattes, modestement.

Ainsi, entre 2019 et 2022 inclus, le poste d'intervenant social pair est financé à hauteur 25 000 € par la Métropole du Grand Lyon dans le cadre de la politique du Logement d'abord et à hauteur de 16 500 € par la Fondation Abbé Pierre Auvergne Rhône-Alpes. En 2023, le financement du poste est légèrement transformé : la Métropole du Grand Lyon contribue toujours à hauteur de 25 000 €, la Fondation Abbé Pierre participe à hauteur de 10 000 € – auxquels s'ajoutent les 15 000 € pour la réalisation de la présente étude –, la Ville de Villeurbanne apporte une subvention de 5 000 € et 1 750 € proviennent d'un opérateur de compétences (OPCO).

C'est ainsi que le dispositif ETDD se voit doté d'un poste d'intervenant social pair porté par l'un des partenaires, en l'occurrence l'AVDL. Comme l'exprime Sylvain Camuzat, « *c'est le travailleur pair qui est porté par l'AVDL, mais c'est le travailleur pair dans cette expérimentation et on le met à disposition de l'ensemble des partenaires* ». À l'occasion de la restitution intermédiaire de cette étude, nous revenons sur cette affirmation. Sylvain Camuzat y apporte des précisions.

Sylvain : À l'époque, sur ETDD on était quand même dans une dynamique plutôt constructive et intéressante et assez mobilisée parce qu'on avait eu la première expérimentation qui avait bien fonctionné, qui nous poussait et il y avait vraiment quelque chose de resserré en termes de fonctionnement opérationnel entre les différents acteurs [...]. Au démarrage, il y a vraiment une énergie et une synergie partagée du CCAS, des élus des partenaires – dont nous –, de l'ensemble pour porter cette expérimentation. On se voit souvent et comment ça se fait, ça se fait simplement, c'est-à-dire que quand on a recruté Calin on a dit : « *On le met à disposition* ». Alors ça veut dire quoi le mettre à disposition, ça veut dire que vous pouvez l'appeler en direct ou par nos collègues qui accompagnent les familles de ce dispositif. L'idée c'est de dire que tout le monde en profite sur nos partenariats dans ce cadre-là, après ça ne s'est pas formalisé, il n'y a pas nécessairement eu une définition de cadre, de limites.

¹³ Association de Développement Local pour l'emploi et la formation, située à Villeurbanne. ADL est également impliqué dans le projet ETDD.

C'est donc, dans un premier temps, dans le cadre du dispositif ETDD que va s'inscrire le poste d'intervenant social pair de l'AVDL. Cette organisation n'est pas seulement liée à des modalités de financement. Elle doit aussi se comprendre comme le résultat d'échanges, d'observations et de réflexions entre une diversité de partenaires au sein d'un environnement local, comme nous l'avons décrit dans les pages précédentes.

c/ La « sélection » de l'intervenant social pair

Nous sommes en fin d'année 2018. Alors que le montage financier du poste d'intervenant social pair se précise, émerge la question du recrutement. Pour ce faire, Sylvain Camuzat s'appuie sur la Plateforme de promotion et de développement du travail pair¹⁴ : « *Je sollicite cette plateforme que j'avais informée. Ils m'aident sur la réflexion, sur comment formaliser la fiche de poste, des choses comme ça. Sur le recrutement, c'est une vraie question, je ne savais pas bien* ». L'intervenant social pair n'est finalement pas recruté, mais « sélectionné » (Bergamaschi, 2016). Nous entendons par là que l'AVDL et plus spécifiquement son directeur vont sélectionner une personne, c'est-à-dire qu'ils vont proposer le poste à une personne qu'ils identifient, qu'ils connaissent et qu'ils estiment en mesure de satisfaire aux attentes¹⁵. Cette personne est Calin Covaciu.

Calin est de nationalité roumaine. Il arrive en 2004 en France. Durant plus de dix ans, il vit dans différents « habitats précaires » (Pichon, 2002). Il passe notamment cinq ans au bidonville de la Feyssine. De là, il intègre avec sa famille le projet I2E en 2016 – que nous avons précédemment présenté. Dans le cadre de ce dispositif, il habite à Villeurbanne dans un logement, attaché à un groupe scolaire, mis à disposition par la Ville et est accompagné par l'AVDL. À l'automne 2018, il emménage dans un logement social dont il est locataire. Calin est connu des professionnels de l'AVDL et se fait « remarquer », comme l'affirme Marie-Claire Gerland : « *Je me souviens que Calin, tu t'étais fait remarquer, déjà au bidonville comme quelqu'un sur qui les uns et les autres pouvaient compter, où tu faisais un peu le délégué, enfin le représentant syndical du bidonville, qui traitait avec les partenaires. Déjà, tu maîtrisais la langue. Tu faisais un peu l'intermédiaire.* » Sylvain Camuzat, directeur de l'AVDL, précise en quoi ce que Calin Covaciu fait déjà se rapproche de ce qu'il attend d'un travailleur pair.

Sylvain : Il se trouve que dans le cadre du Comité Feyssine, ce qui ressort, c'est qu'il y a une personne dans les familles qui ont été accompagnées, qui continue à se mobiliser. À Saint-Génis, au village d'insertion, qui bénévolement vient donner un coup de main de traduction, accompagne les familles, etc. Il sort ou il est sorti du dispositif, mais il continue à s'impliquer. Le travail pair, c'est aussi ça, c'est-à-dire ce n'est pas qu'être passé par le parcours, c'est aussi avoir une sorte de dynamique personnelle qui est déjà dans le champ de l'entraide. Donc c'est comme ça que je le repère, il est vraiment en lien avec nos collègues du Comité Feyssine. Et puis il y a un événement, j'étais en train de... voilà, c'est un moment où je me dis : « *Comment je vais recruter ?* »

¹⁴ Plateforme portée par le Groupement des possibles, à Grenoble.

¹⁵ Cette pratique n'est pas propre à l'AVDL. Au-delà des *operatore pari* auprès desquels a enquêté Maurizio Bergamaschi (2016), cette sélection des travailleurs pairs se retrouve dans d'autres structures, par exemple l'équipe mobile psychiatrie précarité (EMPP) MARSS, à Marseille : « Les quatre premiers médiateurs embauchés dans l'EMPP n'ont pas postulé à l'emploi qu'ils occupent. Ils ont été remarqués par le coordinateur de l'équipe dans des activités de médiation ou de pair-aidance exercées à titre bénévole » (Sarradon-Eck et al., 2012, p.188).

[...]. Il y a un truc officiel qui se passe à la mairie, c'est une sorte de signature des nouvelles familles [qui intègrent ETDD], d'engagement, avec la presse. Calin vient témoigner de son parcours. Il prend la parole devant les autres, devant les institutionnels, devant nous. [...] Et moi, ça a fait tilt. Je me dis : « *Mais c'est lui, c'est lui qu'il faut qu'on embauche* ». [...] Je me dis : « *Mais c'est lui ! Je ne vais pas aller faire un recrutement* ». En plus, je ne voyais pas comment on faisait un recrutement sur un truc comme ça. Et je me dis : « *Il connaît les gens, il a un parcours exemplaire dans ce circuit, il nous connaît nous, allez on y va !* ». Donc je le branche. Et il dit oui.

La « sélection » de Calin Covaciu révèle quatre principales qualités chez le futur intervenant social pair. Premièrement, il a une expérience, certes singulière, mais qui partage plusieurs caractéristiques communes avec celles des personnes accompagnées dans le cadre du dispositif ETDD : un parcours migratoire de la Roumanie à la France ; la vie en habitat précaire et en particulier en bidonville ; le passage dans un logement transitoire attendant à un groupe scolaire, mis à disposition par la Ville de Villeurbanne ; le suivi d'un accompagnement social ; l'accès à un logement à soi. Et ce parcours est jugé « *exemplaire* », c'est-à-dire qu'il peut servir de référence à d'autres. Deuxièmement, il a une capacité à partager son expérience. C'est ainsi qu'il faut comprendre la référence à la scène de la prise de parole en public au cours de laquelle il revient sur ce qu'il a vécu dans le cadre du dispositif I2E auprès des personnes accompagnées dans le cadre d'ETDD. Cette scène, qui fait « *tilt* » auprès du directeur de l'AVDL, donne à voir publiquement cette capacité. Troisièmement, il s'inscrit déjà dans « *le champ de l'entraide* » de manière bénévole : il rend service, il endosse un rôle d'interprète dans plusieurs situations et il accompagne physiquement des personnes dans leurs démarches. Ces pratiques résonnent d'ailleurs directement avec les besoins repérés à l'issue de l'expérimentation I2E et des premiers mois d'ETDD – rappelons-nous la description de Camille Lloret-Linares, quelques pages plus haut. Calin accomplit déjà certaines tâches qui étaient jugées manquantes au sein du dispositif ETDD. Quatrièmement, il existe une interconnaissance entre lui, les personnes accompagnées dans le cadre d'ETDD ou qui sont susceptibles de l'être, et les professionnels de l'AVDL. Cette interconnaissance s'accompagne d'un rapport de confiance : les professionnels et les personnes accompagnées dans le cadre d'ETDD qui le connaissent lui accordent leur confiance. C'est pour ces principales raisons que Calin Covaciu se voit proposer le poste d'intervenant social pair au sein de l'AVDL.

Lorsqu'il reçoit cette proposition, Calin n'est pas familier du travail pair. Au cours d'un entretien, il se remémore d'échanges avec Sylvain Camuzat sur la manière dont ce métier lui est présenté.

Calin : Ils ont vu que les familles [qui ont intégré ETDD] ne parlaient pas français, qu'elles avaient des difficultés. C'est pour ça ils m'ont dit : « *Viens travailler* ». Et après, il disait : « *Calin tu connais les choses, tu as l'expérience, dans le squat, comment ça s'est passé, tu sais déjà les choses et tu vas faire travailleur pair* ». J'ai dit : « *Mais je ne connais pas, qu'est-ce que c'est un travailleur pair ?* ». C'est vrai, je ne connaissais pas. La première fois, je ne savais pas qu'est-ce que c'était un travailleur pair. [Sylvain] me disait : « *Tu vas voir, tu vas faire des formations, il y a des formations où tu vas aller* ». [...]

Enquêteur : Comment il te l'a décrit quand tu as dit : « *Moi je ne sais pas ce que c'est ?* » ? Qu'est-ce qu'il t'a répondu ?

Calin : Il disait : « *Tu vas voir, tu vas comprendre les choses après* ». Il me disait : « *Tu es un travailleur pair parce que tu connais les choses et comme ça, tu peux motiver les autres. Ils savent comment tu es devenu toi,*

parce que tu étais une personne sans travail, sans rien, comment tu vivais. Et comme ça, pour faire avec les autres personnes, les motiver, devenir aussi des personnes comme toi. Maintenant tu vois que tu as un appartement ». Déjà, j'avais mon appartement quand il m'a parlé. Il me dit : « Tu as un appart, maintenant tu travailles avec nous, tu as ton travail. Et maintenant, on peut encourager beaucoup de personnes. On ne peut pas rester comme ça dans la vie. »

Calin, touché par cette proposition, l'accepte pour plusieurs raisons : elle s'inscrit dans le prolongement de services qu'il apprécie rendre à d'autres personnes ; le poste est adapté à ses compétences et à vocation à se transformer au regard de compétences nouvelles qu'il acquerra et pour lesquelles il pourra bénéficier de formations ; le temps de travail correspond à ses attentes. Il déplie ainsi ces différentes raisons.

Calin : Moi j'étais très satisfait pour ça. Parce que j'étais dehors, une personne qui n'est rien. Et maintenant je vais faire un travail avec des personnes, vous êtes connus et avec l'association qui... Moi, je ne sais pas, je n'ai pas pensé arriver jusque là, pour faire ce travail. Quand moi je suis venu, je lui ai dit que j'avais des problèmes pour écrire en français, même maintenant, je ne suis pas à 100%, peut-être 80%. Mais après, il m'a dit : « Non, ne t'inquiète pas, tu vas écrire après. » Ok. J'ai dit : « Si vous m'acceptez comme ça, tout de suite maintenant je suis d'accord. » [...] C'est vrai j'ai dit : « Qu'est-ce que je fais moi ? », parce que je ne connais pas beaucoup de choses moi. Je me parlais tout seul. Il m'a encouragé. Il m'a dit : « T'as pas besoin de... Pour le moment, je ne te donne pas des choses que tu ne peux pas faire. Tu fais les choses que tu sais faire. » Après, moi, c'est pour ça après j'étais bien calmé. J'ai dit : « Bon ben Ok, si c'est comme ça, que je fais les choses que je peux faire, c'est très bien. » [...] La première fois quand je suis venu pour signer mon contrat, il me disait : « Tu signes un contrat d'un an ». La première fois, il m'a donné un an. Un an et 30 heures [hebdomadaire]. [...] Après, il m'a demandé si je voulais travailler toujours à temps plein. J'ai dit : « Non, je voulais toujours à 30 heures », parce que comme on a cinq enfants à la maison, c'est un peu dur pour ma femme aussi. [...] C'est pour ça, moi je voulais rester le week-end à la maison, garder un peu les enfants, aider ma femme. Et pour le moment, je suis toujours à 30 heures et après, on verra plus tard.

Calin accepte la proposition en étant informé de la dimension potentiellement provisoire du poste qu'il va occuper : « Je suis là le temps que le dispositif ETDD existe. C'est avec ça en tête que j'ai signé. D'abord un CDD d'un an, mais en me disant que ça serait d'abord pour trois ans, 2019-2022, la durée prévue d'ETDD. » Calin Covaciu débute son poste d'intervenant social pair au sein de l'AVDL le 16 mars 2019.

Partie 2 – Usages situés et enjeux actuels de la dénomination « intervenant social pair »

Jusqu'à présent, nous avons utilisé les dénominations « intervenant social pair » et « travailleur pair » comme un allant de soi, comme si ces appellations étaient communément partagées par toutes les personnes rencontrées au cours de cette enquête. Or, ce n'est pas le cas. Cette deuxième partie vise donc à analyser comment, parmi les professionnels de l'AVDL, cette appellation et l'affirmation d'une « parité » s'expriment différemment selon les situations et au regard de quelles raisons. Dans un premier temps, nous reviendrons sur les usages qu'en fait le « travailleur pair » lui-même (a). Dans un deuxième temps, nous montrerons que le recours à cette dénomination n'est pas unanimement partagé parmi les professionnelles de l'AVDL interrogées (b). Dans un troisième temps, nous soulignerons les enjeux actuels à conserver, ou pas, une telle catégorie (c).

a/ Un usage parcimonieux de la dénomination par l'intervenant social pair

La manière dont l'intervenant social pair se présente varie selon les *situations*, c'est-à-dire selon le contexte d'interaction et les personnes en présence. Dans certaines situations, il se définit comme « travailleur pair » ou il fait explicitement référence à des expériences passées, qui ont quelque chose de commun avec celles de ses interlocuteurs, sans nécessairement mobiliser cette dénomination. C'est ce que nous explique Calin Covaciu, en prenant l'exemple d'échanges qu'il a avec des personnes roumaines qui vivent ou ont vécu en bidonville.

Calin : Je vais dire des choses de ce que j'ai vécu pour motiver les personnes. Parce que quand je connais quelqu'un, je lui dis : « *On était là, au même endroit, on a vécu la même chose.* » Et il y a des personnes qui ne travaillent pas, il y a des personnes qui n'ont jamais travaillé. Et c'est pour ça, je dirais à cette personne : « *Regarde maintenant moi, je suis toujours moi, j'ai fait l'étape de sortir de là. Et vous aussi, vous pouvez sortir, et vous pouvez chercher et trouver du travail si vous voulez sortir de la misère.* » C'est pour ça que je dis ça à des personnes, je les motive.

Il ressort de l'enquête que Calin énonce avec parcimonie son statut d'« intervenant social pair ». Occasionnellement, il en informe les personnes accompagnées en revenant sur des expériences qu'il a vécues et en partageant des savoirs qu'il en a tirés, au regard des « *difficultés* » que ses interlocuteurs peuvent rencontrer. C'est ce qu'il nous confirme au cours de cet échange, dans lequel nous essayons de synthétiser un ensemble d'éléments recueillis au cours de l'enquête :

Enquêteur : A priori, tu ne vas pas, quand tu vas voir les gens, dire : « *Je suis travailleur pair, voilà ce que ça veut dire.* » Si jamais il y a une situation problématique, par exemple il y a des gens qui constatent que les démarches prennent du temps, qu'ils se font refouler à des endroits et autres, toi, à ce moment-là, tu vas dire, moi aussi, en fait, j'ai vécu des choses qui étaient de ce type-là ou qui étaient plus dures que ça ou que j'ai réussi à surmonter, *etc.* A ce moment-là, tu vas faire appel à ton expérience ?

Calin : Oui, exactement. J'y fais appel parce qu'il ne faut pas que les gens se découragent, il ne faut pas qu'ils se découragent.

Cette présentation de soi en tant que « travailleur pair », Calin semble en faire un usage tout aussi rare auprès des travailleurs sociaux qu'il rencontre dans sa pratique. C'est ce qu'il nous explique à l'occasion de notre premier entretien. Au cours de celui-ci, il insiste sur le fait que

lorsqu'il partage son expérience auprès de personnes accompagnées, c'est aussi pour qu'elles changent de regard sur elles-mêmes, qu'elles se considèrent comme étant capables de s'en sortir puisque lui-même s'en est sorti. Partant de cette idée, nous lui demandons s'il partage son expérience avec des travailleurs sociaux afin qu'eux aussi changent de regard sur les personnes qu'ils accompagnent.

Enquêteur : En t'écouter, je me disais que ce que tu fais du côté des personnes que tu accompagnes, c'était de le penser aussi par rapport aux partenaires, à d'autres professionnels, à la CAF, Pôle Emploi, je ne sais pas. Est-ce que ces interlocuteurs-là, ils savent que tu es travailleur pair, par quoi tu es passé ? Que tu t'en es sorti comme tu dis aussi ?

Calin : Non, ils ne le savent pas. Je vais juste dire que je travaille dans l'association villeurbannaise pour le droit au logement, que j'accompagne la famille, je ne leur dis pas ma vie, qu'est-ce qui s'est passé.

Enquêteur : Et ils ne le savent pas ?

Calin : Non, ils ne savent pas.

Enquêteur : C'est presque dommage en fait, parce que ça pourrait leur permettre de comprendre aussi. Tu vois, tu disais, faire peut-être changer cette image parfois mauvaise. Ils pourraient se dire, justement, toi, tu démontres ça, tu es l'exemple. Ta présence, elle motive les gens qui ont connu ta situation, mais elle pourrait permettre aussi de faire tomber des mauvaises images pour les gens qui sont en face ?

Calin : C'est vrai. Pour leur dire, c'est vrai, il y a une personne comme moi, qu'est-ce qu'elle était avant et maintenant elle a un travail. [...] Il faut que je dise ça maintenant, je vais voir, c'est vrai. Et comme ça, ils ont en tête aussi, pour dire : « *Ah oui, cette personne même elle ne travaille pas maintenant, peut-être après elle va faire comme cette autre personne qui travaille.* »

Ne pas affirmer son statut de « travailleur pair » ne signifie pas que Calin ne peut pas être identifié ainsi par des personnes accompagnées ou par des professionnels. Comme le rappelle la sociologue Eve Gardien, dans le cadre de son travail sur la pair-aidance dans le champ du handicap, « une personne peut être perçue comme pair, car sa différence est patente, car elle la laisse entrevoir ou encore l'annonce comme telle, mais aussi, car sa réputation se diffuse ou que certains s'autorisent de manière plus ou moins parcimonieuse à en informer quelques autres » (Gardien, 2017). C'est ainsi, par exemple, que Nassera Kebaili, conseillère en insertion professionnelle au sein d'ADL, apprend le rôle de Calin et son statut de « travailleur pair » par sa direction, lorsqu'elle arrive dans l'association en 2020.

Nassera : J'ai pris le train en marche, toute la mise en place, mon installation et l'accompagnement, j'ai repris du collègue que j'ai remplacé qui était parti d'ADL. Toutes les informations m'ont été données par ma direction donc c'est ma direction qui m'a expliqué déjà l'organisation, le dispositif d'ETDD, les objectifs et le rôle de Calin.

Pourquoi un usage si parcimonieux de la dénomination « travailleur pair » par l'intervenant social pair lui-même ? Calin explique sa position par les réactions et les représentations que susciterait selon lui cette appellation.

Calin : Le poste de pair, je vois qu'il n'est pas trop connu, il n'est pas trop connu. Et il y en a beaucoup qui disent : « *Les travailleurs pairs, ils n'ont pas un travail fixe, ils vont travailler que quelques mois.* ». J'ai rencontré des travailleurs pairs, ils n'ont pas des postes stables. J'ai entendu des personnes dire : « *En CDI, en*

plus sans diplôme, je ne sais pas quoi... » Les travailleurs pairs sont engagés à travailler sans diplôme et après beaucoup ils disent : « Ils n'ont pas d'expérience. » Nous, on a une expérience de vie par exemple. Les travailleurs pairs, ils sont un peu discriminés. »

Si le « travail pair » est parfois envisagé sous l'angle du « retournement du stigmat¹⁶ », les propos de Calin indiquent en quoi cette dénomination et cette profession peuvent en elles-mêmes faire l'objet d'une stigmatisation. Pour Calin, celle-ci repose sur deux dimensions principales : d'abord, un doute subsiste quant à la crédibilité accordée à un travail fondé sur l'expérience en l'absence d'un diplôme qualifiant¹⁷ ; ensuite, ces postes de travailleurs pairs demeurent précaires et incertains. Ces constats font écho à ce qu'analyse le sociologue Maurizio Bergamaschi auprès des *operatore pari* en Italie : « Les différences au niveau de la rétribution, la stabilité et la connaissance formelle du rôle, mettent les *operatore pari* dans une position subalterne vis-à-vis des opérateurs diplômés » (Bergamaschi, 2016, p.381). C'est donc en raison du stigmat, des représentations négatives qui sont associées au « travail pair » que Calin va rarement affirmer publiquement son statut professionnel.

b/ Des présentations plurielles au sein de l'AVDL

Au sein de l'association, nous observons des positions plurielles quant aux usages de l'appellation « travailleur pair ». Certaines professionnelles l'emploient régulièrement, quand d'autres en ont un usage plus rare. C'est ce que donne à voir la séquence suivante. Celle-ci est tirée d'un entretien collectif réalisé avec Calin Covaciu, Marie-Claire Gerland – coordinatrice à l'AVDL où elle exerce depuis presque 20 ans – et Cynthia Pace – assistante sociale qui travaille à l'AVDL depuis novembre 2021. Chaque professionnel indique comment Calin est présenté ou se présente selon les interlocuteurs.

Cynthia : Je ne l'ai jamais vraiment dit [« intervenant social pair »] depuis que je suis arrivée. Je dis que c'est un travailleur social avec nous, un intervenant social avec nous, qu'il est plus technique que nous.

Marie-Claire : Alors que moi, je continue. Tu vois, ce matin, quand j'ai présenté Calin, j'ai dit : « *Intervenant social pair*. »

Cynthia : Je sais qu'avec des partenaires, ça peut m'arriver de dire : « *C'est un travailleur pair*. » Avec les usagers, ça ne m'arrive plus du tout. Enfin, pas du tout même.

Enquêteur : Ça t'arrive « plus » ou « pas » ?

Cynthia : Pas, pas.

¹⁶ Le « retournement du stigmat » peut se définir comme la possibilité de s'appuyer sur une expérience ou un attribut social discriminé pour en faire une force valorisée. On retrouve cette expression dans plusieurs écrits sur le travail pair. Pour quelques exemples, s'inscrivant dans des registres différents, voir : la Plateforme Travail Pair du Groupement des possibles qui emploie cette formulation dans sa définition du « travail pair » (<https://www.travail-pair.org/definir-le-travail-pair>); un rapport de la Fédération des acteurs de la solidarité et de la Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement qui estime que le « travail pair se fonde sur un retournement du stigmat » (Bigot & Loubier (dir.), 2020) ; et la chercheur Olivia Gross qui analyse en quoi les démarches de médiateurs de santé pair relèvent d'« un retournement du stigmat » (Gross, 2020).

¹⁷ La question de la qualification de l'expérience des travailleurs pairs par un diplôme est un sujet récurrent dans le champ. La sociologue Lise Demailly y revient longuement dans son analyse de la « professionnalisation incertaine » des médiateurs pairs en santé mentale (Demailly, 2014).

Enquêteur : Pour quelle raison ? Ce sont des discussions qu'on avait aussi avec Calin, comment il se présente. Est-ce que tu dis que tu es pair ou pas ?

Calin : Si les collègues, ils parlent avec des personnes suivies, elles ne savent pas bien qu'est-ce que c'est un travailleur pair, c'est pour ça que tu dis : « *C'est un travailleur social.* »

Marie-Claire Gerland : Mais c'est vrai que toi, quand tu te présentes, tu dis : « *Je suis intervenant social pair.* »

Calin : Oui pour les personnes dont je sais qu'elles savent ce que c'est. Je sais que les personnes qui ne connaissent pas, je ne le dis pas.

Cynthia : Moi, j'ai souvenir que quand je suis arrivée, tu t'es présenté comme intervenant social pair, donc on avait discuté sur ta place, je t'avais peut-être demandé un peu pourquoi pair, mais c'est vrai que moi, j'ai très peu utilisé ça parce que depuis que je suis arrivée, Calin, son poste a un peu évolué, on a ouvert son intervention à d'autres types de ménages, d'autres problématiques. Et moi, j'ai tendance à plus me tourner vers Calin pour des ménages que j'accompagne dans le cadre d'accès et de maintien dans le logement, pas spécifiquement qui ont des problèmes de langue [...]. Et à ce titre-là, parfois, enfin je ne me suis jamais dit que c'était important de dire qu'il était pair, mais peut-être que ça l'est en fait pour que... je ne sais pas. Mais c'est vrai que moi, ça ne m'est jamais venu à l'esprit de me dire : « *Il faut préciser quelque chose sur son intervention pair.* » [...]

Enquêteur : Nous en avons discuté avec Calin, lors d'un entretien, du fait de se présenter ou pas comme travailleur pair aux personnes qui sont accompagnées et aux partenaires. Mais précédemment, Marie-Claire tu disais : « *Ça témoigne d'un possible en termes d'insertion* », vis-à-vis des personnes que vous accompagnez, vis-à-vis aussi des partenaires. Est-ce que ce sont des choses qui rentrent en compte dans la réflexion, se dire qu'il faudrait rendre visible cette expérience-là. Elle est aussi porteuse d'enjeux. Si on ne dit plus « travailleur pair », finalement, c'est un travailleur social parmi d'autres et cette dimension-là est effacée. Comment, ça, vous en discutez ?

Cynthia : Je me rends compte que j'ai posé ça là maintenant en disant : « *Je ne dis pas travailleur pair* », que j'avais bien conscience que ça pouvait être aidant parce que ça permet de s'identifier, d'avoir quelque chose porteur d'espoir, mais je ne l'ai jamais corrélé jusqu'à là. Je ne l'ai jamais dit et du coup, ça n'a pas eu cet effet-là j'imagine, puisque ce n'est pas mis en avant.

Marie-Claire : Moi, je pense que vis-à-vis des partenaires, ça reste important parce que c'est quand même encore récent, on voit tout l'enjeu [...]. Et finalement, je me rends compte que quand je présente l'équipe sociale et que je dis : « *Voilà, il y a des travailleurs sociaux et il y a un intervenant social pair* », ils disent : « *C'est quoi l'intervenant social pair ?* » Donc ça permet aussi de faire connaître cette possibilité [...]. C'est assez peu connu encore, même si ça se développe. Et du coup, moi je considère que nous, on a aussi à témoigner de cette expérience.

Cette séquence est révélatrice des positions différentes au sein de l'AVDL. L'entretien collectif constitue un dispositif intéressant puisqu'il constitue, ici, une occasion, pour Calin, de préciser comment il se présente et, pour Marie-Claire et Cynthia, de partager leurs usages de l'appellation « travailleur pair ». Cette discussion amorcée durant l'enquête apparaît comme devoir se prolonger et s'élargir à l'ensemble des professionnels, comme l'évoque Sylvain Camuzat auprès de Calin Covaciu et Marie-Claire Gerland, lors de la restitution intermédiaire de cette étude : « *Je pense qu'il y a une vraie discussion à avoir avec les collègues sur comment on t'appelle, on te présente et toi tu te présentes, avec les personnes qu'on accompagne et avec les partenaires. Après, la réflexion est intéressante parce que pour nous, c'est quelque chose qui apporte un plus professionnel, mais je comprends que ce n'est pas vu comme ça et que tu ne le ressens pas comme ça.* »

Mais sur quoi porterait plus précisément cette discussion ? Il nous semble que la séquence précédemment retranscrite soulève deux enjeux principaux. Le premier est enjeu de dénomination. Il peut se traduire par la question suivante : comment qualifier le statut de l'intervenant social pair, au regard des statuts des autres salariés de l'équipe ? Trois réponses à cette interrogation émergent dans la séquence précédente :

- *Le travailleur pair est travailleur social parmi d'autres* : cette réponse renvoie à la formulation de Cynthia lorsqu'elle affirme : « *Je dis que c'est un travailleur social avec nous, un intervenant social avec nous, qu'il est plus technique que nous* ». La caractéristique « pair » n'apparaît pas même si des spécificités du professionnel peuvent être mentionnées (« *il est plus technique que nous* »). L'intervenant social pair est d'abord un membre du groupe des « travailleurs sociaux ».
- *Le « travailleur pair » et des travailleurs sociaux* : cette réponse renvoie à la formulation de Marie-Claire lorsqu'elle nous dit affirmer : « *Voilà, il y a des travailleurs sociaux et il y a un intervenant social pair* ». La caractéristique « pair » est explicite. Elle s'accompagne ici d'une distinction entre « l'intervenant social pair » et « des travailleurs sociaux » (marquée par le « *et* ») qui peut laisser sous-entendre que le premier n'appartient pas complètement au groupe professionnel des seconds.
- *Des travailleurs sociaux parmi lesquels un travailleur pair* : cette réponse n'apparaît pas dans la séquence précédemment retranscrite. On peut néanmoins la formuler au croisement des deux précédentes. L'intervenant social pair est d'abord un « travailleur social » et appartient à ce groupe professionnel. Cependant, il a une spécificité, il est « travailleur pair » comme d'autres sont « éducateur spécialisé », « assistante sociale », etc.

Le second enjeu d'une discussion collective ne porterait pas tant sur l'appellation « intervenant social pair », que sur les conséquences possibles de son affirmation publique. Il peut se traduire par la question suivante : que peut permettre la médiatisation du statut d'« intervenant social pair » ? La séquence précédemment retranscrite indique que mentionner ce statut peut ouvrir des discussions autour du travail pair. C'est ce dont rend compte Cynthia lorsqu'elle se souvient de son arrivée à l'AVDL. Calin se présente comme « intervenant social pair », « *donc on avait discuté sur ta place, je t'avais peut-être demandé un peu pourquoi pair* ». De même, Marie-Claire souligne le fait que des questions lui sont posées lorsqu'elle informe des partenaires que l'équipe de l'AVDL est composée d'un « intervenant social pair ». Cela lui donne alors l'occasion de « *témoigner de cette expérience* » et de « *faire connaître cette possibilité* ». L'affirmation publique du statut « d'intervenant social pair » peut ainsi s'envisager comme une « prise¹⁸ » dont des personnes – autant des partenaires professionnels que des personnes

¹⁸ Le sociologue Isaac Joseph définit une « prise » comme « une disponibilité pratique dans un contexte et pour une activité donnée » (Joseph, 1997, p.134).

accompagnées – sont susceptibles de se saisir pour se renseigner sur le « travail pair » et les pratiques qu’il peut recouvrir ou pour partager des expériences et confier des informations¹⁹.

c/ D’« intervenant social pair » à « intervenant social » : enjeux actuels

En 2022 a été décidée, par la Ville de Villeurbanne, la fin du dispositif ETDD pour 2023 ou 2024²⁰. Que signifie cette décision pour l’avenir du poste d’intervenant social pair, initialement adossé à ce dispositif ? L’AVDL a choisi de l’intégrer dans son « offre d’accompagnement », comme le mentionne cet extrait d’une note consacrée à la redéfinition de ce poste.

« En 2022, la ville de Villeurbanne et le CCAS ont pris la décision d’éteindre ce dispositif d’ici fin 2023/courant 2024 et de laisser la place à une autre expérimentation, quantitativement plus ambitieuse, et avec d’autres partenaires. La fin d’ETDD nous a amené à interroger l’évolution du poste de l’intervenant social pair, porté par l’AVDL, et rattaché initialement à ETDD. Le souhait de l’AVDL et celui de l’intervenant social pair est de pouvoir, malgré la fin d’ETDD, maintenir ce poste au sein de l’équipe tout en le faisant évoluer. Au niveau des partenaires financiers et institutionnels (Ville de Villeurbanne, Métropole, Fondation Abbé Pierre), il y a également consensus pour que ce poste puisse perdurer au-delà de l’expérimentation d’ETDD. Il a donc été proposé de faire évoluer le poste de travailleur pair, de le pérenniser malgré la fin d’ETDD et de l’inscrire dans notre offre d’accompagnement de droit commun. Cette évolution s’inscrit pleinement dans les attendus du LDA, repris dans le cadre du PLAID²¹, visant à transformer structurellement l’offre d’accompagnement et l’organisation des structures la mettant en œuvre » (Note avenir du poste d’ISP, AVDL, 2024).

Il est envisagé que le poste d’« intervenant social pair » se transforme en un poste d’« intervenant social », comme le précise la note susmentionnée : « *Le poste sera intitulé « Intervenant social », la référence à la parité disparaissant, tout en permettant de le différencier des postes avec diplôme (travailleur social) » (Ibid.).* Cependant, ces choix de dénomination croisent des enjeux de financement du poste. C’est ce qu’évoque Sylvain Camuzat, à l’occasion de la restitution intermédiaire de cette étude, en revenant sur le « *label pair* », qui permet d’obtenir des subventions pour maintenir un tel poste.

Sylvain : Je ne sais pas comment sur l’appellation on relie, c’est à dire qu’aujourd’hui si, en termes de recherche de financement, on enlève le terme de pair, qui nous finance ? Donc ça c’est une vraie difficulté. La dichotomie entre comment on présente dans nos écrits, comment on présente publiquement ce poste, une forme de valorisation associative et la réalité [...]. Je pense qu’il faut qu’on y travaille à l’intitulé entre nous, qui n’apparaît pas nécessairement dans mes demandes de financement, parce qu’encore une fois aujourd’hui il y a un label pair qui permet d’être financé, je ne sais pas combien de temps.

Si la question de l’avenir du poste d’« intervenant social pair » se pose aujourd’hui dans le contexte spécifique de la fin programmée du dispositif ETDD, elle n’est pas nouvelle. Elle est même constitutive de la création de ce poste. Jusqu’à quand, en occupant cette fonction,

¹⁹ C’est d’ailleurs une dimension qui ressort régulièrement des recherches sur le travail pair. En affirmant son statut de « travailleur pair », le professionnel instaure un autre cadre interactionnel qui peut contribuer à faire émerger une nouvelle relation et de nouvelles informations. Voir, par exemple, l’article de Baptiste Godrie (2016) qui synthétise plusieurs publications sur le travail pair.

²⁰ À l’heure où nous écrivons ces lignes, trois familles entrées dans le cadre du dispositif ETDD sont toujours suivies par l’AVDL.

²¹ Plan Logement hébergement d’Accompagnement et d’Inclusion des habitants en Difficulté (PLAID).

l'« intervenant social pair » demeure un « travailleur pair » ? Sylvain Camuzat, à l'occasion d'un entretien collectif, rappelle cette préoccupation initiale.

Sylvain : J'avais déjà un peu travaillé sur la place des personnes accompagnées et j'avais été très marqué par des gens qui s'étaient beaucoup investis sur des CRPA²². Ils disaient : « *C'est un peu dur maintenant, parce que j'ai l'impression d'avoir un tampon à vie et que je me trimballe – alors Ok, j'ai un beau parcours...* », quoique, parfois... Ils disaient : « *Mais voilà, quand est-ce qu'on ne me verra plus comme étant passé par un parcours de rue ?* ». Donc moi, ça, ça m'avait tout de suite marqué et je l'avais intégré.

Comment ne pas être assigné indéfiniment aux expériences et à un statut qui fondent l'intervention pair²³ ? Comment permettre aux travailleurs pairs, s'ils le souhaitent, de s'en détacher ? Au sein de l'AVDL, ces préoccupations se traduisent par un « *accompagnement spécifique* » de l'intervenant social pair et par le suivi de formations²⁴ qui renforcent un « *bagage professionnel* » mobilisable à l'avenir, comme le précise Sylvain Camuzat durant la restitution intermédiaire de cette enquête.

Sylvain : Sur l'évolution, c'est quelque chose qui me préoccupait dès le départ, en lien avec des expériences qui étaient de dire qu'on n'est pas nécessairement travailleur pair à vie. Et donc on avait beaucoup bossé sur des temps de formation, sur un accompagnement spécifique de Calin pour qu'un jour, s'il le souhaite, s'il en a marre du social – et on pourrait le comprendre –, il puisse repartir ailleurs. Dans cette mobilité au fil des ans, c'est aussi un professionnel qui bénéficie de formation technique, qui vient compléter, renforcer ses connaissances. Le circuit de la demande de logement social, par exemple. Il bénéficie des mêmes formations, il bénéficie des mêmes actualisations des savoirs qui sont vraiment un bagage professionnel qui a été renforcé.

Si la réflexion quant à l'évolution du poste d'intervenant social pair ouvre sur des enjeux de formation, elle exige également de considérer ce qui fait la spécificité et l'originalité de cette activité professionnelle. Au-delà de l'appellation du poste, il nous faut donc revenir aux pratiques du travailleur pair. C'est ce à quoi nous allons nous atteler dans la prochaine et dernière partie.

²² Conseil Régional des Personnes Accueillies et accompagnées (CRPA).

²³ C'est la problématique du texte de Maurizio Bergmaschi (2016) consacré aux *operatore pari* et à « ce passé qui ne passe pas ».

²⁴ Durant la période d'enquête, Calin a notamment suivi et obtenu une formation en vue de passer une certification CléA, un certificat de connaissances et de compétences professionnelles.

Partie 3 – L'intervention sociale pair en action

Cette dernière partie vise à documenter concrètement l'activité de l'intervenant social pair. Si, au cours de l'enquête, nous avons cherché à comprendre, de manière quasiment exhaustive, l'ensemble des tâches qu'il assure, nous avons ici fait le choix de nous arrêter sur trois ensembles de pratiques : traduire (a) ; accompagner physiquement (b) ; et répondre de manière réactive (c). Malgré leur diversité, ces pratiques ont pour point commun d'être jugées indispensables par les personnes interrogées. D'une part, car elles sont considérées comme importantes dans l'accompagnement vers et dans le logement. D'autre part, car malgré la valeur qui leur est conférée, elles ne sont que rarement accomplies par d'autres travailleurs sociaux. Notre analyse de l'intervention social pair en action se veut donc écologique. Il s'agit de comprendre l'inscription de ces activités dans un milieu professionnel local, c'est-à-dire de saisir comment elles s'articulent à d'autres pratiques existantes afin de mieux identifier ce qui en fait leur spécificité.

a/ Traduire

Une première pratique de l'intervenant social pair qui ressort de l'enquête est l'interprétariat du français au roumain, et inversement. Toutes les personnes rencontrées en parlent. Elle est présentée tant par Calin Covaciu que par les autres professionnelles que nous avons interrogées. Pour Calin, cette activité constitue sa mission principale, lorsqu'il intègre l'équipe de l'AVDL. C'est ce qu'il indique lors d'un entretien. Il se souvient d'une des premières situations sur lesquelles il est intervenu et de sa place dans l'accompagnement proposé par l'association à une famille suivie dans le cadre du dispositif ETDD.

Calin : Au début c'était pour la traduction. Pour le rendez-vous, on y est allés ensemble avec ma collègue, on est allés au domicile, quand madame elle est venue ici, on était ensemble. Parce que s'il y a des choses qu'elle ne comprenait pas, c'est moi qui traduisais à la dame. Et parfois, pour l'accompagnement, je suis allé à l'extérieur pour aider la famille aussi : pour ouvrir un compte bancaire par exemple, ou pour faire des démarches à la sécurité sociale. [...] Au début, c'était beaucoup... j'étais beaucoup là pour traduire.

L'interprétariat ne se réduit pas au passage d'une langue – le français ou le roumain, en l'occurrence – à une autre. Il faut envisager un travail de *traduction* qui s'accompagne également d'explications, de précisions et d'apport de nouvelles informations. Cette activité exige une confiance en celui qui endosse la responsabilité de traduire. Cette pratique se donne à voir autour d'un exemple décrit lors d'un entretien réalisé avec Nassera Kebaili, conseillère en insertion professionnelle au sein d'ADL, et Calin Covaciu.

Nassera : Je pense à une personne, lorsqu'il y avait des problèmes on va dire de compréhension du règlement. C'était un peu avant les vacances d'été, la personne voulait partir je crois deux mois en Roumanie. Or, son contrat de travail ne le prévoyait pas. Ça se passait bien sur son lieu de travail, elle était sérieuse, elle était motivée, mais il y avait ce point où là c'était la chargée d'insertion dans l'entreprise qui avait du mal à faire comprendre qu'il y avait un règlement, il y avait des lois, un code du travail. Avec Calin, je pense qu'on l'a expliqué – c'était il y a deux ans je crois – et ça a été beaucoup mieux compris. La personne l'a beaucoup mieux compris, a respecté finalement le règlement, mais voilà des situations sur lesquelles on a pu discuter et puis faire

comprendre à la personne que c'est le règlement intérieur, c'est comme ça. Il y avait aussi des soucis à comprendre pour les tickets restaurants. C'était quoi Calin ?

Calin : Elle disait, pourquoi elle n'en a pas autant que les autres, les autres ils ont un paquet de tickets et elle en que trois ou quatre par mois. Pourquoi ? Elle disait ça parce qu'elle n'avait pas compris. On est allés sur place. [La chargée d'insertion de l'entreprise] a bien expliqué : la personne travaillait parfois que pour une demi-journée. Si tu fais une demi-journée tu ne peux pas avoir un ticket restaurant. Elle avait des tickets quand elle travaillait la journée.

Nassera : C'est vrai que c'est intéressant notamment avec cette entreprise d'insertion parce que la chargée d'insertion, avec qui on a toujours bien travaillé, avait aussi des questions, à savoir quand il y a des barrières linguistiques comment on arrive à faire comprendre le règlement. Vu les difficultés, parce que c'était une entreprise qui embauchait aussi beaucoup de roumains, et cette barrière de la langue justement, en lien avec le règlement intérieur, ça lui a fait poser des questions. Il était question qu'elle fasse des réunions d'information, je ne sais pas si elle t'avait invité Calin ? C'était hyper intéressant parce que plutôt que de partir sur des malentendus, sur des incompréhensions... Je pense qu'elle t'avait sollicité ?

Calin : Oui, j'y étais allé. Il y avait plusieurs familles roms qui comprenaient mal, qui avaient mal compris le protocole de travail, qui se passaient des mauvaises informations entre eux. C'est à dire qu'un disait : « *Moi, je peux partir quand je veux* ». Mais ce n'étaient pas des infos exactes et c'est pour ça qu'il a fallu aussi bien caler les choses. On est allé sur place, ça a beaucoup facilité.

Cette séquence permet d'envisager l'interprétariat dans une double acception. D'une part, elle renvoie aux passages entre le français et le roumain. D'autre part, elle renvoie au fait de lever des « *malentendus* » et des « *incompréhensions* », de préciser des contextes et des règles, et ce de manière individuelle ou collective²⁵. Si l'interprétariat se joue principalement dans le cadre d'interactions verbales, il peut également s'accomplir au travers de médiations écrites. C'est ce que nous rappelle Angélique Santoni, gestionnaire locative au sein de l'association Ailoj, en revenant sur un document travaillé en collaboration avec Calin à destination des familles accompagnées dans le cadre d'ETDD.

Angélique : On avait créé un affichage avec des images, écrit en français et écrit en roumain pour les règles : sortir les poubelles, balayer dans l'allée, ne pas faire de bruit à partir de telle heure, ne pas laisser les véhicules stationnés. Ça a été un bon outil pour les familles et pour moi. [...] Calin a beaucoup aidé là-dessus. C'est sûr qu'on aurait mis le même panneau uniquement français, même avec les petits dessins, je ne suis pas sûr que ça aurait aussi bien roulé [...]. Heureusement qu'on a pu avoir ce même outil traduit. Et c'est Calin qui l'a traduit.

Le travail de traduction opéré par Calin fait écho aux pratiques d'autres travailleurs pairs. Par exemple, des médiateurs en santé pair recrutés au sein d'une équipe mobile psychiatrie précarité (EMPP) à Marseille, se perçoivent comme investis « d'une mission de "traduction" des codes (langage verbal ou gestuel, comportements, etc.) du public cible de l'EMPP. Les médiateurs insistent d'ailleurs souvent sur le fait qu'ils connaissent parfaitement les "*deux langages*"²⁶,

²⁵ Par exemple, dans le cadre d'ETDD, cette pratique a également pu consister pour Calin à expliquer des protocoles de désinsectisation.

²⁶ La littérature francophone sur le sujet parle notamment de « bilinguisme » des travailleurs pairs (voir par exemple : Pianese, 2017, p.89 ; Bigot et Loubier (dir.), 2020, p.26 ; Schweitzer, 2020) qui maîtriseraient ainsi le langage des « personnes accompagnées » et le langage des « professionnels ». Cette analyse soulève deux problèmes principaux. D'une part, elle extrapole des *spécificités langagières* (vocabulaires, manières de s'exprimer, etc.) qui peuvent exister selon des groupes d'acteurs en des *langages distincts*, sous-entendant que la non-maîtrise d'une langue entraînerait son incompréhension. D'autre part, elle n'envisage que deux langages distincts : toutes les « personnes accompagnées » parleraient un même langage et tous les « professionnels » en parleraient une

soulignant leur fonction d'interprète : auprès des soignants (ils "traduisent" ce que telle attitude ou telle parole veulent dire) ; auprès des personnes sans abri ou des patients hospitalisés (par leur reformulation du discours médical) » (Sarradon-Eck & al., 2012, p.189). À l'instar de ces médiateurs en santé pair, le travail de traduction de Calin s'opère tant en direction des « personnes accompagnées » que des « professionnels », dans leur hétérogénéité.

Si Calin n'est pas présent à chaque rencontre entre des professionnels et des personnes roumaines prises en charge dans le cadre d'ETDD²⁷, sa mobilisation régulière lors de ces situations a suscité des questionnements chez plusieurs acteurs. Sylvain Camuzat, directeur de l'AVDL, replace cette question au regard de l'évaluation intermédiaire du dispositif ETDD par le cabinet Pluricités. C'est ce qu'il explique dans cette séquence au cours de laquelle il est relancé par Camille Lloret-Linares, qui était directrice adjointe du CCAS de Villeurbanne à cette période, et par Hakim Menasri, qui était chargé de mission et inclusion par le logement au sein de la direction de l'habitat et du logement à la Métropole de Lyon.

Sylvain : Il y a eu des choses à recadrer, mais qui ont été éclairées, mis en exposition par Pluricités, en disant : « *Attention, vous le mobilisez tellement et sur certaines choses ce travailleur pair, qu'un, ça peut lui poser des soucis de loyauté, des conflits de loyauté entre...* » et ça, on y avait travaillé. Et puis, finalement, c'est une forme de facilité qui va rendre une difficulté dans le parcours de ces ménages, si tout le monde s'appuie sur la fonction de l'interprétariat, à un moment, pourquoi parler français ou essayer de parler français, tu as Calin qui vient traduire. Donc c'était super confortable, c'était plutôt confortable pour les travailleurs sociaux, [...], tu ne peux pas toujours faire appel à un interprète, tu as quand même des choses un peu compliquées à expliquer, avec des familles qui ne sont vraiment pas francophones. [...] Le rapport et puis la manière dont ils l'ont mené, c'est-à-dire qu'à un moment, ils réunissent les partenaires et oui, je ne sais plus, à une réunion de groupe, il y a quelque chose qu'ils perçoivent et qui ressort sur cette question de la place du travailleur pair. Ce n'était pas tellement la sur-sollicitation, mais la systématisation par certains acteurs du dispositif – y compris à l'AVDL – de solliciter Calin dès que tu voyais une des familles d'ETDD. Et ce que pointait Pluricités, ils disaient : « *En même temps, c'est facile, mais ça interroge sur est-ce qu'à un moment, finalement, ça n'empêche pas ces familles à la fois de prendre confiance dans leurs capacités à se débrouiller seules, dans un environnement francophone, etc. Et à l'inverse, aux professionnels de ne pas voir qu'elles cheminent aussi dans cet apprentissage* ». Donc ça, moi tout de suite, je me suis dit : « *Il y a un truc à retravailler* », on l'a retravaillé assez rapidement.

Camille : Et tu te souviens si son intervention était systématique ou pas ? C'est-à-dire que, est-ce qu'on a considéré que chaque famille devait avoir son travailleur pair ou alors c'était en tant que de besoin ?

Sylvain : Non. En fait, il y a des familles pour lesquelles les collègues ne faisaient plus aucun rendez-vous sans Calin. C'était plutôt ça, c'est-à-dire que le systématisme, c'est de dire : « *Je dois voir la famille. Calin, tu viens, t'es là, t'es présent au rendez-vous, tu traduis* ». Et on s'est dit : « *C'est juste embêtant* ». Donc, on a imaginé des petits mécanismes.

Hakim : Du coup, ça me pose une question : est-ce que des familles demandaient que Calin soit là, ou qui manifestaient...

autre. Or, comme nous le verrons au fil des pages suivantes, l'intervenant social pair de l'AVDL intervient auprès d'une diversité de « professionnels » – chargée d'insertion professionnelle, comme dans l'exemple susmentionné, mais également professionnels de santé, travailleurs sociaux, agents d'administration, etc. – dont on peut douter qu'ils partagent un même et unique langage. Il nous paraît donc nécessaire de ne pas réduire ce travail complexe et multiple de traduction à la formule de « bilinguisme ».

²⁷ Camille Lloret-Linares, alors directrice adjointe du CCAS de Villeurbanne, indique par exemple que Calin n'était pas présent pour les « *entretiens de recadrage* » et que l'interprétariat était confié ISM Corum.

Sylvain : Alors, les familles n'étaient pas particulièrement demandeuses de rendez-vous dans le champ de l'accompagnement. Par contre, pour elles aussi, c'était une facilité. Vraiment, moi je pense c'est des deux côtés. Et où ça les empêchait parfois de se rendre compte qu'elles progressaient.

Si tous les professionnels rencontrés ne se réfèrent pas directement à l'évaluation réalisée par Pluricités, ils indiquent tous un changement de pratique quant à leur manière de se « *reposer* » sur le rôle d'interprète de l'intervenant social pair. C'est ce dont rend compte, par exemple, Estelle Patureau, assistante sociale, salariée de l'AVDL entre janvier 2021 et septembre 2022.

Estelle : Pour l'interprétariat, c'était bien parce que du coup ça m'a permis de comprendre des choses que je n'aurais pas pu comprendre, mais par contre, c'était bien aussi parfois de faire des entretiens... Il y a des messieurs, quand il y avait Calin, ils ne parlaient pas français et puis quand il n'y avait pas Calin, soudainement, ils comprenaient un peu plus le français. Donc ça, déjà, moi je leur faisais la remarque et c'est vrai que c'était bien du coup, aussi, au début on les recevait beaucoup ensemble et puis après, plus d'être complémentaires qu'en binôme pour que les familles aussi ne se reposent pas forcément sur Calin, surtout pour la langue.

À mesure que les personnes accompagnées dans le cadre d'ETDD sortent de ce dispositif et que Calin élargit son intervention auprès de publics francophones suivis par l'AVDL, l'interprétariat en vient à occuper une place de moins en moins centrale dans sa pratique professionnelle, même si elle n'a pas complètement disparu. C'est ce dont il nous informe lors d'un entretien.

Calin : La première fois, c'est vrai, je faisais beaucoup de traduction parce qu'on avait les familles qui ne parlaient pas français. On avait du travail à faire avec les 11 familles [accompagnées dans le cadre d'ETDD] : aller au domicile, faire les démarches à la CAF, faire l'assurance, chercher du travail. Des fois, c'est dans le logement : ça, c'est cassé, il faut prévenir. [...]

Enquêteur : Ça veut dire que tu fais un peu moins de traduction qu'avant ?

Calin : Oui, j'ai moins de traduction. Parce que là, maintenant, on n'a pas beaucoup de personnes roumaines.

Si cette activité occupe aujourd'hui une place moins importante dans la pratique professionnelle de l'intervenant social pair, elle demeure néanmoins une compétence spécifique qui peut toujours être sollicitée par des professionnels de l'AVDL ou des partenaires.

b/ Accompagner physiquement

Accompagner physiquement des personnes suivies par l'AVDL vers différents lieux (banques, services administratifs, hôpitaux, chez un médecin généraliste ou spécialiste, *etc.*) représente l'une des activités principales de l'intervenant social pair. Cependant, il ne s'agit pas d'une pratique systématique ; toutes les personnes suivies par l'AVDL ne sont pas accompagnées physiquement dans leurs démarches par Calin. La règle, partagée par les professionnels de l'AVDL, est d'abord de « *laisser* » les personnes se « *débrouiller* », pour reprendre les termes utilisés par Calin à l'occasion d'un entretien.

Calin : On n'est pas toujours avec, et toi, tu n'es pas toujours avec cette famille. On n'est pas toujours dans le dispositif, après, ça va se terminer. Parfois, on laisse les personnes pour voir si elles se débrouillent toutes seules. On les laisse faire les choses toutes seules. On leur dit : « *On vous laisse toutes seules parce qu'après, on n'est plus toujours ensemble* ». Après, si on voit que les personnes ne peuvent pas continuer toutes seules, après, c'est

moi qui vais intervenir. Et c'est pour ça, je dis, des fois, je laisse les personnes faire si elles ne me demandent pas.

Enquêteur : Est-ce que c'est une règle qui est partagée avec tes collègues ? Est-ce que tes collègues travailleurs sociaux, ils font comme toi ?

Calin : Si les personnes ne demandent pas à mes collègues... Quand les collègues vont voir la personne, ils disent : « Ah, tu n'as pas fait ça. Pourquoi tu n'as pas fait ça ? ». Des fois, ils disent : « Si vous avez besoin, il y a mon collègue qui peut vous accompagner. Si vous avez des difficultés pour aller tout seul ». Mes collègues aussi, ils ne vont pas dire tout de suite : « On a un accompagnant pour vous accompagner ». Ils vont dire : « Est-ce que vous ne pouvez plus faire ça ? » Et après, s'ils ne le font pas, moi, je vais intervenir.

L'intervention de Calin est déclenchée par une sollicitation. Celle-ci peut être *directe*. Dans ce cas, un professionnel de l'AVDL, un partenaire ou la personne accompagnée elle-même formulent verbalement et explicitement à l'intervenant social pair une demande d'accompagnement physique dans un lieu identifié pour accomplir une démarche spécifique. D'autres fois, la sollicitation peut être *indirecte*. Dans ce cas, aucun acteur ne formule explicitement et verbalement une demande. L'intervenant social pair *est sollicité par la situation* et propose son intervention à une personne au regard de ce qu'il perçoit (Bidet et al., 2015). C'est ce que nous explique Calin.

Calin : Si je parle des familles roumaines dans le cadre d'ETDD, je les connais. Je connais celles qui ne savent pas lire. Du coup, je sais à qui je propose et à qui je ne propose pas. On a des familles, même l'adresse, elles ne savaient pas y aller. J'étais obligé d'y aller avec elles, de leur montrer où c'est, car elles ne sont pas capables de trouver une adresse. Pour les gens qu'on ne connaît pas, je les reçois une première fois, s'ils ne me demandent pas, je n'interviens pas. S'ils le font, c'est bon, mais après, s'ils ne le font pas, moi, je vais intervenir.

Enquêteur : Tu insistes beaucoup sur des éléments qui te permettent d'identifier si les personnes sont capables ou pas capables. C'est la capacité à parler la langue et à s'orienter dans la ville. Est-ce qu'il y a d'autres critères que ceux que je viens de dire là ?

Calin : Ce sont des familles qui ne comprennent pas, qui ne savent pas comment y aller, qui ne sont pas à l'aise pour aller dans un endroit. Parfois, aussi, on a envoyé des personnes pour aller seules ouvrir un compte bancaire. Et La Poste ne voulait pas l'ouvrir. Donc, je suis intervenu, je leur ai dit que je suis un travailleur de l'association villeurbanaise pour le droit au logement, qu'on s'occupe des familles, de les loger, de faire tout ça. Et après, on voit que ça change. On fait aussi des fiches discrimination.

Les accompagnements physiques réalisés par Calin sont liés à des incapacités à agir. Si certaines sont renvoyées à des individus – les personnes suivies ne savent pas lire ou ne savent pas s'orienter en ville pour accéder à un lieu – d'autres sont engendrées par des institutions – une banque refuse d'ouvrir un compte bancaire à une personne. Cette lecture des incapacités n'est donc pas individuelle, mais écologique : elle pense des individus intégrés dans un milieu qui les rend plus ou moins capables. Accompagner physiquement les personnes leur permet alors d'accéder à des droits et des services qu'elles n'auraient pu recevoir sans cette intervention²⁸. C'est ce qu'indique Marie-Claire Gerland, coordinatrice au sein de l'AVDL :

²⁸ En d'autres termes, l'accompagnement physique permettrait d'éviter des situations de « non-recours » (Warin, 2016).

Marie-Claire : Il y avait toutes choses que nous, on n'est pas en capacité de faire tout le temps, voire assez rarement, parce qu'on avait pu observer que dans certains cas, il n'y avait pas d'autre issue que de faire ça [*accompagner physiquement les personnes*] pour arriver à débloquer des situations.

Accompagner physiquement les personnes, ce n'est pas seulement leur permettre d'accéder à des droits et services. Cynthia Pace, assistante sociale à l'AVDL, introduit une autre dimension à l'occasion d'un entretien collectif auquel elle participe avec Calin et Marie-Claire. Elle la formule sous le terme d'« *autonomisation* ».

Cynthia : Je t'ai appelé il n'y a pas longtemps parce qu'il y a un ménage que j'accompagne. Alors il a ouvert un contrat chez ENI, ils lui ont fermé son contrat de gaz, mais ils lui ont ouvert l'électricité, mais du coup, il a plus de gaz donc plus de... et puis alors, ça a été dur pour moi de trouver tout ça, je me dis : « *Bon, normalement, [le ménage] m'a dit qu'il allait s'en occuper tout seul, mais si jamais il revient vers moi en me disant je n'ai pas réussi, est-ce qu'on peut plutôt voir tous les deux pour que tu puisses l'accompagner ?* ». Et du coup, pour moi, c'est vraiment un soutien vers l'autonomisation des personnes. Parce que moi, je vais faire avec la personne sur le coup, je vais aller vite, je vais vouloir faire rentrer ça dans un entretien d'une heure, donc parfois, je n'ai même pas le temps d'expliquer ce que je viens de faire, alors que Calin, il va prendre le temps de les accompagner sur place, de leur montrer quelles démarches. Et moi, c'est pour ça que j'aime bien solliciter Calin dans ce genre de situation, c'est que comme ça, il montre concrètement aux personnes, il a le temps de montrer concrètement aux personnes comment une fois que nous, on n'est plus là, elles peuvent se débrouiller pour se rendre sur place, prendre un rendez-vous, ce genre de chose.

« Autonomiser » peut ici s'entendre comme un ensemble de pratiques accomplies par un professionnel pour familiariser les personnes accompagnées à agir – seule ou avec l'appui d'autrui – selon des règles partagées²⁹. C'est l'idée, nous semble-t-il, qu'ouvre Cynthia lorsqu'elle décrit comment l'intervenant social pair, en accompagnant physiquement les personnes suivies, leur montre comment *il faut* agir, par exemple comment « *prendre un rendez-vous* ». Prendre un rendez-vous c'est agir d'une certaine manière, c'est suivre des règles. En leur donnant à voir et en leur expliquant cela, Calin intervient pour leur indiquer l'action qui convient pour agir sans lui dans un futur proche. La lecture des incapacités que nous évoquions plus haut n'est donc pas seulement écologique, elle est aussi dynamique. Les incapacités ne sont jamais définitives puisque l'accompagnement physique peut permettre d'acquérir de nouvelles capacités. Mais ce travail exige du « *temps* », il ne peut se faire en une heure, comme l'explique l'assistante sociale. Il faut prendre le temps de se déplacer, de montrer comment il faut agir et de réaliser les démarches. Calin peut réaliser ces tâches, non pas car il aurait le temps, mais parce que son activité s'inscrit ainsi sur un registre temporel différent et complémentaire de l'intervention des autres travailleuses sociales de l'AVDL. L'une de ses spécificités est qu'il peut assurer des accompagnements physiques de plusieurs heures. C'est un pan de l'activité de l'intervenant social pair qui était envisagé dès la création du poste et auquel un temps dédié lui est consacré. En effet, il était décrit dans la fiche de poste, que les quatre journées de travail pouvaient se répartir de la manière suivante.

²⁹ Sur une approche de l'autonomisation en termes d'« appropriation de règles », nous renvoyons à la discussion que propose Édouard Gardella du rapport de recherche *Le logement d'abord saisi par ses destinataires* que nous avons réalisé (Union sociale pour l'habitat, 2023, p.29-32).

« À titre indicatif, sa semaine de 30h (4 jours) pourrait être répartie ainsi :

- Une journée dédiée à la présence à domicile des familles afin d'échanger avec elles, être à leur écoute (besoins, questions non résolues...) et de s'assurer de leur appropriation des logements et d'une vie paisible en collectivité
- Une journée dédiée à les accompagner lors de leurs démarches auprès des différentes administrations
- Une demi-journée dédiée à l'accompagnement en binôme de deux familles du dispositif
- Une demi-journée dédiée à l'accompagnement de ménages ne relevant pas du dispositif, mais étant en grande difficulté pour effectuer seuls leurs démarches administratives
- Une demi-journée dédiée aux besoins des autres partenaires associés à ce dispositif (CCAS, ADL, Alpil, Comité Feyssine).
- Une demi-journée dédiée aux temps internes (réunion d'équipe), l'administratif et à son parcours professionnel » (*Fiche de poste Covaciu Calin – intervenant social pair, AVDL, 2019*).

Si une journée et demie par semaine était envisagée pour des accompagnements physiques, il semble que cette activité occupe une part plus importante lors de certaines semaines³⁰. Elle est en tout cas jugée essentielle, tant par les professionnelles de l'AVDL que par les partenaires que nous avons rencontrées, car elle représente une action importante rarement, voire jamais assurée par les autres travailleuses sociales.

c/ Répondre de manière réactive

Au fil des entretiens, apparaît progressivement un ensemble de pratiques, jamais mentionné dans les documents que nous avons pu consulter au cours de l'enquête et rarement évoqué par les professionnelles que nous avons interrogées sans relance spécifique de notre part. Celui-ci consiste, pour l'intervenant social pair, à lire des courriers qu'ont reçus les personnes accompagnées, à leur expliquer de quoi il s'agit et à les orienter dans la démarche à suivre en s'appuyant, parfois, sur d'autres collègues. Il s'agit d'un travail réalisé autant avec les familles suivies dans le cadre d'ETDD qu'avec des ménages francophones accompagnés en dehors de ce dispositif. À l'occasion d'un entretien au cours duquel nous essayons de récapituler de manière exhaustive l'ensemble des activités qu'il accomplit, Calin revient sur différentes pratiques autour des courriers.

Calin : Si par exemple, je lis un courrier et qu'il faut qu'on envoie quelque chose ou qu'on fasse quelque chose, je le ramène à l'AVDL, oui. Et si je vois que ce n'est pas nécessaire, je ne le ramène pas. Je lis et je dis à la famille : « *Ce n'est pas un courrier pour nous* ».

Enquêteur : Tu faisais ça dans le cadre d'ETDD et tu le fais toujours ? Parfois, on te fait lire des courriers pour que tu dises qu'est-ce qu'il faut en faire.

Calin : Oui, ça, je le fais toujours. Des fois, quand j'y vais, des personnes me demandent ce que c'est. [...] Parfois, il y a des courriers qui sont trop compliqués, même moi je ne comprends pas. Je vois alors avec mes collègues. Aux personnes, je leur dis d'où ils viennent ces courriers, qu'est-ce que c'est. Après, on dit, bon, qu'est-ce que c'est ? Ils viennent du juge ou ils viennent de je ne sais pas quoi. Ce n'est pas moi qui peux gérer ça. Je vois comment on peut gérer.

³⁰ Ces temps pourraient être objectivés sur une période donnée, par exemple en complétant un tableau de suivi qui rendrait compte précisément du nombre d'accompagnements physiques réalisés et de leurs durées. Si un tableau de suivi est actuellement expérimenté au sein de l'AVDL pour décrire la diversité des activités menées par l'intervenant social pair, les données indiquées ne permettent pas actuellement d'accéder à ce type d'information.

Ce travail permet aux personnes accompagnées de qualifier le degré d'urgence – ce courrier appelle-t-il une réponse rapide, sous quels délais – et d'identifier les suites à donner à ce courrier. Pour des personnes qui rencontrent des difficultés à lire ou à comprendre des documents écrits et qui n'ont pas, dans leur entourage, un proche pour les aider à les décrypter, le rôle endossé ici par l'intervenant social pair est précieux, car cette mission n'est pas assurée par les services sociaux de droit commun. Selon Marie-Claire Gerland, coordinatrice au sein de l'AVDL, ce travail est rendu possible par la relation de « *proximité* » et de « *confiance* » que tisse Calin avec les personnes accompagnées. C'est ce qu'elle précise à l'occasion de la restitution intermédiaire de notre analyse, au cours de laquelle nous revenons sur cet ensemble de pratiques autour des courriers.

Marie-Claire : La transmission, l'aide à la compréhension de courrier et l'évaluation de la nécessité de faire quelque chose de ce courrier maintenant, tout de suite, et pas dans 15 jours, c'est bien parce que Calin a un rapport de proximité avec les personnes. Je veux dire la présence de tous les instants et puis c'est de la confiance, mais à dispo, c'est une mise à dispo qui peut se faire discrète³¹, mais je veux dire il y a une réactivité que même nous dans une association, qui je pense fait preuve de réactivité par rapport à d'autres institutions, on ne peut pas, on ne fait pas. Calin, effectivement, en disant : « *J'ai eu telle personne là hier ou ce matin, voilà ce qu'elle m'a dit, ce qu'elle a reçu, on fait quoi avec ça, est-ce que c'est nécessaire d'agir tout de suite ou pas* ».

Ces pratiques s'inscrivent sur un registre temporel de réactivité : il s'agit d'apporter une première réponse à une sollicitation dans un délai relativement court – de quelques heures ou quelques jours – afin de ne pas laisser les personnes dans l'incertitude et potentiellement dans l'inquiétude. Cette réactivité est aussi permise par l'usage du téléphone portable, Calin recevant des « *coups de fil* » ou des « *messages WhatsApp avec la photo des courriers* », comme il nous l'explique et comme le rappelle Sylvain Camuzat, directeur de l'AVDL, durant la restitution intermédiaire de ces observations.

Sylvain : Sur les courriers, je n'arrive pas à déterminer, ce n'est pas un écrivain public, c'est vraiment contextualiser les documents et c'est vrai que je repense aux échanges qu'on peut avoir rapidement dans l'équipe où on se dit là il faut demander à Calin et on le fait spontanément. Il y a quelque chose aussi qui est important, me semble-t-il, c'est qui peut solliciter Calin ? Nous, lui, les partenaires, les gens, les familles, il y a plein de choses on ne les voit pas. Je pense qu'il y a plein de sollicitations, voire sur-sollicitations, qui sont légères, mais qui ne viennent pas de nous [l'AVDL]. Ce n'est pas nous qui nous disons là il y a un courrier important, c'est vraiment le ménage, la personne qui s'adresse à toi en disant : « C'est quoi ça, tu peux m'aider et me dire ce que c'est ? » [...] Il y a des rendez-vous, il y a des démarches où les familles t'interpellent, te demandent, je ne sais pas ce que t'en fais, mais des fois quand elles ne viennent pas avec tout le tas, elles l'appellent

Calin : Oui, elles m'appellent, c'est tout de suite au téléphone.

Sylvain : Et même le weekend, non, mais là c'est fermé, mais ce n'est pas pour rien qu'à un moment donné t'as été le premier à l'AVDL à avoir un téléphone portable. Du coup maintenant tous ses collègues en ont un, tu as permis d'amener ça.

Calin est le premier salarié de l'AVDL à être équipé d'un téléphone portable professionnel. Ceci est le résultat d'une situation problématique constatée dans les premiers mois qui ont suivi sa

³¹ Dans la lignée du sociologue Isaac Joseph, nous pourrions affirmer que ces pratiques relèvent d'un « *registre de l'attention discrète* » (Joseph, 1999, p.162) qui se caractérise, notamment, par le fait d'« être à l'affût du problème » et de « se montrer attentif à des indices de perplexité ou de désorientation » (*Ibid.*).

prise de poste. Calin avait donné, avant ou après sa prise de poste, son numéro de téléphone à des personnes accompagnées dans le cadre du dispositif ETDD. Certaines d'entre elles l'appelaient en dehors de ses heures de travail et durant le weekend pour des demandes relatives à l'accompagnement social auxquelles l'intervenant social pair répondait dans un « style » qui se rapproche de la « disponibilité bienveillante », analysée par Lise Demailly et Nadia Garnoussi (2015) à partir de leur enquête auprès de médiateurs de santé pairs. L'obtention d'un téléphone professionnel a progressivement permis de différencier des « régimes de disponibilité » (Joseph, 1999). Ainsi, l'intervenant social pair peut être disponible et réactif selon les moments, tant pour les personnes suivies que pour les professionnels. En effet, ces derniers aussi sollicitent par téléphone Calin, comme le décrit Maud Paul-Hazard, chargée de projets au CCAS de Villeurbanne de janvier 2019 à juillet 2021, qui était régulièrement en lien avec lui dans le cadre d'ETDD. Dans son propos, elle revient sur des pratiques de l'intervenant social pair autour des courriers et l'importance, depuis sa place, d'en être informée de manière réactive par téléphone.

Maud : Je me rappelle surtout de choses assez pénibles, du style les entretiens de recadrage par exemple. Donc nous on envoyait des courriers qui étaient des courriers traduits. Pour autant, ça restait de l'écrit, ça restait un truc difficilement saisissable peut-être. Donc à chaque fois qu'il y avait un courrier, il y avait aussi un appel à Calin pour dire : « *Est-ce que ce courrier est bien arrivé ? Est-ce qu'il a été ouvert ? Est-ce que l'info est passée ? Est-ce que la famille se mobilise ? Est-ce qu'elle a fait garder ses enfants ?* ». Enfin, il y avait tout un tas de... je me rappelle que je l'avais au téléphone peut-être 2 heures avant les rendez-vous pour être sûre que la famille était en route.

Ce registre temporel de réactivité, qui semble particulièrement caractéristique de l'activité de l'intervenant social pair de l'AVDL, permet d'envisager des réponses complémentaires à celles des autres travailleurs sociaux de l'association ou d'autres partenaires. Plus encore, il rend possible l'accomplissement d'autres pratiques selon des « chaînes de coopération » (Becker, 2010 [1982]) plus ou moins explicites : l'entretien de recadrage peut avoir lieu, car un ensemble d'autres activités sont réalisées par Calin – s'assurer que le courrier a été reçu, ouvert, lu et compris ; rappeler à la famille de s'organiser pour aller au rendez-vous ; accompagner potentiellement la famille dans le déplacement ; *etc.*

Conclusion synthétique

Cette enquête a permis d'analyser le poste d'intervenant social pair sous trois angles complémentaires.

À travers le premier (partie 1), nous avons retracé, dans une perspective socio-historique, la création de ce poste, depuis l'émergence de ce qui était initialement une idée – issue d'observations et de constats réalisés dans le cadre du dispositif I2E et durant les premiers mois d'ETDD ; formulée au cours de discussions entre l'AVDL et une diversité de partenaires qui interviennent dans l'accompagnement vers et dans le logement ; élaborée dans le contexte du déploiement du Logement d'abord dans la métropole lyonnaise – jusqu'au recrutement du travailleur pair – selon un principe de « sélection » d'une personne déjà connue et remarquée pour ses capacités. Nous avons ainsi analysé comment ce poste est progressivement devenu une « fin-en-vue » au sein de l'AVDL.

À travers le deuxième (partie 2), nous nous sommes arrêtés sur les usages situés des dénominations « travailleur pair » ou « intervenant social pair » au sein de l'AVDL, c'est-à-dire sur les manières de se présenter en tant que « travailleur pair » ou de présenter ce professionnel comme « travailleur pair ». Nous avons montré que ces appellations sont mobilisées de façon parcimonieuse par l'intervenant social pair lui-même, tant auprès des personnes accompagnées que des professionnels qu'il rencontre. Au sein de l'équipe de l'AVDL, les usages varient également : des professionnelles ne mentionnent pas, auprès de personnes accompagnées ou de partenaires, que l'intervenant social est un « travailleur pair », quand d'autres essaient de le faire plus systématiquement. Ces observations invitent à mettre en discussion la pluralité des usages de ces dénominations au sein de l'AVDL et à les penser au regard des conséquences, envisagées et souhaitées, d'une affirmation publique de la « parité » du professionnel.

À travers le troisième (partie 3), nous avons documenté les pratiques de l'intervenant social pair en nous arrêtant sur trois ensembles d'activités, jugés essentiels et spécifiques au sein de l'environnement local. Le premier consiste à endosser un rôle de *traducteur* – irréductible à l'interpétariat entre le français et le roumain – entre des professionnels et des personnes accompagnées. Le deuxième consiste à *accompagner physiquement* des personnes dans leurs démarches afin de favoriser leur accès aux droits et services, mais aussi pour les « autonomiser », au sens de les familiariser à des règles partagées qui leur permettront, dans l'avenir, d'agir sans être accompagnées par l'intervenant social pair. Le dernier consiste à *répondre à des sollicitations de manière réactive* afin de clarifier rapidement une situation, de préciser le degré d'urgence d'une démarche à réaliser et d'orienter les personnes vers les partenaires appropriés.

En adoptant une perspective écologique, sensible à replacer les pratiques de l'intervenant social pair dans un environnement (professionnel) local, nous pouvons observer que celles-ci sont à la fois *singulières*, *complémentaires* et *généralistes*.

Les pratiques de l'intervenant social pair sont *singulières*, au sens où certaines ne sont jamais accomplies par des professionnels intervenant dans l'accompagnement vers et dans le logement sur le territoire, quand d'autres ne le sont que rarement. Ainsi, selon les acteurs que nous avons rencontrés, elles sont jugées nécessaires car elles viennent couvrir des besoins identifiés qui ne sont pas couverts par ailleurs.

Les pratiques de l'intervenant social pair sont *complémentaires* à celles d'autres professionnels de l'AVDL et du territoire métropolitain. Plus précisément encore, elles rendent possibles l'accomplissement d'interventions assurées par d'autres, selon des « chaînes de coopération » plus ou moins explicites. Par exemple, la tenue d'un entretien au CCAS de Villeurbanne, pour une personne accompagnée dans le cadre du dispositif ETDD, *dépend* d'un ensemble de gestes assurés en amont par l'intervenant social pair : vérifier que la personne a bien reçu l'information du rendez-vous, expliquer le cadre de cet entretien, s'assurer qu'elle s'est organisée pour s'y rendre, l'accompagner si cela apparaît nécessaire, *etc.*

Les pratiques de l'intervenant social pair sont *généralistes*, au sens où elles ne sont pas réservées à un certain public. En effet, si le poste a été initialement créé pour intervenir auprès d'un public spécifique – des personnes roms ayant vécu en bidonville –, les activités du travailleur pair se sont progressivement élargies à l'ensemble des personnes accompagnées vers et dans le logement par l'AVDL. Et traduire, accompagner physiquement dans les démarches et répondre de manière réactive à des sollicitations, sont, selon les acteurs rencontrés, des pratiques qui s'adressent à toutes personnes accompagnées vers et dans le logement, qu'elles soient francophones ou non, et qui peuvent, ponctuellement ou durablement, avoir besoin de ce type d'aide.

Ces trois caractéristiques confèrent, aux yeux des personnes que nous avons rencontrées dans le cadre de cette enquête, une valeur jugée importante et essentielle aux activités professionnelles qu'assure l'intervenant social pair.

Bibliographie

Becker Howard S., 2010 (1982), *Les mondes de l'art*, Paris, Flammarion.

Bergamaschi Maurizio, 2016, « Un passé qui ne passe pas : l'opérateur pari dans les centres d'hébergement », dans Pichon Pascale, Girola Claudia et Jouve Élodie (dir.), *Au temps du sans-abrisme. Enquêtes de terrain et problème public*, Saint-Étienne, Publications de l'Université de Saint-Étienne.

Bidet Alexandra, Boutet Manuel, Chave Frédérique, Gayet-Viaud Carole et Le Méner Erwan, 2015, « Publicité, sollicitation, intervention. Pistes pour une étude pragmatiste de l'expérience citoyenne », *SociologieS* [en ligne : <https://journals.openedition.org/sociologies/4941>].

Bigot Delphine et Loubier Léa (dir.), 2020, *Développer le travail pair dans le champ de la veille sociale, de l'hébergement et du logement*, Rapport, Fédération des acteurs de la solidarité, Délégation interministérielle à l'hébergement et à l'accès au logement [en ligne : <https://www.federationsolidarite.org/wp-content/uploads/2020/06/Guide-Travail-Pair.pdf>].

Bourgeois Louis, 2021, *Résorber à bas bruit. Ethnographie de l'action publique lyonnaise de résorption des squats et bidonvilles de migrants roumains précaires*, Thèse de doctorat en sciences politiques, Université Grenoble Alpes.

Demailly Lise, 2014, « Les médiateurs pairs en santé mentale. Une professionnalisation incertaine », *La nouvelle revue du travail*, n°5, [en ligne : <https://journals.openedition.org/nrt/1952>].

Demailly Lise et Garoussi Nadia, 2015, « Le savoir-faire des médiateurs de santé pairs en santé mentale, entre expérience, technique et style », *Sciences & Actions Sociales*, n°1, p.51-72 [en ligne : <https://shs.cairn.info/revue-sciences-et-actions-sociales-2015-1-page-51?lang=fr&tab=texte-integral>].

Dewey John, 2011, *La formation des valeurs*, Paris, La Découverte.

Gardella Édouard, 2023, *La solidarité individualiste. L'assistance moderne aux sans-abri et ses pathologies*. Paris, Economica.

Gardien Eve, 2017, *L'accompagnement et le soutien par les pairs*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.

Girard Vincent, Estecahandy Pascale et Chauvin Pierre, 2009, *La santé des personnes sans chez soi. Plaidoyer et propositions pour un accompagnement des personnes à un rétablissement social et citoyen*, La documentation française.

Godrie Baptiste, 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, p.89-104, [en ligne : <https://shs.cairn.info/revue-francaise-des-affaires-sociales-2016-2-page-89?lang=fr>].

Gross Olivia, 2020, « Les défis associés à la fonction de médiateur de santé pair : enjeux pour la formation initiale et continue », *Cahiers de Rhizome*, n°75-76, p.164-173, [en ligne : <https://shs.cairn.info/revue-rhizome-2020-1-page-164?lang=fr>].

Joas Hans, 1999 (1992), *La créativité de l'agir*, Paris, Les Éditions du Cerf.

Joseph Isaac, 1997, « Prises, reserves, épreuves », *Communications*, n°65, p.141-152, [en ligne : https://www.persee.fr/doc/comm_0588-8018_1997_num_65_1_1994].

Joseph Isaac, 1999, « Activité située et régime de disponibilité », dans de Fornel Michel et Quéré Louis (dir.), *La logique des situations. Nouveaux regards sur l'écologie des activités sociales*, Paris, Éditions de l'EHESS, [en ligne : <https://books.openedition.org/editionsehess/10672?lang=fr>].

Lévy Julien, *Les « grands exclus » : une catégorie d'exception. Évolutions du traitement des sans-abri chroniques en France depuis les années 1980*, Thèse de doctorat en sciences politiques, Université Grenoble Alpes.

Pianese Sylvain, 2017, *Émergence du travail pair dans le travail social : impacts d'un métier nouveau dans un espace en recomposition*, Mémoire Master Villes, territoires et solidarités, Institut d'études politiques, Grenoble.

Pichon Pascale, 2002, « Vivre sans domicile fixe : l'épreuve de l'habitat précaire », *Communications*, n°73, p.11-29, [en ligne : https://www.persee.fr/doc/comm_0588-8018_2002_num_73_1_2109].

Pleace Nicholas, 2016, *Guide sur le Logement d'abord en Europe*, Rapport, La Fédération européenne des associations nationales travaillant avec les sans-abri, [en ligne : https://housingfirsteurope.eu/wp-content/uploads/2021/12/HFG_FR_full_digital.pdf].

Sarradon-Eck Aline, Farnarier Cyril, Girard Vincent, Händlhuber Hermann, Lefebvre Claude, Simonet Églantine et Staes Bernard, 2012, « Des médiateurs de santé pairs dans une équipe mobile en santé mentale. Entre rétablissement et professionnalisation, une quête de légitimité », *Lien social et Politiques*, n°67, p.183-199, [en ligne : <https://www.erudit.org/fr/revues/lsp/2012-n67-lsp0349/1013023ar.pdf>].

Schweitzer Laetitia, 2020, « On est des (ex-) quelque chose »... De la mobilisation des savoirs expérientiels dans le travail pair », *Cahiers de Rhizome*, n°75-76, p.56-66, [en ligne : <https://shs.cairn.info/revue-rhizome-2020-1-page-56?lang=fr>].

Union sociale pour l'habitat, 2023, *Le Logement d'abord saisi par ses destinataires. Actes de colloque*, Union sociale pour l'habitat, rédaction assurée par Nadyah Abdel Salam et coordonnée par Bruno Marot, [en ligne : <https://www.union-habitat.org/centre-de-ressources/habitants-politiques-sociales/actes-du-colloque-le-logement-d-abord-saisi-par>].

Warin Philippe, 2016, *Le non-recours aux politiques sociales*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.

Le point de vue de Sylvain Camuzat, directeur de l'AVDL

Je tiens tout d'abord à remercier la Fondation abbé Pierre et Véronique Gilet. Non seulement pour avoir soutenu, depuis sa création, ce poste de « travailleur pair » au sein de l'AVDL mais également pour avoir permis et accompagné ce travail de « capitalisation », effectué par Gabriel Uribelarrea.

Pour l'AVDL ce rapport est riche en pistes de travail et d'améliorations pour l'avenir (entre autres, sur la dénomination de cette fonction et encore plus sur le périmètre de son « affirmation publique »).

Surtout, il vient appuyer la démarche que nous avons initié depuis quelques années visant à **passer d'un poste dédié à une expérimentation en lien avec le Logement D'abord à un poste au service du Logement d'abord, dédié à l'ensemble de notre public accueilli/accompagné.**

A travers l'analyse de « l'écologie » de nos pratiques d'accompagnement social et la manière dont le poste de travailleur pair vient s'y inscrire, il ressort **des actions visant à lever les incapacitations à agir de certaines personnes.** Elles peuvent être liées à l'individu (difficultés à s'orienter, lire, écrire...) mais également aux institutions (refus, difficultés d'accès aux droits ou services). **Au-delà de cet accès ou rétablissement aux droits, l'accompagnement du « travailleur pair » permet aux personnes en bénéficiant de se familiariser à agir seules** et s'approprier les « règles partagées » de notre société.

Levier d'accès aux droits et à la capacitation des personnes, le « travailleur pair » effectue des actions essentielles (traduire au sens large, accompagner physiquement, répondre de manière réactive) pour accompagner vers et dans le logement.

Essentielles, **elles le sont d'autant plus qu'elles ne peuvent être mise en œuvre de manière aussi exhaustive par les autres travailleurs sociaux de l'équipe de l'AVDL.**

Néanmoins, il est important de rappeler que cette action ne vient pas en remplacement mais bien en complément de celle d'un travailleur social diplômé.

Des évaluations de l'expérimentation une Ecole, un Toit, des Droits (ETDD), menées par Pluricité, il ressortait déjà ce caractère essentiel et en valeur ajoutée, de la fonction de travailleur pair porté par l'AVDL :

*« La plus-value apportée par la présence du travailleur pair est indéniable, au point qu'il est devenu **une pièce absolument clé du dispositif.** Il représente une aide précieuse pour les familles comme pour les professionnels, non seulement pour ses capacités de traduction, mais aussi par sa compréhension fine des enjeux des uns et des autres, et des contextes. »³²*

³² « Évaluations du dispositif « une Ecole, un Toit, Des Droits », Rapport intermédiaire – année 2 », Pluricité, Janvier 2022, p.36

Alors que ce poste est désormais intégré dans notre « offre sociale de droit commun », le rapport de capitalisation de Gabriel Uribelarrea vient rappeler à nouveau son caractère essentiel qui, à travers son évolution dans le temps, se définit désormais d'abord comme un poste de travail social et ensuite par sa spécificité de travail pair.

Sylain CAMUZAT, Directeur de l'AVDL, 20 septembre 2024

Le point de vue de Véronique Gilet, directrice régionale de la Fondation Abbé Pierre Auvergne-Rhône-Alpes

La Fondation Abbé Pierre AURA s'est engagée dès 2019 dans le soutien de la dynamique visant à proposer un accompagnement nouveau, porté par un travailleur pair en appui de familles issues de bidonvilles lyonnais et accédant au logement. Ce projet fait alors partie des 20 actions pilote de l'AMI logement d'abord et est mis au service de l'expérimentation d'accès au logement ETDD, portée par le Ville de Villeurbanne. Il apparaît que l'accueil de ce travailleur pair dans l'équipe de l'AVDL apporte d'emblée une valeur ajoutée pour les ménages relogés sur des aspects de liens, de lutte contre les discriminations, de citoyenneté et également de repérage de difficultés, que les ménages relogés seraient peut-être plus enclins à partager avec un pair qu'avec un acteur social.

Depuis, l'association et le travailleur pair, devenu entre-temps intervenant social pair, cheminent ensemble, au-delà de l'arrêt d'ETDD et le poste s'installe : le rôle de lien entre familles et partenaires porté par l'intervenant est précieux pour amorcer les droits et les faire tenir, permettre leur renouvellement ; Le salarié souhaite poursuivre une carrière dans la médiation sociale au sein de l'association ; L'AVDL a le souci d'intégrer ce poste, autant que de prendre en compte la spécificité de ces métiers sur lesquels nous avons collectivement encore peu de recul en matière de lecture d'impact dans la durée sur la trajectoire des personnes.

C'est dans ce cadre et afin d'accompagner l'association dans l'installation et l'évolution de ce poste, autant que de permettre la prise de relais financier de droit commun par les pouvoirs publics, que la Fondation propose un travail de capitalisation afin de documenter ce qui se passe pour ces travailleurs pairs avec des postes qui restent précaires, avec l'objectif également de rendre visibles l'apport aux personnes aidées comme pour les travailleurs pairs eux-mêmes en termes de trajectoires : comment une association reçoit ce poste à tous les niveaux ?, comment qualifier le métier au-delà de la qualité de Calin COVACIU (comment c'est une fonction aux interstices de l'action sociale, de l'appui au logement) ?, quel apport sociologique sur la mutation des métiers de l'action sociale ?

De ce travail d'enquête autour du métier d'intervenant social pair au sein de l'AVDL confié à la Chaire PUBLICS des politiques sociales et de la documentation co-élaboré avec l'intervenant pair lui-même, la fondation retient 3 enseignements :

-la fin du dispositif ETDD initial « n'a pas éteint » le besoin d'accompagnement auquel répond l'intervenant social pair sur le territoire. L'élargissement des publics accompagnés, par rapport à ceux initialement ciblés, s'est fait « naturellement » car il y a de réels besoins en matière d'appui à une diversité de personnes très précaires, sans logement, aux droits marqués par la discontinuité, voire non sollicités, qui ne sont pas couverts via l'action sociale traditionnelle, y compris associative.

-l'intervenant social pair joue une fonction de tiers qui s'avère indispensable pour lever les freins à l'accès et garantir du maintien pour des ménages précaires, dans un contexte où le fossé entre ces publics en difficultés et les institutions censées leur apporter un soutien s'élargit. Ce travail de lien et d'appui ajusté aux personnes s'avère très précieux, dans l'appui concret aux

démarches administratives et leur suivi, dans l'accompagnement physique aux démarches d'accès aux droits et les difficultés, dans la médiation (lutte contre les discriminations, souci de voisinage, non-recours etc) des familles logées comme celles à la rue, en bidonvilles etc.

- l'approche de l'intervention sociale proposée par le travailleur pair de l'AVDL, Calin COVACIU, constitue une approche sensible du lien, qui prend une de ses sources dans sa trajectoire personnelle marquée par l'absence de toit. Cette approche se voit « augmentée » de compétences développées dans le temps par le salarié, construites dans le « faire avec » des personnes en difficultés et des institutions, le tout dans un cadre professionnel. En ce sens, le développement de cette approche concrète et « sur mesure » apparaît nécessaire pour repenser les métiers de l'action sociale et vient nourrir une approche du changement attendu par la politique du logement d'abord.

Véronique GILET, Directrice régionale FAP, 1^{er} octobre 2024

Annexe – Récapitulatif de l'enquête

Date	Format	Personnes interrogées
05/09/2023	Entretien individuel	Calin Covaciu (AVDL)
21/09/2023	Entretien individuel	Calin Covaciu (AVDL)
07/11/2023	Entretien individuel	Estelle Patureau, ancienne professionnelle de l'AVDL
13/11/2023	Entretien collectif	Calin Covaciu (AVDL) Marie-Claire Gerland (AVDL) Cynthia Pace (AVDL)
16/11/2023	Point d'étape : discussion sur l'enquête et partage de premières idées	Sylvain Camuzat (AVDL) Calin Covaciu (AVDL) Véronique Gilet (Fondation Abbé Pierre)
24/11/2023	Entretien collectif	Sylvain Camuzat (AVDL) Véronique Gilet (Fondation Abbé Pierre) Camille Lloret-Linares (ancienne directrice adjointe du CCAS de Villeurbanne) Hakim Menasri (Métropole de Lyon) Maud Paul-Hazard (ancienne chargée de mission du CCAS de Villeurbanne)
07/02/2024	Préparation de la restitution intermédiaire	Calin Covaciu (AVDL)
12/02/2024	Restitution intermédiaire	Sylvain Camuzat (AVDL) Calin Covaciu (AVDL) Marie-Claire Gerland (AVDL) Véronique Gilet (Fondation Abbé Pierre)
23/02/2024	Entretien individuel	Angélique Santoni (AILOJ)
23/02/2024	Entretien individuel	Malala Barro (Entre2Toits)
05/03/2024	Entretien collectif	Calin Covaciu (AVDL) Nassera Kebaili (ADL)
15/05/2024	Relecture d'une première version du rapport	Calin Covaciu (AVDL)
05/09/2024	Point d'étape : discussion sur le rapport	Sylvain Camuzat (AVDL) Calin Covaciu (AVDL) Véronique Gilet (Fondation Abbé Pierre)
24/09/2024	Relecture des modifications apportées au rapport	Calin Covaciu (AVDL)