# Un nouveau paradigme pour l'aide aux sans-abri à Vienne

**DOSSIER** neunerhaus est une organisation sociale viennoise qui propose des services dans les domaines du logement, de la santé et de la participation sociale aux personnes sans domicile fixe, sans logement ou sans couverture maladie. Depuis 2017, neunerhaus s'engage à développer la pair-aidance en tant que profession au sein de l'aide aux sans-abri à Vienne et gère le « neunerhaus Peer Campus », un centre de compétences et de référence.

Le développement de la pair-aidance dans le domaine de l'aide aux sans-abri à Vienne (Wiener Wohnungslosenhilfe – WWH) a débuté par une réflexion critique sur les thèmes liés à la participation et à l'intégration. Neunerhaus se penchait déjà depuis un certain temps sur ces questions. En 2017, neunerhaus a été mandaté par le Fonds Soziales Wien (FSW) (une organisation de la ville de Vienne chargée d'organiser et de financer les services sociaux), en collaboration avec d'autres organismes, pour développer une expertise en matière de participation et d'implication. L'objectif était de trouver des moyens d'intégrer efficacement et systématiquement l'expertise et l'expérience des personnes (anciennement) concernées dans les structures de la WWH, et de réfléchir à la manière dont ces structures devraient être adaptées pour rendre cela possible.

Au cours d'entretiens avec des expert-e-s issu-e-s du terrain et du monde universitaire, ainsi qu'à travers l'analyse d'exemples de bonnes pratiques, il est apparu clairement qu'une amélioration ponctuelle des structures de participation au sein de la WWH ne suffisait pas à elle seule. Il a donc été décidé d'établir la pair-aidance en tant que groupe professionnel au sein des équipes interdisciplinaires de la WWH. Un groupe de travail a élaboré, en collaboration avec des expert-e-s, un programme de formation destiné aux pairs ; le projet pilote du premier cours certifiant de neunerhaus a démarré en 2019.

### Qu'est-ce que la pair-aidance et quel est son impact sur l'aide aux personnes sans domicile fixe ?

Les pairs-aidants formés et employés par la WWH ont eux-mêmes connu le sans-abrisme. De plus, ils peuvent également avoir une expérience dans des domaines liés au sans-abrisme, par exemple le travail précaire, les addictions ou les troubles psychiques. Grâce à leur savoir issu de l'expérience, les pairs-aidants soutiennent des personnes se trouvant dans des situations similaires. Leur perspective enrichit les offres et la collaboration interdisciplinaire au sein de l'aide aux personnes sans domicile. Le savoir issu de l'expérience réflexive constitue la compétence clé des pairs-aidants ; il se développe à partir de la combinaison de leur propre expérience de vie, de leurs connaissances spécialisées et de la réflexion sur les expériences d'autres personnes concernées.

76 pairs-aidants professionnels salariés sont désormais actifs au sein de la WWH, dont 13 chez neunerhaus. La pair-aidance agit à plusieurs niveaux dans le domaine de l'aide aux personnes sans domicile : dans l'accompagnement direct des usagers, elle facilite l'accès, la prise de contact et l'établissement d'une relation de confiance. Au sein d'équipes interdisciplinaires, elle donne naissance à des modes de collaboration innovants entre la pair-aidance et d'autres groupes professionnels. La pair-aidance renforce les organisations en ce qui concerne leurs offres destinées aux usager-ère-s et peut contribuer à des évolutions et transformations organisationnelles. Elle a également un impact au niveau sociopolitique : l'inclusion réussie des collaborateur-ice-s « pairs » au sein de la WWH est un exemple important de la manière dont un groupe fortement discriminé peut être intégré sur le marché du travail.

### Le Peer Campus du neunerhaus, pôle de compétences et point de contact

Depuis 2019, le Peer Campus de neunerhaus fait office de pôle de compétences et de point de contact pour la pair-aidance dans le cadre de l'aide aux sans-abri à Vienne – et au-delà. C'est au sein de ce campus qu'ont été menés le développement, l'ancrage et la professionnalisation de la pair-aidance en tant que nouvelle catégorie professionnelle. Le Peer Campus est organisé et géré par neunerhaus, en étroite collaboration avec le FSW, grâce à son financement, et avec la participation active d'un grand nombre d'organisations de la WWH ainsi que d'autres partenaires.

L'offre de formation constitue le cœur du Peer Campus. Elle comprend à la fois la formation certifiante « pour les pairs dans l'aide aux personnes sans domicile fixe » et une offre de formation continue en constante expansion destinée aux diplômés. Dans le cadre de cette formation certifiante, les participant-e-s suivent différents modules, effectuent un stage, participent à des groupes d'apprentissage et de réflexion, et réalisent un projet de fin de formation. Depuis la première promotion en 2019, 133 personnes ont obtenu leur certificat. Les profils des participant-e-s sont de plus en plus diversifiés, et ce large éventail d'expériences et de perspectives contribue au développement tant de la formation que de la pair-aidance au sein de la WWH. De plus en plus de femmes terminent la formation : elles représentent 47 % des diplômé-e-s.

Le deuxième pilier du Peer Campus est le soutien aux pairs dans leur travail : des forums d'échange inter-organisations sont proposés aux pairs salariés, ainsi que des forums et des ateliers destinés aux organisations qui emploient des pairs et aux responsables de stages. Le troisième pilier est l'atelier de réflexion, qui offre un espace dédié à une réflexion professionnelle sur la pair-aidance. Une particularité



L'offre de formation constitue le cœur du Peer Campus neunerhaus. Elle comprend à la fois la formation certifiante « Pair-aidance au sein de l'aide aux sans-abri » et une offre de formation continue en constante expansion destinée aux diplômés. PHOTO : NEUNERHAUS

à Vienne est l'« exPEERience », une conférence sur le travail entre pairs organisée tous les deux ans par neunerhaus en collaboration avec le FSW.

**Quels facteurs ont favorisé la mise en œuvre de la pair-aidance à Vienne ?**

Le Peer-Campus joue un rôle de plaque tournante essentielle dans un tel processus de transformation et veille à ce que les expériences pratiques issues de la mise en œuvre permettent un développement continu, structuré et professionnel de la pair-aidance. Un changement de paradigme tel que la pair-aidance au sein de la WWH ne peut être réalisé par une seule organisation : cela nécessite des partenariats solides et une collaboration durable.

Sans le soutien stratégique, thématique et financier du FSW, la pair-aidance ne serait pas possible. Grâce au financement de la formation certifiante, les participant-e-s n'ont aucun frais de formation à supporter, ce qui permet de lever un obstacle majeur à l'accès à cette formation. La FSW apporte également un soutien financier aux structures qui embauchent des pairs, pendant la période initiale d'embauche – sachant que la mise en œuvre de la pair-aidance au sein de la WWH exige de la part des organisations à la fois une ouverture d'esprit pour essayer de nouvelles approches, ainsi qu'une volonté de remettre en question les processus existants et de créer des postes et des stages.

En dehors de la WWH, il existe également d'importants partenaires, par exemple les nombreux experts qui, grâce à leur savoir-faire, contribuent à la mise en œuvre et au développement de la formation certifiante. La formation certifiante est en outre reconnue comme mesure de formation par le service social de la ville de Vienne et par le service public de l'emploi, ce qui facilite l'accès à la formation, car les prestations sociales continuent d'être versées pendant toute la durée de celle-ci, garantissant ainsi une certaine sécurité financière pendant la formation.

La pair-aidance au sein de la WWH continue de se développer. En septembre débutera le neuvième cycle de formation de la formation certifiante, et en octobre, neunerhaus organisera, en collaboration avec le FSW, la quatrième conférence exPEERience. Lors de cette conférence, les résultats d'une analyse d'impact de la pair-aidance, actuellement menée pour le compte du FSW, seront présentés. Cela devrait offrir non seulement l'occasion de réfléchir à la mise en œuvre réalisée jusqu'à présent, mais aussi d'en tirer des impulsions importantes pour les prochaines étapes à venir. ■

**Paula Reid**
neunerhaus Wien

**SOURCES**

Berner, B. (2023): neunerhaus Peer Campus: Wie alles begann. In neunerhaus (Hrsg.) PEER We Are! Einblick in die Peer-Arbeit der Wiener Wohnungslosenhilfe, Wien. S. 7. www.neunerhaus.at/ueber-neunerhaus/unsere-arbeit/peercampus/

Moser, M. & Vettori, H. (2023): So normal wie die Eisenbahn. In neunerhaus (Hrsg.) PEER We Are! Einblick in die Peer-Arbeit der Wiener Wohnungslosenhilfe, Wien. S. 17.