

**« Nous on sait faire de la sécurité,  
on veut avoir un rôle »**

**Un dispositif innovant au Quai 9:  
une activité de médiation par des usagers pairs**

**Rapport d'évaluation**

Laura Cardia Vonèche et Joëlle Reith

**Genève, mai 2008**

## **Remerciements**

*Notre gratitude va à l'ensemble des personnes qui ont accepté de nous faire part de leur expérience et qui nous ont ainsi livré le matériel à partir duquel nous avons pu construire notre réflexion. Nous pensons en particulier aux trois usagers pairs actifs au moment de l'enquête, aux intervenants de l'équipe du Quai 9, aux agents de sécurité, ainsi qu'aux usagers rencontrés un après-midi pour un « micro-trottoir ». Qu'ils soient tous ici chaleureusement remerciés.*

# Sommaire

<b>Contexte de l'activité de médiation évaluée</b>	<b>4</b>
<b>Méthodologie</b>	<b>6</b>
<b>1. Eté 2005 : situation explosive sur la scène de la drogue, une réponse dans l'urgence</b>	<b>7</b>
<b>2. Faire participer les usagers répond à la philosophie du Quai 9</b>	<b>9</b>
<b>3. Naissance du dispositif : L'élaboration de la Charte</b>	<b>11</b>
<b>4. L'activité des pairs</b>	<b>15</b>
■ Que font-ils ?	15
■ Comment le font-ils ? Stratégies et techniques d'approche	17
■ Quelles compétences sont requises pour cette activité ?	18
■ Quelles difficultés pour les usagers pairs ?	22
■ Quelle est la motivation des pairs à faire cette activité ?	26
<b>5. Comment le travail des pairs est-il perçu ?</b>	<b>29</b>
■ Par l'équipe	29
■ Par les référents des pairs	30
■ Par les agents de sécurité	32
■ Par les autres usagers	33
<b>6. Les débats au Quai 9 : quel rôle des pairs, quel champ d'action, quelle formation, quel profil ?</b>	<b>34</b>
■ Collègues ou auxiliaires ? Une collaboration différente	35
■ Quel encadrement? Quel accompagnement ?	39
■ Quel profil pour la fonction d'« usager pair »?	43
■ Quelle formation ?	45
■ Quel sens a cette activité ? Assurer la sécurité du lieu, être un pont vers la réinsertion ?	46
<b>7. En résumé, quels sont les bénéfices et quelles sont les difficultés en lien avec l'activité des pairs ?</b>	<b>50</b>
■ Bénéfices	50
■ Difficultés	51
❖ au niveau de leur activité	52
❖ au niveau de leur relation avec les intervenants	53
❖ au niveau de leur quotidien	53
❖ au niveau de leurs relations avec les usagers	53
❖ au niveau de leur futur	53
<b>8. Quelles recommandations ?</b>	<b>54</b>
<b>ANNEXE : Charte</b>	<b>56</b>

## **Contexte de l'activité de médiation évaluée**

**L'activité de médiation par des usagers pairs se déroule au Quai 9**, l'espace d'accueil et d'injection, géré par l'association Première ligne.

**Première ligne** est une association de réduction des risques liés à la consommation de substances psycho-actives, créée en septembre 2004, à Genève.

En continuité du travail mené par le Groupe sida Genève depuis 1991 dans la prévention relative à la consommation de drogues, cette association a pour but général **la promotion du concept de réduction des risques liés à la consommation et d'actions de prévention permettant aux consommateurs de drogues illégales d'améliorer leurs conditions de vie, tant au niveau de la santé que social.**

Les objectifs sont les suivants :

- Contribution à l'amélioration de la santé et des conditions de vie des personnes qui consomment des produits psychotropes. Il s'agit, en collaboration avec le réseau socio-sanitaire existant, de les responsabiliser et de renforcer leurs capacités à adopter des comportements de prévention,
- Réduire les conséquences négatives liées à la consommation : transmission du VIH/sida et des hépatites, infections diverses, overdoses, problèmes psychologiques sociaux associés à l'usage de drogues,
- Encourager le maintien du lien social et renforcer la dignité de l'utilisateur en contribuant à limiter les situations d'exclusion,
- Etablir le contact avec des personnes ne fréquentant pas ou peu les services sociaux et médicaux (ou en rupture avec ceux-ci), en leur offrant des espaces d'accueil et des interlocuteurs facilement accessibles. Favoriser l'accès aux institutions actives dans le traitement de la toxicodépendance et aux autres institutions socio-médicales,
- Promouvoir l'information et la solidarité en sensibilisant l'ensemble des partenaires de la communauté à la réduction des risques et à la situation de vie des usagers de drogues,
- Observer et produire des données objectives sur les évolutions des modes de consommation des substances psychoactives, interpellier les autorités et former les partenaires du réseau et de la communauté, prendre en compte les nouvelles problématiques et initier des projets de réduction des risques adaptés,
- Collaborer avec la population pour le développement de pratiques de gestion communautaire des problèmes liés à l'usage de drogues, sensibiliser le public à la problématique et contribuer à limiter certains problèmes vécus par le voisinage.

Les structures gérées par l'association sont les suivantes :

**le Bus d'Information et de Préservation de la Santé (BIPS)** développe, depuis 1991, un programme d'échange de seringues auprès des consommateurs de drogues.

**Le Bus Boulevards** s'adresse, quant à lui, aux femmes qui consomment et qui se prostituent, structure créée depuis 1996 et co-gérée avec l'association Aspasia.

**Le Quai 9** est ouvert depuis décembre 2001. Depuis son ouverture, ce lieu d'accueil pour les consommateurs par voie intraveineuse âgés de plus de 18 ans a reçu plus de 2'340 usagers de drogues différents, dont 20 à 30% de femmes. Il offre une salle d'accueil où les usagers peuvent venir librement et y rester le temps qu'ils le souhaitent, ainsi que six places pour l'injection et deux places pour le sniff. Un petit bar est à disposition dans la salle d'accueil pour acheter une boisson sans alcool ou un bol de céréales.

[www.premiereligne.ch](http://www.premiereligne.ch)

## **Méthodologie**

*La présente étude a été réalisée entre juin et novembre 2007. Elle a comporté des entretiens avec les trois usagers pairs engagés à cette période, les responsables du Quai 9 et plusieurs intervenants sur le terrain, dont les référents des pairs, les agents de sécurité et certains usagers. Elle a aussi inclus des observations sur le terrain, la participation à des rencontres avec l'ensemble de l'équipe du Quai 9 et une réunion de régulation entre référents et usagers pairs. L'étude a été complétée par la consultation des documents préparatoires à la mise en place du dispositif et par la consultation du journal tenu par les usagers pairs.*

### ***1. Eté 2005 : situation explosive sur la scène de la drogue, une réponse dans l'urgence***

Répression  
policière musclée  
autour de la gare :  
les problèmes de  
la rue entrent au  
Quai 9

Grande tension  
entre usagers au  
Quai 9  
Perte de la  
convivialité

La scène de la drogue, surtout autour de la gare, connaît en 2005 une surveillance et une répression policière musclées. L'espace public devient un lieu particulièrement exposé et incertain pour les consommateurs qui, suite à cela, se déplacent vers le Quai 9. *« Ce dont on s'est aperçu depuis 2004, avec toute la répression et le nettoyage de la gare, la rue, qui n'était pas entrée dans le Quai 9, y est entrée ».* (Un intervenant). Les usagers de drogue y apportent tous les problèmes qui sont ceux de la rue : deal, arnaque, bagarres, violences, menaces de mort. *« Les gens ne se rendaient plus compte qu'ils étaient entrés dans une institution. C'est comme si les gens n'avaient plus rien à perdre et ils se bagarraient, comme s'ils étaient dans la rue ».* (Un intervenant). Le Quai 9 connaît alors des moments de grande tension entre usagers et perd son caractère de convivialité qui l'avait animé jusqu'alors au grand regret des consommateurs habituels et des intervenants. *« Nous on ne vient plus au Quai 9, parce que c'est tendu, les gens se tapent dessus, on a peur d'être agressé, alors qu'avant je pouvais lire le journal une heure, on me dérangeait pas, je pouvais venir discuter. Il y avait des gens qui n'y mettaient plus les pieds ».* (Propos rapporté par un intervenant citant un ancien usager). Au printemps 2005 et en juin 2005, le Quai 9 est obligé de fermer pendant plusieurs

Une réponse  
institutionnelle : les  
agents de sécurité

jours et l'association Première ligne fait une demande urgente à l'Etat afin de pouvoir bénéficier d'une enveloppe budgétaire en vue d'engager une police privée pour faire face à l'insécurité et retrouver la convivialité propre à ce lieu. Des agents de sécurité de l'Entreprise Securitas SA sont engagés dès le début août 2005.

Les usagers  
demandent à  
participer au  
dispositif de  
sécurité

Face à cette solution décidée par l'association Première ligne, des usagers montrent leur mécontentement. Ils ne se sentent pas consultés et demandent à pouvoir participer au dispositif de sécurité mis en place. *« Mais nous, on ne comprend pas pourquoi vous avez pris un «Securitas » et on aurait voulu être intégré dans la discussion ou en tout cas qu'on nous demande notre avis, qu'on nous mobilise autour de ça ».*  
*(Propos rapporté par la responsable des pairs).*



## ***2. Faire participer les usagers répond à la philosophie du Quai 9***

Réflexion entamée  
avec les usagers

Une demande de participation est clairement exprimée par les usagers envers la direction du Quai 9. Celle-ci est sensible au fait que la réduction des risques avance en partenariat avec les intéressés et elle entame une réflexion avec eux. *« C'est considérer les usagers comme certes bénéficiaires de prestations, mais qui peuvent aussi jouer un rôle ».* (Un intervenant).

Ethique du Quai 9 :  
faire participer les  
usagers à la  
gestion du lieu

La participation des usagers à la gestion du lieu fait partie des valeurs défendues par Première ligne. *« La valeur de considérer les usagers comme acteurs est partagée par tous les gens qui viennent travailler à Première ligne, ils ont envie de travailler comme ça, car c'est une philosophie de l'institution ».* (Un intervenant). L'ensemble de l'équipe du Quai 9 souhaite que les usagers se sentent co-responsables du lieu. *« Par rapport à d'autres prises en charge des usagers de drogues en d'autres lieux, là c'est de pouvoir les intégrer, comme par exemple, pour le ramassage des seringues. Donc leur demande correspondait à la valeur qu'on défend de pouvoir travailler avec des usagers. Leur redonner un rôle d'acteur dans la gestion du lieu ».* (Un intervenant).

Les intervenants souhaitent que les usagers soient un jour davantage associés à la gestion de l'association. Ils s'accordent sur le fait que c'est leur lieu et cela devrait être de leur ressort de l'investir non seulement comme consommateurs mais aussi comme des acteurs actifs et

Pas de rapport  
hiérarchique avec  
les usagers

responsables. « *Je fais partie des gens pour qui les usagers ont une place à prendre dans l'association. Ce boulot on doit le faire avec eux. Et je suis assez attaché à ça* ». (Un intervenant). Les professionnels soulignent que ce travail du Quai 9 ne peut pas se faire sans la participation des usagers : « *Pour moi au départ cela me semblait impossible de pouvoir travailler sans eux. Pour moi c'était essentiel que pour que le lieu marche, il y ait une implication de l'utilisateur* ». (Un intervenant). A cela s'ajoute que pour certains intervenants il n'est pas concevable d'être dans un rapport hiérarchique avec les usagers. « *Je ne peux pas être là comme quelqu'un qui dirige, je ne conçois pas les rapports humains comme cela. La coopération, l'implication d'une personne dans le processus est inhérente* ». (Un intervenant). Autant le travail de ramassage des seringues que le projet « pairs » sont des amorces pour que cette prise de responsabilité puisse se faire.

### ***3. Naissance du dispositif : L'élaboration de la Charte***

Longue période de réflexion et rédaction d'une charte décrivant les objectifs et l'activité attendue

Une réflexion en concertation avec les consommateurs de drogue, intéressés par le dispositif, a démarré. L'idée était de discuter avec eux du type d'intervention à mettre en place pour éviter qu'aux manifestations de violences des usagers on réponde par une autre violence. *« C'est pour ça qu'on a dit on prend en considération votre demande mais voilà est-ce que de répondre un coup de poing par un coup de poing, c'est la bonne solution ? ».* (Un intervenant). Après des mois de discussions, le groupe des intervenants et des usagers a rédigé une charte qui définit les objectifs du nouveau dispositif appelé « les pairs ». *« Il y a eu plus d'une année entre le moment où on a commencé la réflexion avec eux et le moment où on a lancé le projet. Pendant tout ce temps-là, il y a une charte qui a été élaborée avec eux ».* (la coordinatrice du Quai 9).

L'objectif a été clairement défini : *« faire vivre un lieu où il y a de la consommation, où il y a des gens sous produit, ce qui amplifie un certain nombre de comportements, continuer à garder un lieu d'accueil chaleureux, un lieu où je peux y aller tranquille sans qu'on m'embête, où on peut se poser sans nécessairement créer un lien entre les gens ».* (Un intervenant). Leur activité a été définie dans les termes suivants : *« Permettre le dialogue entre les usagers ou entre un usager qui utilise le lieu et le pair sur comment on utilise le*

*lieu et le fait qu'il ne faut pas faire de trafic de stupéfiants au Quai 9. L'enjeu pour nous n'était pas que les pairs se retrouvent à "faire le flic". On ne voulait pas ça. C'est pour ça qu'on a abordé la question de la convivialité. Nous, on ne voulait clairement pas que des usagers fassent la loi [...] L'idée d'instaurer des liens entre eux, ce n'est pas qu'ils deviennent amis, mais c'est qu'ils puissent vivre ensemble ».*  
*(Un intervenant).*

Faire respecter les règles et assurer la convivialité

Sans avoir une position de « police », le dispositif prévoit que les usagers pairs veillent à ce que les règles concernant le deal, le racket et la non-violence dans le lieu soient respectées. Ils assurent la convivialité en permettant aux usagers de le fréquenter non seulement en vue de la consommation en salle d'injection, mais aussi comme un lieu de détente, de rencontre et d'échange, « un répit, un souffle dans cette consommation », « un souffle hors de la rue ». En un mot : « Permettre que le lieu reste avec une ambiance agréable et que les gens puissent se parler de manière polie, respectueuse. C'est finalement le respect. Le respect du lieu et des intervenants qui y travaillent, mais aussi le respect des gens qui viennent, qui peuvent avoir le droit de lire leur journal sans qu'on leur saute dessus pour demander du produit ». *(La responsable des pairs).*

La charte définit clairement le rôle des « usagers pairs » et l'étendue de leur action. D'après les intervenants, il s'agit de :

- ◆ *Accueillir les nouveaux usagers*
- ◆ *Faire passer un message de convivialité, de respect du lieu*

*et des règles (pas de deal, pas de violence, pas de saleté)*

◆ *Informé et rappeler ce qu'on peut avoir et/ou faire ici (s'injecter, sniffer ; avoir un bol de céréales ; être écouté ; faire des démarches, comme téléphoner)*

◆ *Faire prendre conscience que pairs et usagers peuvent jouer un rôle actif pour le bon fonctionnement du lieu.*

◆ *Prévenir le deal, sans le dénoncer*

### **Résumé de la charte**

#### **Tâches du médiateur :**

- Observation des situations, prise de température, médiation en vue d'éviter que certaines situations ne dégénèrent
- Aller au devant des personnes utilisant le Quai 9, notamment les nouveaux ou occasionnels, pour leur expliquer la démarche du Quai 9, les enjeux rencontrés en particulier par rapport au deal,
- Contact, communication, causerie, échange,
- Persuasion des gens concernant le respect du lieu et des personnes
- Informations concernant les aspects légaux de l'usage de drogues

#### Tâches qui ne sont pas du ressort de la personne engagée :

- Dénonciations auprès du personnel ou de l'agent de sécurité
- Pose de sanctions
- Désamorcer les situations de tension pouvant générer des bagarres

#### Limite géographique d'intervention :

- Intérieur du Quai 9,
- Cour du Quai 9 - périmètre délimité par le portail

Grâce à ce nouveau dispositif, le Quai 9 allie l'aspect de santé publique, à savoir permettre aux usagers de consommer à moindre risque, à l'aspect de convivialité, créer du lien en faisant appel aux usagers eux-mêmes. « *Travail d'accueil, d'écoute, de lien. Nous ce qu'on défend le plus c'est le lien. Après il y a le travail de prévention, d'hygiène d'injection. Il y*

Discontinuité des pairs dans la participation à l'élaboration du projet	<p><i>a tout ce qu'il y a avant et après l'injection ». (Un intervenant).</i></p> <p>La collaboration avec les usagers a présenté cependant une difficulté qui tient à la discontinuité de leur présence dans l'élaboration du projet qui les concerne. Les premiers usagers qui ont initié la réflexion ont abandonné les réunions après quelques mois et ont été remplacés par d'autres qui n'avaient pas incorporé les discussions précédentes. <i>« Il y a eu peu de projets de Première ligne où il y a eu une élaboration avec les usagers. Une des grosses difficultés c'est que les gens bougent. On est tout le temps en train de recommencer. L'institution acquiert quelque chose. L'historicité de la chose c'est l'institution qui l'a puisque les gens changent. Les usagers n'ont pas l'historicité de l'institution, ils l'ont pour eux-mêmes, alors que l'institution s'est nourrie de leur apport. En même temps, c'est parce qu'ils sont là que les choses avancent ».</i> (La coordinatrice du Quai 9).</p>
---	---

#### ***4. L'activité des pairs***

Un projet innovant  
attribuant des  
responsabilités aux  
usagers

En quoi consiste l'activité des pairs sur le terrain ? Quel est le contenu de leur tâche ? Comment faut-il les encadrer ? Toutes ces questions posent des problèmes aux responsables du projet et font l'objet de discussions dans l'équipe du Quai 9. Définir le mode d'action des pairs pendant les deux heures de présence sur le terrain est d'autant plus difficile qu'il s'agit d'un projet innovant, reposant sur un parti pris : faire participer les usagers dans un lieu pensé et créé pour eux, mais dans lequel ils n'ont pas jusqu'à présent assumé de responsabilités. C'est à travers nos observations, leur journal de bord et leur discours, ainsi que celui des intervenants, que nous allons mettre en évidence la manière dont s'effectuent cette présence et leur mode d'action.

##### **■ *Que font-ils ?***

Un travail en  
tandem  
  
Une répartition de  
l'espace sans  
discussion, selon  
les besoins

Les usagers pairs travaillent en tandem et cela se passe sans difficultés même s'ils ne choisissent pas la personne avec qui partager l'activité. Une fois sur place, ils se répartissent l'espace, l'un à l'intérieur, l'autre à l'extérieur près de la grille d'entrée ou du banc. Cette répartition du travail se fait spontanément sans discussion et selon des modalités différentes d'une fois à l'autre, en fonction des besoins qu'ils perçoivent.

Munis d'un badge attestant de leur fonction, ils se déplacent

Se déplacer  
continuellement

continuellement pour entrer en contact avec les usagers. « *On s'assied pas souvent, on contrôle. Il faut avoir les yeux partout* » (Un usager pair). « *On se balade, les gens viennent parler vers nous, cela se fait naturellement, on les connaît. Les gens nous parlent alors qu'ils n'auraient peut-être pas l'idée de parler à quelqu'un d'autre. Je suis là aussi pour informer les gens qu'il y a un médecin, une infirmière qui passent* ». (Un usager pair).

Repérer et  
accueillir les  
nouveaux venus

Les usagers pairs repèrent les nouveaux venus et les accueillent en leur expliquant les règles du Quai 9 et en les introduisant auprès des autres usagers. Un des usagers pairs dit s'approcher surtout des personnes qui viennent pour la première fois et discuter avec eux en les aiguillant vers d'autres professionnels pour répondre à leurs demandes : « *On discute avec les gens, surtout avec les nouveaux, il y a beaucoup de russes, il y en a qui ont des problèmes de logement, des problèmes médicaux, ils vont voir la doctoresse ou ils vont voir les responsables* ». (Un usager pair). Aux nouveaux ils rappellent aussi les règles du lieu qui sont affichées.

Les aiguiller vers  
d'autres  
professionnels  
selon leurs besoins

« *Quand il y a des nouveaux on essaye de les motiver à ne pas faire du deal* ». (Un usager pair). Ces dires sont confirmés par les agents de sécurité : « *Moi, je travaille là ! Ils discutent, établissent un contact avec une attitude sereine, ouverte, un langage correct. Ils assurent un rôle de « modérateur ». (...) Ils sont là au cas où... Ils ont la volonté de donner un coup de main* ». (Un agent de sécurité).

Rappeler les règles  
du Quai 9

Les usagers pairs préviennent les agents de sécurité si une



Prévenir les agents de sécurité en cas de bagarre	bagarre commence. Ils ne dénoncent pas, mais signalent les gens plus « à risque », qu'ils ne connaissent pas ou qu'ils soupçonnent, ce qui aide les agents à savoir où regarder. Leur présence permet aux usagers de respecter les règles du lieu : « Certains ne le font pas parce que nous sommes là et vont un peu plus loin. Quand on voit quelque chose qui se passe, on va vers eux mais bon je n'ai pas envie de faire le flic, faut dire qu'ils sont très discrets, ils me regardent, [ma présence] c'est décourageant ». (Un usager pair).
Signaler les usagers potentiellement venus pour dealer	
Repérer les usagers en souffrance	Ils repèrent les personnes qui ne vont pas très bien, qu'elles soient en surdose ou qu'elles présentent des problèmes, telles que plaies, infections, etc. Une observation a ainsi permis de voir un usager pair encourager une femme qui venait de consommer une forte dose de toxique à s'asseoir à l'ombre et à s'hydrater.
Comment observer sans avoir l'air de surveiller ?	<p style="text-align: center;"><b>■ Comment le font-ils ? Stratégies et techniques d'approche</b></p> <p>Le principal défi auquel les usagers pairs ont été confrontés consistait à rester deux heures dans le lieu sans avoir une tâche bien définie et surtout sans donner l'impression aux autres usagers d'être contrôlés. Il s'agit de « trouver un support, un moyen d'être là sans ne rien faire, sans avoir l'air de surveiller ». (Un référent). Chacun des usagers pairs s'est ainsi inventé sa propre manière de travailler au Quai 9 . « Les premiers temps c'était difficile d'être parmi les usagers comme pair, mais maintenant on s'est habitué, on a appris ». (Un usager pair).</p>
Différentes stratégies	

Un balai pour se donner une contenance et transmettre un message de propreté

Un usager pair a développé une technique particulière pour se donner une contenance. Le plus souvent, il prend son balai et balaie la cour. Par cette activité, il se rapproche des personnes qui lui semblent être en train de faire du deal. « *Avec beaucoup d'acharnement je suis arrivé à les dissuader. J'ai trouvé ma petite technique, je prends le balai et je vais tout proche d'eux* ». (Un usager pair). Par là même, il fait passer un autre message : la propreté de la cour est importante pour la convivialité et il faut inciter les usagers à sauvegarder un aspect plaisant du lieu. « *Balayer sert aussi à leur montrer qu'il faut laisser le lieu propre* ». (Un usager pair).

Parler avec les potentiels dealers les empêche de dealer

Une autre tactique est d'entamer une conversation avec les usagers que l'usager pair soupçonne de venir dealer. Cela les empêche de parvenir à leurs fins, sans qu'il ait besoin de leur rappeler explicitement la règle. « *Ils ne peuvent rien faire quand on discute avec eux* ». (Un usager pair).

A d'autres moments, l'usager pair s'assied et lit le journal tout en regardant d'un œil ce qui se passe autour de lui. C'est pour lui un moyen d'être avec les autres usagers, de les observer sans avoir l'air de les surveiller.

■ ***Quelles compétences sont requises pour cette activité ?***

Quelles sont les compétences mises en jeu pour accomplir cette activité qu'on peut définir comme « faire sans faire » et pour laquelle il est difficile de lister des tâches bien précises ? Certaines compétences sont liées à leur vécu en tant qu'usager

	<p>de drogues, d'autres requièrent un savoir-faire spécifique.</p>
Connaissance du milieu et compréhension des codes	<p>La principale aptitude pour laquelle les usagers de drogue ont été sollicités concerne leur connaissance du milieu et la compréhension des codes en vigueur. Les trois usagers pairs côtoient ou ont côtoyé personnellement un grand nombre d'usagers en dehors du Quai 9. Ils savent décoder leurs différents comportements, deal, état de santé, besoin de soutien, état de tension. Ils repèrent ceux qui viennent pour la première fois. <i>« On repère des petits gestes, des regards, des attitudes. Le motif pour lequel ils dealent ici car ils sont un peu cachés. Il y a ceux qui dealent ; ceux qui rapinent ; ceux qui s'ennuient, se posent sur un banc ; ceux qui viennent pour le produit ».</i> (Un usager pair). Ils connaissent avant de se rendre au Quai 9 l'état du marché de la drogue, l'arrivage de produits, les descentes de police, les bagarres qui ont eu lieu.</p>
Repérage du langage non verbal	
Connaissance du marché de la drogue	
Repérage des préliminaires au deal	<p>Ils savent repérer ceux qui ont tendance à enfreindre les règles et qui requièrent de leur part une attention particulière. Ils reconnaissent les attitudes et les comportements qui précèdent le deal. Les usagers qui ne prennent pas de matériel, ceux qui arrivent en ayant déjà consommé, ceux qui partent cinq minutes et reviennent ensuite dans la cour sans jamais se rapprocher de la salle d'attente pour accéder à la salle d'injection ou ceux qui sortent de l'argent sont particulièrement surveillés. <i>« Comment les repérer ? Quand les gens viennent et repartent on sait que ce n'est pas pour aller au magasin de tabac, on commence à les connaître. C'est une expérience qu'il faut acquérir sur le terrain. Ils</i></p>

Langage et diplomatie ad hoc	<p><i>viennent chercher des potentiels dealers ou proposent de la drogue ». (Un usager pair).</i></p> <p>Pour pouvoir entrer en contact avec les usagers, ils doivent savoir utiliser un langage adéquat et faire preuve de beaucoup de diplomatie, afin de ne pas susciter leur agressivité. « <i>On essaye d'être diplomate avec les gens, ne pas avoir de l'agressivité, y aller tranquillement, les rendre responsables s'ils veulent être agressifs. Il faut qu'ils comprennent, ils cherchent toujours la petite bête ». (Un intervenant).</i> Ils savent s'adresser aux usagers qui ne vont pas bien pour leur proposer de l'aide « <i>Ce n'est pas difficile, mais il faut comprendre quand une personne n'est pas à 100%, il faut la prendre comme elle est ». (Un usager pair).</i></p>
Capacité d'analyser les situations et l'attitude à avoir, les limites à ne pas dépasser	<p>Ils doivent également être capable d'analyser les situations, de décoder celles qui nécessitent le recours à un autre intervenant, qu'il s'agisse de l'agent de sécurité ou de l'intervenant qui travaille avec eux sur le terrain. Dit autrement, ils doivent connaître les limites de leur action et savoir se protéger des situations de violence dans lesquelles les autres usagers risquent de les mêler. Ils doivent aussi être capables de pouvoir en rendre compte dans le journal de bord et d'en parler lors des débriefings avec leurs référents.</p>
Capacité à se faire respecter et faire respecter le lieu	<p>Tout en étant proches des consommateurs, ils doivent savoir se faire respecter et faire respecter le lieu qui doit rester accueillant et propre. « <i>Il faut leur apprendre comment les raisonner, qu'ils comprennent qu'on n'est pas des guignols. Et puis on nettoie pour que le lieu soit un peu propre, c'est un</i></p>

	<p><i>dépotoir</i>». (Un usager pair). Cette tâche est particulièrement difficile à mettre en œuvre car les usagers « <i>ont perdu tout respect d’eux-mêmes..</i> » (Un usager pair). Faire passer le message que le Quai 9 leur appartient et qu’ils doivent tout mettre en œuvre pour qu’il ne soit pas fermé requiert de la part des usagers pairs une grande habileté. « <i>Il faut que les gens comprennent qu’ils ont un endroit qui est protégé. Ils iraient consommer où ? C’est important que des lieux comme ça existent</i> ». (Un intervenant).</p>
Pouvoir être abstinent pendant l’activité	Enfin s’agissant de consommateurs de drogues, une compétence importante pour les usagers pairs est de savoir maîtriser leur consommation et de se rendre au travail dans des conditions de sobriété leur permettant d’accomplir leur tâche. Cela nécessite également de pouvoir tenir un agenda et un horaire ou de pouvoir avertir en cas d’empêchement, ce qui ne va pas de soi pour un usager de drogues. Le fait de ne plus avoir d’argent pour téléphoner est l’une des causes évoquées par un des usagers au fait de ne pas avoir averti de son absence. Il a donc entamé des négociations pour disposer d’une carte téléphonique servant uniquement à cet usage.
Tenir l’agenda, les horaires, avertir en cas d’absence	
En résumé	En résumé, leur fonction nécessite de pouvoir entrer en contact avec les autres consommateurs tout en gardant une certaine distance, de transmettre des valeurs - convivialité, respect des personnes et du lieu - et de rappeler les règles instituées - pas de violence ni de trafic - sur le territoire du Quai 9. Cela implique pour les usagers pairs de pouvoir se décentrer de leurs besoins immédiats, sortir du rapport dual

avec les autres usagers et faire appel au tiers institué (les règles) lors de leurs interventions.

■ ***Quelles difficultés pour les usagers pairs ?***

Un sentiment  
d'impuissance

La difficulté majeure évoquée par les pairs réside dans le sentiment d'impuissance qu'ils ressentent souvent, lié aux limites imposées par cette activité : ne pas dénoncer, ni poser de sanctions, ni désamorcer les bagarres. Ces limites ont été instituées pour les protéger des autres usagers qui peuvent par moments devenir très menaçants et violents. Dans les cas où ils sont en difficulté, les pairs doivent s'adresser aux agents de sécurité ou aux intervenants. *« Il y en a qui cherchent la bagarre, je demande à un responsable de venir, je ne dois pas prendre trop de risque, c'est mieux que je demande à quelqu'un, c'est cela qu'on nous dit ». (Un usager pair). - « Journée de folie. L'ambiance est survoltée, de nombreuses tentatives de deal. Pour la plupart « avortées », pour le reste mon éthique ne me permet pas d'intervenir, sinon ça va mal finir ! ». (Journal de bord).*

Ne pas rapporter ni  
dénoncer  
Ne pas faire justice  
soi-même  
Quelle marge de  
manœuvre ?

Cette mesure de prudence les place cependant dans une situation inconfortable. Ce manque de marge de manœuvre rend leur position difficile, voire ambiguë. *« Il m'a traité d'emmerdeur et il est revenu à la charge, je leur ai dit on deale ailleurs. Certains prennent leur paquet d'aluminium et vont fumer dehors ». (Un usager pair).* Ils se défendent d'être les rapporteurs des situations d'abus ou de non respect des règles, mais supportent en même temps mal le fait de constater

	<p>que certains comportements qu'ils perçoivent ou dont ils sont par moments mêmes victimes, telles que les insultes et les menaces, ne sont pas pris en compte, voire sanctionnés par les intervenants. <i>« La plupart des gens je les connais je vais discuter avec eux, mais comme on a aucun pouvoir ils ne veulent rien entendre, on se fait insulter et ils ne l'ont même pas exclu. Je ne me sens pas épaulé par les intervenants qui n'excluent pas ».</i> (Un usager pair).</p>
Une situation de non-pouvoir	<p>Le fait que la menace d'exclusion, au cas où les usagers ne respectent pas les règles, ne se traduise pas par une sanction de la part des intervenants, les met dans une situation de non-pouvoir. Ce laxisme à leurs yeux affaiblit leur propre intervention, leur donnant parfois l'impression de ne pas être soutenus par l'équipe et de ne pas servir à grand-chose, ce qui se traduit par un certain découragement. Les usagers, surtout</p>
Manque de reconnaissance	<p>étrangers, n'écoutent pas : <i>« C'est un peu énervant on a l'impression d'être là pour rien, on a beau dire aux ... souvent des gens d'autres pays s'en foutent, à ces gens, cela leur passe par-dessus. Il faudrait être plus strict, mais pas trop non plus. Essayer de parler, d'expliquer aux gens ».</i> (Un usager pair).</p>
	<p>Ils ont souvent l'impression de prêcher dans le vide <i>« de devoir toujours répéter les règles et que les gens s'en fichent ».</i> (Un usager pair).</p>
Sous le regard critique et parfois jugeant des professionnels	<p>Cette incapacité à faire respecter les règles est d'autant plus mal vécue qu'ils ne se sentent non seulement pas soutenus par l'équipe, mais critiqués pour leur mode de travailler. Ils ont l'impression de n'être pas épaulés et pas appréciés par certains</p>

	<p>intervenants avec qui ils sont sur le terrain. « <i>On ne nous croit même pas</i> ». (Un usager pair). Ils se sentent très observés et jugés par les professionnels qui sont avec eux. « <i>Tout le monde m’observe, tout le monde dit que je fais mal le boulot</i> ». (Un usager pair).</p>
Incompréhension de leur activité	<p>Tous partagent le souci que leur travail consistant « <i>à faire sans faire</i> », est souvent jugé comme inefficace et qu’on leur reproche de ne pas être assez actifs. Les intervenants ne comprennent pas toujours que leur attitude, apparemment oisive et/ou sans rapport avec les tâches définies, est délibérée et leur permet d’améliorer l’image du Quai 9 ou de se rapprocher des personnes qui nécessitent une surveillance particulière. « <i>On me reproche de balayer tout le temps, je leur ai expliqué que cela fait aussi du bien au Quai 9. Il faut être dehors... il faut être dedans... . Pas le droit de lire, pas le droit de balayer, alors qu’il s’agit de stratégies</i> ». (Un usager pair). Soulignons cependant qu’avec leurs référents ils disent</p>
Besoin de discuter de leur activité	<p>avoir une bonne relation et s’entretiennent volontiers avec eux pour discuter de leur travail. « <i>Avec les responsables, ça va</i> ». (Un usager pair). Certains pairs voudraient avoir plus de contacts et de discussions sur leur activité.</p>
Crainte des représailles et manque de communication avec l’équipe	<p>De peur des représailles, les pairs se mettent parfois en retrait, embarrassés par l’arrivée de certains usagers. Ce qui est interprété par l’équipe comme un manquement à leur tâche. « <i>Cela ne va pas, s’il se planque. Par exemple, il y a une bonne vingtaine d’usagers dehors, et le pair vient, il boit son café pendant une demi-heure. Il est froid son café !... Qu’est-</i></p>



	<p><i>ce que ça veut dire ? » (Un intervenant). Suite à plusieurs discussions entre les intervenants et les usagers pairs, cette situation a pu être éclaircie. L'équipe a accepté que dans certains cas l'utilisateur pair « passe la main » : « Depuis, cela va beaucoup mieux. [L'utilisateur pair] vient parler s'il ne se sent pas à l'aise et passe donc clairement la main, au lieu de donner l'impression de fuir et se réfugier dans un livre. Maintenant, je sais avec qui je bosse. On peut maintenant se dire directement si quelque chose ne va pas ». (Un intervenant).</i></p>
Impression d'avoir « le cul entre deux chaises »	<p>Le manque de visibilité de leur travail et le manque de confiance des intervenants, allié au sentiment d'être parfois considéré comme des traîtres par leurs congénères - « <i>ils nous prennent pour des balances</i> » -, leur donne l'impression d'avoir « <i>le cul entre deux chaises</i> ». Entre les usagers et l'équipe, ils ont parfois le sentiment de n'avoir ni l'appui, ni la reconnaissance d'aucun de ces deux mondes.</p>
Exigences très contraignantes pour des usagers  Activité irrégulière, d'où rémunération variable	<p>Par ailleurs, les exigences inhérentes à cette activité, ponctualité, persévérance, sobriété, ne sont pas toujours faciles à suivre : « <i>On a des bases hyper rigides pour des personnes qui n'ont pas d'horaires, être à l'heure ne pas faire ceci et cela</i> ». (Un usager pair). A cela s'ajoute le fait que le travail est irrégulier. Les usagers pairs aimeraient pouvoir travailler plus régulièrement et compter sur une rémunération fixe, ce qui n'est pas toujours possible car le lieu ferme lorsqu'il y a des problèmes de violence ou d'abus.</p> <p>Enfin, la difficulté d'envisager la continuité de cette activité</p>

Un avenir incertain  
soit par soucis de  
santé ;  
soit par projets  
incompatibles avec  
l'activité ;  
soit par difficulté à  
envisager un  
débouché  
professionnel.

dans l'avenir est également à relever. Les usagers pairs ont des soucis différents. L'un d'entre eux ne se sent pas en forme et a peur de ne pas tenir le coup vu qu'il a commencé une cure de méthadone qui le fatigue beaucoup. Un autre pair est souvent en voyage et a peur de ne pas pouvoir assurer une continuité dans son activité. Un autre est préoccupé par son futur professionnel. Il s'investit à fond dans ce travail, ce qui lui coûte beaucoup d'efforts. « *C'est un projet pilote, on s'investit pendant 6 mois, mais on ne sait pas où on va* ». (Un usager pair). Il ne voudrait pas avoir uniquement une fonction de contrôle : « *J'aimerais servir à autre chose qu'à faire le garde-chiourme* ». (Un usager pair). Il envisage même d'arrêter et de participer au ramassage de seringues. « *C'est un peu décourageant. J'ai plutôt envie de faire quelque chose d'autre, comme le ramassage* ». (Un usager pair). Pour lui cette expérience du Quai 9 sans débouché professionnel, est particulièrement dure car cela ne fait que reproduire des situations d'échec déjà vécues. Il aimerait sortir de ce milieu car il ne supporte plus la mentalité et souhaiterait pouvoir avoir un certificat attestant de son activité au Quai 9 pour se reconverter dans le social.

■ ***Quelle est la motivation des pairs à faire cette activité ?***

Les motivations qui ont amené les pairs à s'engager dans cette activité sont très différentes. Pour un des usagers pairs, toxicomane depuis l'âge de 12 ans, cet engagement représente

Rencontrer des gens

une manière de sortir de chez soi et d'être en contact avec des personnes. « *Ce travail est bien, il me fait sortir, cela me donne un peu de contact avec les gens. Cela me permet de voir comment j'étais* ». (Un usager pair). Ayant entrepris une cure de méthadone, cette stimulation est une aide à tenir son

Petit apport financier

traitement et apporte un petit bénéfice financier : « *Ca aide à payer l'AVS* » (Un usager pair).

S'engager pour préserver le lieu

Un autre pair venait de commencer cette activité au moment de l'entretien. Il est à l'AI (assurance invalidité) et fait, dans son temps libre, des bricolages qu'il essaie de vendre sur les marchés. Il voyage beaucoup et prévoit de travailler par intermittence au Quai 9. La motivation qui l'a poussé à s'engager dans cette activité n'est pas économique, c'est la préservation de ce lieu qu'il estime être très importante pour les usagers de drogue. « *Je tiens à ce lieu pas spécialement pour moi, je ne me shoote plus, mais c'est pour venir boire un café, se retrouver* ». Il tient à la survie de ce lieu « *C'est pour le lieu, c'est un lieu sympa* ». (Un usager pair).

Viser une réinsertion professionnelle

Un troisième pair a travaillé auparavant pour le Quai 9 en participant au ramassage de seringues. Pour lui le travail est très important, car il représente une voie pour se réinsérer professionnellement et sortir de ce milieu. Il s'engage à fond et essaie de ne pas manquer un seul jour. Il voudrait progresser et se pose beaucoup de questions quant à son futur dans sa réinsertion sociale. Il ne consomme plus de drogues ou très occasionnellement et en tous les cas pas au Quai 9.

Les motivations ainsi exprimées à des degrés divers par

L'activité amène une prise de distance par rapport à leur consommation	chacun des trois pairs - se donner un but pour la journée, rencontrer des gens, soutenir activement le lieu, premier pas en vue d'une réinsertion dans la société - nécessitent et entraînent une certaine prise de distance par rapport à leur état d'usager de drogues. L'activité est vue comme une occupation, vécue comme positive si les contacts sont majoritairement agréables. Pour supporter les réactions négatives et agressives des autres usagers, les usagers pairs se raccrochent au sentiment d'être utiles pour préserver un lieu important pour les usagers, caractérisé par le fait que « <i>c'est le seul endroit où tu peux te poser sans qu'on vienne te poser des questions ou te chasser</i> ». ( <i>Un usager pair</i> ). Le sentiment de se sentir impuissant - devoir toujours répéter les mêmes choses, se heurter à des refus ou de l'incompréhension - ébranle leur motivation, surtout lorsqu'ils ont débuté leur activité, avant d'avoir le sentiment d'être « reconnus » par les autres usagers, ainsi que par l'équipe.
Se sentir utile pour pouvoir supporter les difficultés liées à l'activité	

### 5. Comment le travail des pairs est-il perçu ?

Examinons la manière dont cette activité est perçue par l'équipe, par les responsables des usagers pairs, par les autres usagers.

#### ■ Par l'équipe

Pour certains membres de l'équipe, il est difficile de comprendre ce que les usagers pairs font concrètement sur le terrain. « *C'est impalpable, c'est complexe.* ». « *Difficile à comprendre ce qu'ils font : on le sait en théorie, mais en pratique ?* » (Intervenant).

Manque de visibilité

Le manque de visibilité de cette activité entraîne un doute et une remise en question permanente sur l'utilité de ce nouveau dispositif, d'où la demande des responsables et de l'équipe de focaliser la présente évaluation sur les usagers pairs précisément. « *On a une équipe qui est exigeante, qui est très compétente, mais qui n'hésite pas à dire* ». (Un intervenant référent). Certains les voient « *circuler entre le dedans et l'extérieur* » ou « *parler avec les usagers.* ». La question de leur activité revient de manière récurrente dans les discussions d'équipe, avec le doute sous-jacent qu'ils soient « *payés pour rien faire* », « *à lire le journal* » ou « *à jouer avec leur téléphone portable* ».- « *Mais c'est vrai que des fois on se dit, mais il fout quoi pendant deux heures. (...) Des collègues, pas ceux qui encadraient, mais d'autres qui disaient 'mais on les paye pour rien faire'* ». (Intervenants).

Payés pour ne rien faire ou pour lire le journal ?

Pour certains membres de l'équipe, la présence des pairs est

Une charge  
supplémentaire

vécue comme une charge « *c'est un travail supplémentaire* », car il faut les encadrer, les stimuler, s'en occuper. D'autres ne se sentent « *pas sûrs de bien accompagner les pairs* » .  
(*Intervenants*).

Une présence  
utile :  
qui permet à des  
usagers de s'ouvrir  
sur le lieu

Pour d'autres, la présence des pairs est utile, notamment en ce qui concerne la convivialité : « *Ils gèrent les usagers, ils amènent une autre dynamique, un autre regard. L'utilisateur ouvre son regard sur le lieu, au lieu de rester replié sur soi* ». - « *Si l'utilisateur est bien luné, il le fera ressentir aux autres. Ça peut désamorcer des situations. L'accueil sera différent* ».

qui permet parfois  
de « briser la  
glace » entre  
usagers et  
intervenants

(*Intervenants*). Leur simple présence, rapporte un intervenant, a pu aussi permettre « de briser la glace » entre lui et un usager, auparavant un peu distant : « *Le fait qu'ils soient assis sur le même banc, ben je me pose à côté d'eux et on peut commencer à parler. (...) Oui, ça m'a permis de discuter avec des gens, sinon je ne l'aurais jamais fait, parce qu'il y a des appréhensions de part et d'autre. Rien que sa présence a suffi, même pas le fait de parler. Ils discutent de quelque chose. Moi, je suis à côté et mon regard croise celui de [l'utilisateur pair] ou de l'autre et ça se fait... pour moi, c'est génial. C'est une clé qu'ils ont. Des gens qui disaient 'mais j'ai toujours cru que tu m'aimais pas, là je suis content d'avoir discuté avec toi.' Je me lève et, le gars, il me balance ça... et vice versa, car ça peut aller dans les deux sens* ». (*Un intervenant*).

#### ■ **Par les référents des pairs**

Les référents, par leur contact plus étroit avec les pairs, voient mieux que les autres membres de l'équipe en quoi consiste leur

Un travail de communication, fluctuant et peu visible	<p>tâche : <i>« C'est un travail de communication. C'est donc fluctuant et peu visible. Il y a souvent des situations qu'ils gèrent sans que les gens de l'équipe ne le voient, car occupés ailleurs. Mais cela apparaît sur le journal [où ils notent ce qui s'est passé] ». (Un référent).</i> Ils reconnaissent que c'est un travail très difficile et qui nécessite une grande bienveillance vis-à-vis de la manière de faire des pairs. <i>« On s'aperçoit de deux choses : l'activité est hyper difficile, voire insensée : d'être usager, t'as besoin de produits, t'es dans le milieu, t'as peut-être discuté deux heures avant avec la personne qui te dit : OK, je t'offre. Et deux heures après, tu dois lui dire qu'il ne doit pas en vendre. C'est ce qu'on avait discuté avant avec les usagers, mais dans la réalité, c'est peut-être plus difficile ». (Un intervenant référent).</i></p>
Une activité très difficile	<p>Un référent des pairs admet d'ailleurs d'avoir mis du temps pour comprendre la spécificité de leur intervention. Il est, en effet, difficile d'appliquer à cette activité des critères d'évaluation qui sont ceux que l'on a lorsqu'on se réfère à un travail déjà codifié. <i>« Même moi, au début de l'année, j'avais beaucoup de doutes, mais j'ai beaucoup réfléchi : OK, il y a des choses qui nous échappent, il y a des manières d'entrer en matière qui sont radicalement différentes des nôtres, et c'est ça qu'on cherchait. Donc ça veut dire qu'il faut qu'on accepte. Si c'est cette compétence-là qu'on cherchait, parce qu'il fait partie du milieu, il ne faut pas qu'après on vienne la critiquer ». (Un intervenant référent).</i></p>
Une meilleure convivialité dans les relations avec les usagers	<p>Tous s'accordent à reconnaître qu'ils contribuent à l'établissement de relations plus conviviales entre les usagers, même si des doutes subsistent sur leur activité concrète : <i>« Ils</i></p>

*contribuent quand même au lien qu'on a avec les usagers. Même si on ne sait pas tout ce qu'ils font, ben ils parlent. (...). Notre outil principal, c'est le dialogue. Que les gens ne respectent pas les règles, qu'ils les respectent, qu'il y ait des transgressions de règles, etc., ils participent à favoriser le lien entre les usagers et le Quai 9, en termes de structure, même s'ils ne font pas baisser le deal pour autant ». (Un intervenant référent).*

■ **Par les agents de sécurité**

Travail des agents de sécurité facilité  
Les agents de sécurité rencontrés apprécient grandement le travail des usagers pairs, qui, par leur présence, leur facilitent le travail : « *Ils voient les choses : si le gars est défoncé ou pas. (...) Ils font le lien entre les usagers, nous et le personnel social* ». (Agent de sécurité).

Amélioration de l'image des consommateurs de drogues  
Le fait que des usagers s'engagent comme usagers pairs dans cette activité a également amélioré l'image des consommateurs de drogues : « *Ils donnent une meilleure image des usagers, comme des personnes qui ont la volonté de faire autre chose que consommer* ». (Agent de sécurité). Les agents de sécurité apprécient l'attitude des usagers pairs. « *Ils ont une attitude sereine, ouverte, un langage correct* ». (Agent de sécurité).

Un modèle pour les interventions auprès d'usagers de drogues ; Des connaissances sur les produits ;  
Les agents disent les prendre comme modèle pour s'adresser aux usagers, notamment lorsqu'ils sont sous l'emprise de la drogue. « *Les agents ont beaucoup appris des pairs sur la manière d'aborder les usagers, sur leur langage, leurs codes, les différents états de « défoncé », les produits, etc. C'est presque une formation !* ». (Responsable Securitas). Auprès des personnes agressives, les usagers pairs ont une fonction de



Désamorçage des réactions agressives ; Détection des bagarres	<p>soupape. Leur intervention, avant celle de l'agent de sécurité, évite une réaction agressive, souvent déclenchée à la vue d'un uniforme. Les usagers pairs les préviennent également si une bagarre commence.</p> <p style="text-align: center;"><b>■ Par les autres usagers</b></p> <p>Un bref sondage auprès de quelques usagers de drogue - non représentatif du collectif, effectué surtout à titre de « prise de température » - a permis de mettre en évidence, pour certains, une attitude positive envers les usagers pairs dont ils approuvent le travail et, pour d'autres, une attitude d'indifférence à leur présence. La seule personne critique affirmait pouvoir faire mieux si on lui demandait d'assumer cette activité et mettait en doute la probité de certains ramasseurs de seringues, les soupçonnant d'utiliser cette activité pour contacter de potentiels clients. Ces quelques entretiens nous ont permis de nous rendre compte de la diversité des usagers, intéressés surtout par leur propre histoire et leur propre consommation. Cette auto-centration rend le travail des usagers pairs particulièrement difficile et décourageant : les utilisateurs-trices ne participent pas à la convivialité et à l'appropriation du lieu. Les usagers pairs ont l'impression de devoir toujours répéter les mêmes règles, d'être face à une indifférence à l'égard de leur travail et à leur préoccupation que le lieu puisse être fermé si les règles ne sont pas respectées.</p>
Approbation ou indifférence	
Pas ou peu de participation des autres usagers à l'idée d'appropriation du lieu	

**6. Les débats au Quai 9 :  
quel rôle des pairs, quel champ d'action,  
quelle formation, quel profil ?**

Le dispositif des pairs a suscité des discussions animées avant d'être lancé. Aujourd'hui, tout le monde s'accorde à reconnaître les bienfaits de cette innovation. Cependant, sur certaines questions, le débat est encore ouvert.

Un statut et un rôle  
bien définis

Leur statut a été défini de manière consensuelle : « *consommateurs de drogue, mobilisés dans une activité définie, avec un cahier des charges défini* », n'ayant pas un salaire et un contrat, mais un défraiement. De même pour leur rôle et le contenu de leur tâche, qui est d' « *assurer la convivialité du lieu en créant des liens entre usagers, eux-mêmes et usagers et membres de l'équipe du Quai 9* ». Les discussions portent encore aujourd'hui sur la place à accorder à ces personnes œuvrant sur le terrain en même temps que les professionnels. Quel partage des tâches entre intervenants, agents de sécurité et « pairs » ? Quel encadrement leur donner, quelle autonomie leur accorder ? Quelle intégration dans l'équipe ? Quelle formation préalable leur offrir ? Quel avenir leur réserver ?

Un questionnement  
encore très ouvert  
sur leur place, le  
partage des tâches  
avec les différents  
intervenants, leur  
éventuelle  
intégration dans  
l'équipe, leur  
formation, leur  
avenir

Toutes ces questions se posent de manière continue à l'équipe du Quai 9, car, contrairement au ramassage de seringues qui se fait dans le quartier à l'extérieur du Quai 9, les usagers pairs sont présents pendant les heures d'ouverture du lieu d'injection, ainsi que le résume un intervenant : « *La grande nouveauté des pairs, c'est qu'ils sont présents pendant l'ouverture. Cela confronte le*

*professionnel à un consommateur de drogue : est-ce qu'on peut le considérer comme faisant partie d'une équipe ? ça touchait le partage du territoire du Quai 9 qui est à la fois symbolique et à la fois très concret. Voilà, une histoire d'intrusion dans une équipe, et qu'est-ce qu'on fait avec un nouvel acteur». (Un intervenant).*

Reprenons ces différentes discussions pour comprendre quels enjeux elles recèlent.

■ ***Collègues ou auxiliaires ? Une collaboration différente***

Quelle relation avoir avec les « pairs » sur le terrain ? Faut-il les considérer comme des personnes faisant le même travail que les professionnels ou comme des collaborateurs ayant une responsabilité délimitée ?

Collègues ? Dans la première solution, le rôle des pairs est très complémentaire voire même similaire à celui des professionnels, en ce qui concerne la prévention du deal, le désamorçage des tensions et le recours aux agents de sécurité en cas de problèmes. C'est la même activité que celles des intervenants ou des agents de sécurité, mais chacun la met en œuvre selon ses compétences propres. Cependant, pour effectuer ces tâches, intervenants, agents de sécurité et pairs, se réfèrent à leurs propres compétences. Rappelons cependant que les pairs, comme les agents de sécurité, ne sont pas concernés par le travail de distribution des seringues, de surveillance des injections, d'écoute, d'orientation, d'accueil, etc. Les intervenants ont une formation et des savoirs psychologiques spécifiques, les usagers

puisqu'ils font le même travail, mais avec des compétences spécifiques, liées à leur expérience de vie

... que le travail est  
collaboratif et se  
fait en équipe

pairs ont la connaissance du milieu. L'usager pair fait ce travail « encadrant » depuis sa « situation de vie » spécifique qui est celle d'un consommateur, « *C'est quelqu'un qui consomme, qui est aussi dans la rue* ». (Un référent). Plus proches et mieux écoutés par les usagers, ils mobilisent des compétences qui découlent de leur insertion dans le milieu. Ils peuvent de ce fait plus facilement rappeler le bien-fondé de l'association, alors que les professionnels sont dans une position plus marginale par rapport à leurs clients : « *Les usagers ne nous écoutent pas forcément parce qu'ils disent 'tu n'es pas consommateur, tu ne peux pas comprendre'* ». (Un référent). C'est à partir de ce constat que l'un des intervenants affirme: « *C'est pour cela que je parle de collègue, car ils sont censés faire le même travail que nous* ». (Un référent). Comme avec les collègues, affirme ce professionnel, il est possible d'avoir un échange sur le contenu de leur activité, ils sont ouverts au dialogue : « *Ils acceptent bien les remarques* ». (Un référent). Par exemple, il a conseillé à l'un des usagers pairs d'éviter de discuter près de la barrière, car cela créait un attroupement. Il lui a suggéré de tenir la conversation à l'intérieur du Quai 9, pour mieux faire reconnaître à l'usager sa position d' « intervenant pair » faisant partie de l'équipe. Pour ces professionnels, partisans d'un partage égalitaire de la responsabilité sur le terrain, ce qui compte, c'est la collaboration dans le travail entre les personnes présentes. Pour eux, l'intervention au Quai 9 est collective et se fait en équipe. « *A ce moment-là, les pairs, c'est un boulot d'équipe. Pour moi, quand ils sont là, ils font partie de l'équipe. Je ne lui demande pas de dénoncer les choses, mais de me dire : 'Ecoute là il y a des gens que je ne sens pas et je me mets en retrait'* ». (Un référent). Ce

« J'ai un rêve, ... »

qui fait dire à l'un des professionnels ayant déjà l'expérience de la participation des usagers à la gestion de l'association, dans une structure similaire : *« J'ai un rêve, c'est d'avoir comme collègue un usager de drogues. J'en ai déjà eu. Ca s'est bien passé comme ça s'est mal passé. On bosse avec un usager, donc on sait les risques qu'on prend. Pour moi, aujourd'hui, l'usager, c'est un collègue, car je bosse avec. On n'a pas le même statut, mais pour moi, c'est un collègue. Je rêve d'avoir un jour peut-être un usager dans l'équipe, ou un ex-usager ».* (Un intervenant). Il ajoute ensuite : *« Cette activité est une prémisse pour qu'il y ait des usagers qui deviennent collègues. J'aurais très envie que les usagers se mobilisent, fondent leur association, qu'ils fassent entendre leur voix. Ils ont une parole, ils doivent aussi s'en servir. En les laissant travailler avec nous, cela ne me dérange pas du tout de dire qu'ils sont collègues. Je serais très à l'aise qu'ils viennent au colloque, aussi pour parler avec eux de nos difficultés ».* (Un intervenant).

En résumé, selon ces membres de l'équipe du Quai 9, ce sont des collègues au moins pendant le temps qu'ils sont engagés sur place.

Ou auxiliaires ?

vu leur besoin  
d'encadrement en  
raison de leur  
fragilité et vu leur  
fonction bien  
délimitée

A cette première vision s'oppose une deuxième : il est important de bien marquer la différence entre les intervenants professionnels et les intervenants pairs. Tout en reconnaissant la nécessité de les impliquer encore plus dans le fonctionnement du lieu et éventuellement aussi dans le travail qui se fait à l'extérieur du Quai 9, ces professionnels pensent que les pairs ne peuvent pas être assimilés à des collègues, car ils ont besoin d'être guidés et soutenus dans leur activité. Cet encadrement se

Comment être  
collègue si on fait le  
même travail, mais  
avec un salaire très  
différent ?

justifie par le fait que les usagers pairs n'ont pas le même travail, même si, par leur présence, ils peuvent aider les professionnels dans leur intervention. Ils ont une place définie, une fonction limitée. *« J'ai une position claire, on n'est pas sur le même plan, on n'a pas le même rôle, mais je pense aussi qu'on a quelque chose qu'on peut apprendre d'eux, cette collaboration peut être intéressante ».* (Un intervenant). Les tenants de cette vision ont été renforcés dans leur position par l'attitude d'un usager pair qui se comportait en « collègue ». *« C'est clair que ce n'est pas des collègues. Ils ont une place à prendre peut-être et je suis d'accord de leur laisser cette place, mais c'est vrai que ce ne sont pas des collègues. J'ai eu besoin de reprendre, il faut que ce soit bien défini ».* (Un intervenant). L'encadrement, selon ces professionnels, est aussi nécessaire, car les usagers pairs sont dans une grande fragilité psychologique. Les considérer comme des intervenants sur lesquels on peut s'appuyer serait leur imposer une responsabilité trop grande et oublier leur position de consommateurs qui les rend très vulnérables. *« Ce sont des personnes en crise. Dire que ce sont des collègues, ce serait de les investir d'un trop grand poids, cela ne serait pas juste. J'attends de mon collègue qu'il puisse être un appui. Eux ont beaucoup de fragilité. Ils sont en période d'apprentissage, ils n'ont pas assez de recul ».* (Un intervenant). A cela s'ajoute, selon ces professionnels, le fait que leur rémunération n'est pas équivalente à celle des autres intervenants, ce qui rendrait leur définition comme collègues assez inconfortable pour les membres de l'équipe.

En résumé, pour ces intervenants défendant cette deuxième position, les usagers pairs ne sont pas des collègues : *« Moi, je*

*vois que c'est un statut particulier, ce ne sont pas des collègues à part entière dans l'équipe de travail qui ont droit à toute l'information, qui ont droit à tous les avantages ; (qui) ils n'ont pas tous les devoirs non plus. Ce sont des gens qui sont engagés pour une activité particulière, bien précise. C'est pour cela qu'on dit une activité et pas un métier à part entière. Il y a des choses confidentielles qu'ils ne sont pas sensés savoir ». (Le responsable du Quai 9).*

Vu ces représentations très divergentes sur la place des usagers pairs au sein de l'équipe, les intervenants favorables à une plus grande intégration des usagers pairs s'accordent sur le fait qu'aujourd'hui il est prématuré d'aborder ce débat avec leurs collègues du Quai 9.

■ ***Quel encadrement? Quel accompagnement ?***

Une activité  
difficilement  
mesurable, une  
position délicate

Contrairement au ramassage de seringues et au « job-bar », l'activité des pairs n'est ni mesurable ni visible. Assurer la convivialité, c'est discuter avec les autres usagers, mais aussi rappeler les règles, surtout celles concernant le deal. Mais c'est aussi surveiller ou pour le moins repérer les comportements illicites, sans passer pour autant pour des « vendus » auprès des autres usagers. Cette particularité de leur activité pose le problème de savoir quel accompagnement est nécessaire de la part des intervenants qui sont présents avec eux sur le terrain. Certains pensent qu'il faut leur faire confiance dans la manière dont ils vont mettre en pratique leurs compétences d'accueil, d'autres estiment qu'ils nécessitent un suivi et une surveillance soutenue.

Confiance avec  
garde-fous .... ?

Pour les premiers, le mot d'ordre est : confiance dans leurs capacités d'inventer leur mode d'action. Ils partent du présupposé qu'il faut les laisser trouver par eux-mêmes leurs repères et que l'encadrement consiste uniquement à les protéger s'ils prennent des risques en s'impliquant trop dans leur activité. Selon eux, les usagers pairs savent comment approcher les usagers et les dissuader de faire du deal ou de se disputer. Ils connaissent bien les règles du milieu et la manière d'interpréter les différents comportements. Ils ont aussi repéré la manière dont les intervenants traitent les problèmes et ils tentent d'agir eux aussi de la même manière. *« Je ne leur demande pas tant que ça. Eux nous connaissent, nous observent, savent comment nous réagissons, savent notre manière de faire et après je laisse libre cours à leur imagination. J'interviens sur des petites choses, je les félicite aussi beaucoup, je leur dis quand ils font bien ».* (Un intervenant). Le seul souci que l'équipe doit avoir, selon les tenants de cette approche, c'est de les protéger au cas où les autres usagers les mettraient en danger soit par leur comportement violent, soit parce qu'ils les traiteraient de traîtres. *« Il faut les laisser faire à leur guise. Je les observe juste pour voir qu'ils s'en tiennent à leur charte, pour voir qu'ils ne font pas des choses qui les mettent en danger, qu'ils n'interviennent pas trop proche d'une personne qui risque d'être violente, et qu'en voulant trop bien faire, ils se mettent en danger. Nous, on a l'expérience, on sait approcher les usagers. Il y a des jalousies, des sensibilités assez exacerbées, des tensions peuvent monter, ils n'ont pas le recul nécessaire ».* (Un intervenant).

... ou protection  
rapprochée ?



Un encadrement  
initial très  
protecteur

Pour les tenants de l'autre courant, il est important d'encadrer de très près les usagers pairs. Les percevant comme des auxiliaires des professionnels ils estiment nécessaire de les aider à trouver un mode d'action structuré, et de les suivre sur le terrain en leur apprenant quelques éléments de communication et de gestion des différends, de les accompagner de très près dans un but de formation continue. Ce souci d'encadrement a été surtout dicté par les problèmes de démarrage de ce dispositif. Au moment où il a été mis en place, une partie de l'équipe qui l'avait élaborée, s'est distancée du projet, laissant le soin de sa mise en route aux trois seules personnes qui étaient restées. Celles-ci se devaient de faire la démonstration à leurs collègues du bien-fondé de cette innovation. « *Dans l'équipe de départ, au moment du passage réel, les gars se sont défilés, seules sont restées les filles. C'est pas si simple, on était seules, il y avait beaucoup de résistance, en même temps il fallait trouver le modèle parfait* ». (Un intervenant). Pour relever ce défi et donner toutes les chances de réussite au démarrage, les responsables des pairs, uniquement des femmes, se sont senties investies d'une mission de protection et de suivi des usagers pairs. « *On n'a pas eu beaucoup de soutien au départ. On s'est jeté à l'eau. On avait un rapport super protecteur. On se trouvait presque dans quelque chose de thérapeutique, ce qu'on n'avait jamais voulu au Quai 9 avec les usagers* ». (Une intervenante référent).

Cet encadrement a consisté à accueillir les usagers pairs lorsqu'ils arrivaient au Quai 9, à prendre le temps pour voir comment ils se sentaient, dans quel état ils se trouvaient, à leur donner ensuite le badge et à les revoir après chaque période de

des critiques  
parfois mal reçues

travail pour recueillir leurs impressions et leurs expériences. Pendant les heures de présence, les intervenants les suivaient de très près et leur apprenaient la manière d'interagir avec les usagers, «*On travaillait sur leur capacité à interpréter la parole de l'utilisateur* », en leur adressant des critiques sur leur manière de faire, critiques souvent mal reçues par les usagers pairs parce qu'elles étaient trop directes. « *On a régulé le travail comme on le fait entre collègues, de manière un peu brusque, et cela choque un peu les pairs. On les a fait rentrer dans un processus qui les bouscule* ». (Un intervenant référent).

Des compétences  
et des fonctions  
difficiles à préciser,  
car de type  
relationnel

De manière générale, que les personnes responsables des pairs s'inscrivent dans une tendance minimaliste qui prône plutôt le « laisser faire » ou dans une tendance plus interventionniste qui met en avant un suivi soutenu, elles s'accordent à dire qu'il est difficile de préciser les compétences, les fonctions et les attributions qu'on demande aux pairs. « *C'est difficile, car on leur demande de créer leur propre manière de faire, mais quand même dans un cadre établi. H [un usager pair]. bouscule, car il a des attitudes qui sont très marquées, certaines collègues disent que c'est génial, car il se pose là, et de l'autre côté, on a une inquiétude de prise de pouvoir, d'abus de fonction et de jouer à l'agent de sécurité, ce qui n'est pas son rôle. C'est ça qui est très difficile : de dire clairement ' cela fait partie des attributions et pour pouvoir répondre à cela voilà les aptitudes et les compétences à devoir mettre en place', Je vais vers la personne, je n'y vais pas, quand j'y vais, comment j'y vais, ce que je lui dis, ce que je ne lui dis pas' , c'est eux qui l'inventent, avec notre soutien, notre appui* ». (Le responsable du Quai 9).

■ ***Quel profil pour la fonction d'« usager pair »?***

Outre les difficultés rencontrées pour expliciter et la position et le contenu du travail des pairs, les responsables du projet ont été confrontés à la difficulté de définir le « bon » profil adéquat de la personne qui doit remplir ce rôle.

Idéalement, issu du milieu, mas sans d'antécédents de trafic, reconnu par le milieu mais capable de s'en distancer, sachant s'imposer, sensible et calme

Tout en faisant partie du milieu, le pair idéal ne doit pas être connu de la police pour avoir fait du trafic de produit : « *On ne peut pas prendre quelqu'un qui fait trop de deal par rapport à la police* ». (Un intervenant référent). Il doit avoir plusieurs attributs personnels : ne pas être trop marginal, ni trop mal en point afin de savoir et de pouvoir se faire respecter et garder la bonne distance avec les usagers. Il est important que l'utilisateur pair soit reconnu comme quelqu'un qui a du charisme dans le milieu. En même temps, il est nécessaire qu'il ne veuille pas faire la loi. « *L'an passé, on a pris quelqu'un connu depuis 15 ans. On a passé une énergie avec lui. Quelqu'un qui était le meilleur, qui a écrasé tout le monde, qui réglait comme il voulait son truc. Qui ne venait pas aux réunions ou qui venait en retard. On a passé 5 mois, on a pris un temps fou* ». (Un intervenant référent).

Ils doivent être sensibles et calmes, attentifs aux autres, mais en même temps être capables de s'imposer avec fermeté. « *On ne va pas prendre quelqu'un de très gentil, mais qui est franc fou* ». (Un intervenant référent). Tout en étant du milieu, ils doivent avoir le recul nécessaire pour pouvoir faire, pendant les heures de travail, abstraction de leur situation de consommateurs. « *Le positionnement que demande cette activité est super dur. Tu es*

Difficile articulation  
entre prise de  
distance et  
maintien dans le  
milieu du fait de  
l'activité

*consommateur, mais tu dois aussi avoir une distance par rapport en tout cas à un besoin de produit ». (Un intervenant).*

Cette dernière exigence pose cependant un problème particulier aux responsables du Quai 9. Si les usagers pairs ont « le bon recul » requis, font-ils encore partie du milieu ? S'ils veulent s'en distancier, ne se trouvent-ils pas dans une position paradoxale ? D'une part, ils ne remplissent plus le rôle que le Quai 9 veut donner aux usagers, car ils sont sur la voie de quitter la consommation et, d'autre part, le fait de les maintenir par cette activité dans ce milieu met en péril leur propre projet de sortie. « *C'est d'avoir suffisamment de recul par rapport à sa consommation et son milieu, et en même temps, si tu as trop de recul ou t'as plus envie de consommer, nous, on se pose toujours la question, mais est-ce qu'on l'engage vraiment, est-ce que le fait de revenir ici, ce sera vraiment bénéfique pour lui ou s'il ferait mieux d'aller voir ailleurs » (Un intervenant).* - « *Et c'est toujours super dur, car les quelques personnes, notamment les pairs, qui auraient pu être un peu plus solides, en terme d'analyse, de prise de recul, c'est des gens qui, pour moi, n'ont plus rien à faire ici ».* (Un intervenant). La difficulté que représente l'activité au Quai 9 pour les usagers qui ont le projet d'arrêter de consommer s'était déjà posée avec le ramassage des seringues. Certains usagers qui avaient quitté l'usage du produit, une fois à nouveau dans le milieu, ont recommencé. « *Et ça, on l'a vu pour le ramassage, des gens qu'on voyait plus pendant des mois, qui ne consommaient quasiment plus, mais qui se retrouvent à l'AI ou en attente d'AI, qui s'ennuient et qui en même temps sont très fortement identifiés, ont cette notion d'appartenance encore très forte à ce milieu-là et veulent faire*

Le profil « type »,  
un idéal utopique ?

*le ramassage». (Un intervenant). En fait, revenir faire cette tâche de ramassage les mettait dans une situation paradoxale. Comment être abstinent, alors qu'on a encore des liens forts de solidarité et de loyauté vis-à-vis des autres usagers dans le milieu ? « Moi, souvent, je dis aux encadrants : Mais attention, est-ce qu'il a un bénéfice de revenir après 8 mois où il dit 'j'ai arrêté, je ne fréquente plus le milieu', qu'est-ce que ça veut dire, qu'est-ce que ça met en péril, de revenir faire le ramassage de seringues ? Est-ce que c'est vraiment bénéfique ? ». (Un intervenant référent).*

Comme le résume un responsable, trouver quelqu'un qui réponde au profil type du « bon pair », tel que défini, c'est presque « mission impossible » : *« Même si on a essayé de mettre des choses très objectives et pas subjectives, quelqu'un qui, indépendamment de sa consommation, est freiné ou pas, mais qui peut avoir un certain recul par rapport à sa consommation, quelqu'un qui comprend ce qu'est Première ligne, un petit peu les enjeux de l'association, quelqu'un qui est pas trop timide, mais pas trop grande gueule, qui n'a pas une co-morbidité psychiatrique, qui n'est pas complètement dépressif ». (Un intervenant).*

#### ■ **Quelle formation ?**

Une formation  
initiale poussée sur  
les buts du Quai 9  
et des outils de  
communication

Dans un souci de professionnalisme, la première équipe de pairs a bénéficié de plusieurs heures de formation sur les buts et la philosophie du Quai 9. Elle a aussi suivi des cours sur des techniques de médiation pour gérer les conflits. *« Au début, on leur a donné trois heures de formation sur Première ligne, sur le*

Plus d'écoute et de confiance en leurs compétences, plutôt que de vouloir leur apporter quelque chose qui leur manquerait ?

*Quai 9, sur les enjeux politiques, sur Genève, qu'ils comprennent le paradoxe dans lequel on est ici, et tout cela. Après, on a eu une séance avec un médiateur professionnel, deux heures, trois heures de temps, un peu plus théorique ». (Un intervenant référent). Ils ont eu aussi des notions de communication : « Le médiateur a donné des outils concrets, la reformulation, des techniques de la communication, dire comment on s'appelle. Même déjà cela n'était pas suffisant, ils demandaient des outils beaucoup plus concrets ». (Un intervenant référent). Aujourd'hui, ils se rendent compte que la formation telle qu'ils l'avaient préconisée n'est pas suffisante et qu'il faut élargir et trouver d'autres pistes pour voir ce qui leur permettrait d'être présents pendant deux heures, sans les obliger nécessairement d'être toujours dans le « faire » pas clair. « Nos objectifs ne suffisent pas, il faudrait élargir leur champ d'action. On n'est pas obligé d'être toujours dans le faire, on a l'impression qu'il faut toujours remplir, même dans notre travail. ...J'ai l'impression qu'eux ne le vivent pas très bien ». (Un intervenant référent). Les référents qui suivent les usagers pairs sur le terrain reconnaissent que, plutôt qu'une formation, il faudrait avoir plus confiance dans leurs ressources et leurs compétences. « Je dis que, quelque fois, il y a des choses qu'ils peuvent gérer eux. ». (Un intervenant référent).*

■ ***Quel sens a cette activité ? Assurer la sécurité du lieu, être un pont vers la réinsertion ?***

Le dispositif des pairs, nous l'avons rappelé en introduction, a été mis sur pied conjointement par les membres de l'équipe et par certains usagers qui voulaient être impliqués dans la gestion

Des exigences  
élémentaires  
difficilement  
compatibles avec  
leur réalité  
d'usager, qui crée  
le besoin ou  
l'illusion de sortir du  
milieu

du Quai 9. Le but premier était d'assurer au Quai 9 la sécurité et de permettre à ce lieu de retrouver le climat de convivialité que les violences et les bagarres entre usagers avaient effacé. Les pairs, comme les agents de sécurité, sont au service du Quai 9. Les uns sont engagés et rémunérés par leur entreprise, les autres sont défrayés en fonction des heures de présence. *« C'est une activité défrayée dans l'intérêt du fonctionnement d'une structure. On n'offre des tâches que pour favoriser le fonctionnement de l'institution. Si l'institution n'existe plus, ces tâches n'existent plus ».* (Le responsable du Quai 9). Des uns comme des autres, on a les mêmes exigences : collaboration sur le terrain, respect des horaires, présence active, surveillance constante, intervention non violente, vigilance quant au trafic de produits, repérage des personnes qui ont trop consommé ou ne sont pas en forme. Aux pairs, on demande en plus de venir sobres, de ne pas consommer, de ne pas se servir du lieu comme d'une opportunité pour faire du trafic. *« On leur demande le respect des règles de la non violence et du deal ».* (Un intervenant). *« On leur demande juste d'être à l'heure, de ne pas consommer, d'être en mesure de travailler, de ne pas faire crédit ».* (Un intervenant référent). Or, ainsi que le souligne un intervenant, cette demande de se conformer aux règles élémentaires que requiert tout travail, tout en étant bénéfique pour eux, est assez paradoxale dans le cas des usagers pairs. *« On leur demande de devenir les gardiens du lieu, de se l'approprier, mais pas selon les règles du milieu, mais selon celles de l'extérieur : sobriété, ponctualité, responsabilité ».* (Un intervenant référent). Vu leur rythme de vie en dehors des horaires habituels et le manque d'engagements dans la vie

Deux exigences  
contradictaires...  
entre aide  
personnalisée et  
profil « bas seuil »

quotidienne, le respect de ces règles, nous l'avons mentionné, est pour eux particulièrement difficile et astreignant. Cependant, lorsqu'ils arrivent à se conformer aux demandes de cette activité, ils ont l'impression, ou l'illusion, d'apprendre à restructurer leur vie, d'avoir fait un pas vers la sortie de leur état de marginalité. Nous avons mis en évidence chez certains usagers pairs le désir de progresser. Face à cette demande, les membres de l'équipe se trouvent en porte-à-faux, étant placés devant deux exigences contradictoires : répondre à la demande d'aide des usagers de sortir de leur situation et garder le profil bas seuil qui interdit tout suivi et toute relation personnalisée avec les usagers. *« Une fois qu'ils se trouvent dans l'activité, ils se découvrent des choses qu'ils ne pensaient pas nécessairement d'eux-mêmes.... La question devient : comment, à partir de ce qu'eux mettent en évidence, l'institution a-t-elle la capacité d'évoluer et de s'adapter et jusqu'où elle veut-elle évoluer ? ».* (Le responsable du Quai 9). Les intervenants sont les premiers à souligner tous les aspects positifs de cette activité qui permet aux usagers pairs de prendre de la distance par rapport à leur milieu et à une vie marginale. Ils sont d'accord de les aider à se reconstruire pour pouvoir sortir du milieu : *« Je dis : 'Essaye de te reconstruire toi-même pour pouvoir penser à la réinsertion' ».* (Un intervenant). Mais ils sont très fermes sur le fait que la tâche du bas seuil n'est pas d'assurer un suivi. *« On n'est pas une institution sociale qui va créer des marchés pour pouvoir employer des gens. On n'a aucune prétention de former les gens, on est dans un système à bas seuil d'exigence ».* (Le responsable du Quai 9). *« Une chance de se reconnecter, oui. Le rôle du Quai 9 n'est pas d'accompagner. S'ils veulent aller plus loin, trouver*



Un dispositif visant  
à assurer la  
sécurité du lieu et  
recréer de la  
convivialité plutôt  
que de viser la  
réinsertion des  
pairs

*un autre job, libres à eux de le faire, c'est leur responsabilité, pas celle du Quai 9 ». (Un intervenant référent).*

En un mot, les différents intervenants s'accordent pour dire que ce dispositif a pour but le maintien d'un climat de convivialité au bénéfice du Quai 9 et, par là même, de ses usagers, et qu'il ne s'agit pas d'un lieu de réinsertion pour les usagers pairs. « *Cela n'a pas été fait pour eux, pour les réinsérer, cela a été fait pour nous, pour nous aider nous. Je ne l'imagine pas en tant que réinsertion, mais plutôt comme restructuration de soi-même, c'est un travail qui leur apprend beaucoup. Je ne veux pas parler de réinsertion dans le bas seuil, il y a d'autres organismes pour cela.* ». (Un intervenant référent). D'où une certaine frustration de la part des usagers pairs et des intervenants qui les accompagnent : tous ces efforts ne seront donc pas couronnés par un avancement.

**7. En résumé, quels sont les bénéfices et quelles sont les difficultés en lien avec l'activité des pairs ?**

■ **Bénéfices**

Une réponse positive aux objectifs

Par rapport aux objectifs visés par le projet, on peut affirmer que l'activité des usagers pairs est positive, vus les bénéfices signalés tant par les intervenants que par les usagers interrogés.

De nombreux bénéfices pour la structure du Quai 9

**En résumé, les avantages sont :**

- Une convivialité renforcée ;
- Un meilleur accueil des usagers ;
- Un soutien aux usagers en difficulté ;
- Une amélioration du lien entre les intervenants et les usagers ;
- Une meilleure acceptation des règles par les usagers ;
- Un plus grand respect des règles ;
- Une prévention du deal ;
- Une prévention des conflits et une prise en charge de certaines tensions entre usagers ;
- Un appui pour les agents de sécurité.

Des bénéfices secondaires pour les pairs...

**Bénéfices secondaires :**

En plus des bénéfices visés par le projet et résumés ci-dessus, l'activité des pairs a également un impact positif pour les usagers pairs eux-mêmes, ainsi que pour les agents de sécurité.

Pour les usagers pairs, les principaux bénéfices mis en évidence sont les suivants :

... mais également  
pour les agents de  
sécurité

- Prendre de la distance par rapport à sa propre consommation ;
- Développer une meilleure estime de soi ;
- Développer l'envie de retravailler et / ou de se former dans le travail social ;
- Avoir le sentiment de contribuer à garantir la survie du Quai 9 ;
- Contribuer à donner une meilleure image des usagers ;
- Rencontrer des gens ;
- Bénéficier d'un petit apport financier.

De manière plus inattendue, les agents de sécurité signalent également des bénéfices liés directement à l'activité des pairs. Ils mettent en évidence un transfert de connaissances et compétences aux agents de sécurité, que ceux-ci peuvent mettre en pratique dans d'autres situations professionnelles en lien avec des usagers :

■ ***Difficultés***

Difficultés pour  
l'équipe du Quai 9

: Comme évoqué plus avant, l'activité des usagers pairs questionne et ne va pas sans difficultés, que ce soit pour l'équipe ou pour les usagers pairs. En ce qui concerne l'équipe, les principales difficultés mises en évidence concernent :

- La définition du contenu de l'activité ;
- L'évaluation de la qualité des prestations ;
- Le problème du partage du territoire entre les intervenants et les usagers ;
- La recherche d'équilibre entre exigences et confiance dans la relation ;

Difficultés pour les  
usagers pairs

- La difficulté à avoir la « bonne distance » avec les usagers pairs ;
- La difficulté à avoir une attitude positive envers leur activité ;
- L'encadrement des pairs pendant les heures de leur présence sur le terrain ;
- La nécessité d'un soutien constant dû à leur fragilité psychologique ;
- La discontinuité de leur engagement, leurs retards, absences, etc. ;
- Le turn-over rapide des pairs.

En ce qui concerne les usagers pairs eux-mêmes, les difficultés se situent à différents niveaux :

❖ **au niveau de leur activité**

- Une activité mal définie, peu visible difficile à quantifier, à mesurer, à évaluer ;
- Une activité de type relationnel, nécessitant des « savoir faire » et une capacité d'adaptation constante aux circonstances ;
- Un sentiment d'impuissance, notamment lié aux limites posées de non intervention pour leur propre sécurité ;
- Un sentiment d'impunité de certains comportements pourtant signalés ;
- Des difficultés à communiquer avec certains usagers ;
- L'impression parfois de ne servir pas à grande chose.

❖ **au niveau de leur relation avec les intervenants**

- Un manque de soutien de la part de certains intervenants qui critiquent le mode d'action ;
- Des exigences contraignantes : horaires, non consommation ;
- Un contrôle permanent des professionnels sur le terrain ;
- Un manque de confiance de la part de l'équipe.

❖ **au niveau de leur quotidien**

- Des horaires exigeants et parfois une absence de moyens d'avertir de son absence par téléphone ;
- Un rythme difficile à tenir étant eux-mêmes très fragiles ;
- La nécessité de maîtriser sa propre consommation ;
- Une absence de gain fixe : discontinuité du travail liée à la fermeture inopinée en cas de problème
- Une impossibilité d'augmenter les heures de présence.

❖ **au niveau de leurs relations avec les usagers**

- Le sentiment d' « avoir le cul entre deux chaises » ;
- L'impression d'être vus comme des traîtres par leurs compagnons ;
- La difficulté de se faire respecter, d'être pris au sérieux ;
- La peur des représailles, d'où le besoin de rester en retrait parfois.

❖ **au niveau de leur futur**

- Le maintien dans le milieu par cette activité ;
- L'absence d'avenir dans cette activité.

### ***8. Quelles recommandations ?***

Pour tenter de pallier les difficultés mises en évidence, les pistes de réflexion suivantes mériteraient d'être explorées.

Il nous semble que l'une des causes des difficultés rencontrées réside dans les problèmes de communication. Les séances de *debriefing* permettent le partage de certains problèmes entre les usagers pairs et leurs référents. Il pourrait être utile de renforcer ces moments, trop peu fréquents selon les pairs interrogés, et de les étendre aux autres acteurs du lieu. Par ailleurs, la population fréquentant le Quai 9 change au cours du temps et la problématique évolue. Afin de maintenir la pertinence de la charte et sa connaissance par l'ensemble des usagers, il serait utile de la rediscuter régulièrement, ainsi que de la demande de nombreux usagers de maintenir un climat de convivialité. Cela pourrait diminuer le sentiment des usagers pairs d'être considérés comme des traîtres, si leur présence est clairement considérée comme une émanation de la collectivité des usagers et non de l'équipe d'intervenants.

Demander aux seuls usagers pairs de contribuer à ce que les usagers s'approprient le lieu est peut-être faire porter un poids trop grand à des personnes encore fragiles. Des activités comme les petits jobs et les repas occasionnellement organisés par des usagers favorisent également cette appropriation. Ces activités pourraient peut-être se développer encore, selon les besoins et les envies des usagers.

Enfin, la structure même du Quai 9, en tant que « bas seuil » est limitée dans l'accompagnement qu'elle peut offrir aux usagers qui souhaiteraient évoluer vers une réinsertion d'ordre professionnel. Il pourrait être utile de rediscuter de sa mission et/ou d'encourager la création de structures favorisant la réinsertion souvent très délicate d'usagers fragilisés.

**En résumé**, on pourrait imaginer les pistes suivantes :

- ◆ Formaliser des moments d'échange – sous forme d'intervision - autour du travail accompli par les usagers pairs, des difficultés rencontrées par eux ou par l'équipe, des questionnements soulevés, de manière plus régulière que le debriefing actuel.
- ◆ Discuter et mettre à jour régulièrement la charte avec l'ensemble des usagers. Discuter notamment des conditions et des exigences de l'activité, en termes d'horaires et de rémunération. Une indemnisation lorsque les locaux sont fermés inopinément suite à des violences pourrait-elle être envisagée ?
- ◆ Instaurer des moments de discussion réguliers avec tous les usagers à propos du lieu, de leurs attentes, de leurs demandes et de ce que chacun peut faire pour y contribuer.
- ◆ Ouvrir à plus d'activités impliquant tous les usagers (repas, musique, artisanat ?) du Quai 9 afin de développer une dynamique d'ensemble plus participative.
- ◆ Rendre possible l'accompagnement des usagers qui souhaitent sortir du milieu pour les aider à faire le pas entre les petits jobs du Quai 9 et des entreprises de réinsertion, comme l'Orangerie.

**ANNEXE : Charte**

# Première ligne

ASSOCIATION GENEVOISE DE RÉDUCTION DES RISQUES LIÉS AUX DROGUES

## **Charte des volontaires de prévention communautaire "agent de médiation"**

Cette Charte est issue d'une réflexion entre les usagers et les intervenants du Quai 9.

Dans le cadre de la gestion des permanences d'ouverture du Quai 9, espace d'accueil et d'injection, une action de sensibilisation des usagers de drogues **par des volontaires de prévention communautaire, dits "agents de médiation"** permettra d'aborder la convivialité au Quai 9, la compréhension des prestations qu'offre cette structure et le respect de celle-ci. Cette action abordera également la question des transactions de produits tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du bâtiment.

Cette action vous donne l'opportunité de vous engager en faveur d'une amélioration de l'image des usagers de drogues et de participer concrètement à la gestion quotidienne du lieu.

..... se rend disponible dès le ..... en tant que volontaire de prévention communautaire.

### **Tâches du médiateur :**

- Observation des situations, prise de température, médiation en vue d'éviter que certaines situations ne dégénèrent
- Aller au devant des personnes utilisant le Quai 9, notamment les nouveaux ou occasionnels, pour leur expliquer la démarche du Quai 9, les enjeux rencontrés en particulier par rapport au deal,
- Contact, communication, causerie, échange,
- Persuasion des gens concernant le respect du lieu et des personnes
- Informations concernant les aspects légaux de l'usage de drogues

### Tâches qui ne sont pas du ressort de la personne engagée :

- Dénonciations auprès du personnel ou de l'agent de sécurité
- Pose de sanctions
- Désamorcer les bagarres

### Limite géographique d'intervention :

- Intérieur du Quai 9,
- Cour du Quai 9 - périmètre délimité par le portail

Les conditions sont les suivantes :

- Tenir ses engagements, selon la présente Charte,



- S'engager également à venir à la réunion mensuelle,
- Assurer cette action avec ponctualité,
- Respecter la confidentialité propre à cette activité,
- Rester neutre face à tout usager (pas de favoritisme avec les copains)
- Renoncer à toute consommation de drogues ou d'alcool, recherche et vente de produits stupéfiants durant les heures d'activité,
- Etre en mesure de gérer cette activité,
- Favoriser le dialogue et être à l'écoute de l'autre,
- Etre positif et s'engager à respecter les usagers de drogues (pas d'insultes)
- Etre persévérant dans le-s message-s à transmettre,
- Ne pas se mettre en danger et travailler en étroite collaboration avec les professionnels de la structure,
- Donner le relais si la situation est/devient difficile,
- Porter un signe distinctif signalant l'appartenance de cette activité à *Première ligne*,

En tandem :

- Etre cohérent en tandem et ne pas se contredire,
- S'appuyer sur son collègue,

**Les volontaires de prévention communautaire doivent être conscients qu'ils sont porteurs de l'image de notre association vis-à-vis de l'extérieur**

Cette activité comprend un défraiement de Frs. 34.-- pour 2 heures de travail consécutives, après accord avec les responsables de l'action sur le nombre de présences et la vérification hebdomadaire de celles-ci. Cette somme peut être diminuée au prorata du temps effectivement effectué. Ce défraiement sera versé sous la forme de "chèques prévention communautaire" à échanger en début de semaine au secrétariat de *Première ligne*, 6 rue de la Pépinière, 1201 Genève

**Attention : Première ligne vous rend attentif que selon le droit en vigueur concernant les assurances sociales, tout gain accessoire doit être déclaré par les personnes qui bénéficient par ailleurs d'un soutien financier de la part des institutions suivantes (Hospice général, AI, OCPA, chômage...)**

Fait à Genève, le

Pour accord

Volontaire de prévention communautaire