La pair-aidance : une opportunité pour l'aide sociale

DOSSIER Les personnes ayant connu la pauvreté disposent de connaissances trop peu souvent utilisées par l'aide sociale. Le canton de Glaris a réuni personnes concernées et professionnels pour développer ensemble des idées et faire évoluer les offres d'aide. Des projets concrets de pair-aidance ont ainsi vu le jour.

Au sein des services sociaux, nous sommes quotidiennement confrontés aux réalités de vie des personnes qui ont besoin d'un soutien. Dans le même temps, nous devons sans cesse nous demander si nous connaissons réellement les besoins des personnes concernées. Savons-nous vraiment pourquoi certaines personnes ne recourent pas aux offres proposées ? Savons-nous quelles informations sont compréhensibles et quels obstacles compliquent l'accès aux prestations d'aide ? Abordons-nous au contraire la plupart des questions du point de vue de l'administration et des professionnels ?

Ces réflexions ont été le point de départ d'un projet lancé conjointement par le Département des affaires sociales et le Service d'orientation professionnelle et de carrière du canton de Glaris, en collaboration avec la Haute école spécialisée bernoise (BFH). L'objectif était d'impliquer activement les personnes en situation de pauvreté dans le développement des offres existantes et de tirer parti des savoirs issus de leurs expériences.

Ce projet a été déclenché par des questions qui préoccupent de nombreux services sociaux : pourquoi les personnes en situation de pauvreté ne recourent-elles pas aux offres existantes ? Comment rendre les prestations d'aide plus accessibles ? Comment parvenir à développer des offres qui soient réellement utiles aux personnes concernées ? Et surtout : comment faire en sorte que les personnes en situation de pauvreté passent du statut de « personnes concernées » à celui d'« actrices » ?

Le principe de la « pair-aidance » : l'expérience comme expertise

Au cœur de cette démarche se trouvait le principe de la pair-aidance. Les personnes ayant elles-mêmes vécu la pauvreté disposent d'un savoir que les professionnels ne peuvent acquérir. Elles connaissent par expérience les défis du quotidien, les difficultés en matière de démarches administratives, les incertitudes liées aux formulaires à remplir et les obstacles pour accéder aux offres d'aide.

La pair-aidance consiste à reconnaître ce savoir issu de l'expérience comme une expertise à part entière. Les personnes ayant vécu la pauvreté ne sont pas simplement écoutées, mais participent activement à la conception des actions. Elles deviennent des partenaires dans le développement des offres et des services.

Cette approche est encore relativement récente dans le domaine de la prévention et de la lutte contre la pauvreté. Or, les expériences nationales et internationales montrent que les processus participatifs peuvent déboucher sur des offres plus efficaces. Les professionnels ont ainsi accès à des points de vue qu'ils ne pourraient connaître autrement. Parallèlement, les personnes impliquées obtiennent de la reconnaissance, développent leur autonomie et leur participation à la vie sociale est renforcée.

En savoir plus et faire bouger les choses ensemble

Afin de mettre en œuvre cette approche dans la pratique, le cours « En savoir plus et faire bouger les choses ensemble » a été organisé. Pendant plusieurs mois, des collaborateurs des services sociaux du canton de Glaris, du Service d'orientation professionnelle et de carrière, des ORP et des écoles primaires ont travaillé conjointement, sur des questions concrètes, avec des personnes ayant connu la pauvreté.

Dès le début, il était clair qu'il ne s'agirait pas d'un cours de formation continue classique. L'objectif n'était pas de transmettre des connaissances spécialisées, mais de développer des idées ensemble. Les professionnels et les personnes concernées se sont rencontrés d'égal à égal, ont discuté des défis, échangé sur leurs expériences et élaboré ensemble des pistes de solution.

La création d'un cadre protégé constituait une condition préalable. Des règles de collaboration ont été définies ensemble : relations respectueuses, langage compréhensible, ouverture aux différentes perspectives et volonté d'écouter. C'est précisément cette attitude qui s'est avérée essentielle au succès du projet.

Au cours de cette formation spécialisée, trois ébauches de projet ont vu le jour. Les thèmes abordés allaient d'un accès simplifié aux prestations de sécurité sociale à un espace d'apprentissage pour les enfants et les jeunes en situation de pauvreté, en passant par un guide d'orientation dans le réseau souvent complexe des services spécialisés et des offres de soutien.

La qualité des ébauches d'idées développées a été particulièrement impressionnante. Les groupes de travail ne se sont pas contentés de discuter des problèmatiques, mais ont élaboré des pistes de solution concrètes et réalistes. Cela a clairement montré la valeur ajoutée que peut apporter la combinaison des connaissances techniques et de l'expérience pratique.

La présentation publique des ébauches de projet lors du forum sur les interfaces (« Nahtstellenforum ») du canton de Glaris a constitué un moment fort de la formation. Devant des experts issus de l'administration, de l'éducation, de l'industrie et de la politique, les participants ont présenté les idées qu'ils avaient développées ensemble et ont recueilli de précieux retours pour la suite de leur élaboration. Pour bon nombre des pairs impliqués, c'était la première fois qu'ils pouvaient présenter leurs expériences et leurs pistes de solution dans un tel cadre.

Défis et enseignements

La mise en place d'un tel processus participatif est exigeante. Inciter les personnes ayant connu la pauvreté à s'impliquer demande du temps et de la confiance. Toutes les personnes concernées ne sont pas habituées à faire valoir leur opinion dans un tel cadre. Parallèlement, les professionnels doivent être prêts à remettre en question leurs propres a priori et à partager les responsabilités.

Un autre défi consiste à permettre une véritable collaboration d'égal à égal. Les bonnes intentions ne suffisent pas. La participation doit être consciencieusement conçue et accompagnée. C'est pour cette raison que la collaboration avec la Haute école spécialisée bernoise a revêtu une grande importance. L'équipe dirigée par la professeure Emanuela Chiapparini a apporté une vaste expérience dans le domaine de la participation des personnes en situation de pauvreté et a soutenu l'ensemble du processus sur le plan technique et méthodologique.

Cette expérience s'est avérée enrichissante pour toutes les parties prenantes. Les professionnels ont acquis un nouvel éclairage sur la réalité quotidienne des personnes concernées. Parallèlement, les participants ont pu constater que leur expérience était sollicitée et qu'elle contribuait concrètement au développement des offres sociales.

Des idées de projets se transforment en offres concrètes

Il est particulièrement réjouissant de constater que le travail ne s'est pas arrêté à la présentation des esquisses de projet. Dès l'été 2026, deux des trois projets développés sont mis en œuvre.

Le projet « Lernhelden » (héros de l'apprentissage) permet de mettre en place, dans un premier temps pour deux ans, une offre destinée aux enfants et adolescents en situation de pauvreté dans deux écoles du nord du canton de Glaris. L'objectif est de promouvoir l'égalité des chances et d'accompagner de manière ciblée les enfants et les adolescents dans leur apprentissage.

Parallèlement, le projet « Kompass » (boussole) est lancé en collaboration avec la « Lernstube » (salle d'étude). Cette offre vise à aider les personnes à mieux s'y retrouver dans le réseau des services spécialisés, des offres de formation et des prestations d'aide, et à obtenir plus rapidement l'aide adaptée.

De la participation à une structure durable entre pairs

En collaboration avec la Haute école spécialisée bernoise, deux personnes ayant elles-mêmes connu la pauvreté ont pu être formées pour devenir paires-aidantes. À l'avenir, toutes deux proposeront des conseils dans le cadre du projet « Kompass », aux côtés d'une assistante sociale diplômée.

Ce projet participatif, initialement limité dans le temps, se transforme ainsi en une structure durable. Les pairs-aidants contribuent à ce que les offres soient évaluées et développées du point de vue des groupes cibles. Ils aident à mettre en évidence les obstacles, à rendre les informations plus compréhensibles et à porter un regard critique sur les processus.

Mon souhait personnel est que ces deux pairs-aidants soient à l'avenir sollicités non seulement au sein du département principal des affaires sociales, mais aussi dans d'autres domaines de l'administration. Les personnes ayant elles-mêmes connu la pauvreté apportent des perspectives précieuses dont l'importance dépasse largement le cadre de l'aide sociale. Elles identifient souvent plus rapidement que les professionnels les obstacles liés aux procédures, aux formulaires ou aux processus de communication, car elles en ont fait l'expérience elles-mêmes.

De nouvelles perspectives, des solutions plus viables et une meilleure compréhension mutuelle

Les expériences menées dans le canton de Glaris montrent que la pair-aidance constitue un potentiel considérable pour le développement des offres sociales. Lorsque les personnes ayant vécu la pauvreté sont reconnues comme des expertes de leur propre situation, cela donne lieu à de nouvelles perspectives, à des solutions plus viables et à une meilleure compréhension mutuelle.

La participation n'est pas une fin en soi. C'est un moyen de rendre les offres plus efficaces, plus accessibles et mieux adaptées aux besoins des personnes. Parallèlement, elle renforce l'autonomie et la participation sociale des personnes impliquées.

La voie que nous avons empruntée nous a confortés dans notre volonté de poursuivre l'approche par les pairs. Les expériences menées jusqu'à présent montrent que lorsque les connaissances techniques et l'expérience pratique se rejoignent, le résultat est supérieur à la somme de ses parties. En d'autres termes : ensemble, nous en savons plus et, ensemble, nous pouvons faire bouger les choses davantage.

Audrey Hauri
Directrice du département des affaires sociales, canton de Glaris



Les deux pair-aidants contribuent à mettre en évidence les obstacles, à rendre les informations plus compréhensibles et à porter un regard critique sur les processus. PHOTO : MAD