

Intégrer des pairs-aidants dans des équipes professionnelles de l'accompagnement et du soin au bénéfice du rétablissement des personnes accompagnées

LA PAIR-AIDANCE

Les pairs-aidants apportent soutien et accompagnement à leurs pairs : des personnes qui vivent des situations semblables. On les retrouve dans de nombreux domaines où les éléments de vie ont laissé des traces, parfois indélébiles, dont il est difficile de se relever. Ils partagent le savoir, les stratégies et outils qu'ils ont tirés de leur parcours de rétablissement. Ils incarnent l'espoir qu'il est possible d'aller mieux, de reprendre sa vie en mains. Se rétablir, c'est reconquérir ce qui nous appartient déjà : la vie.

En Belgique francophone, la pair-aidance se développe. Elle constitue l'une des principales innovations sociales récentes matière d'aide et de soins. En intégrant l'expertise de personnes rétablies ou d'anciens bénéficiaires, cette approche propose aux équipes de professionnels de repenser leurs pratiques et d'opérer un décentrement de la relation qu'ils entretiennent avec leurs publics. L'intégration de ces savoirs tirés de l'expérience au sein des métiers du social et de la santé ouvre de nouvelles voies pour répondre de manière plus adéquate aux besoins des publics fragilisés. La pair-aidance est un outil indispensable pour améliorer l'accessibilité des services et lutter contre le non-recours.

LE PROJET PAT

Dans ce contexte, le projet **PAT** pour **Peer And Team support** est né d'un double constat.

D'une part, malgré les développements récents de la pair-aidance sur le terrain, les interrogations subsistent. Ainsi, le seul fait d'intégrer un pair-aidant comme collègue soulève un grand nombre de questions. D'autre part, des expériences menées à l'étranger, il ressort que l'engagement de pairs-aidants dans des équipes qui n'ont pas eu le temps de la réflexion et de la préparation a conduit à un certain nombre d'échecs. La pair-aidance et la philosophie du rétablissement dont le pair-aidant est porteur viennent questionner l'organisation, les pratiques et les lignes établies. Une équipe qui n'est pas consciente que certains aspects de son travail puissent faire l'objet d'une remise en question court le risque de voir son projet échouer.

Le projet est porté par 4 personnes dont 3 pairs-aidants formés. Il vise à faciliter la préparation des équipes en amont du recrutement et à offrir un soutien aux pairs-aidants engagés.

L'approche ne consiste pas à proposer une solution commune à toutes les équipes. Le travail se fait en co-construction, en fonction de l'état d'avancement de la réflexion sur la pair-aidance et le rétablissement, des besoins et des craintes exprimées par les travailleurs.

LES FONDEMENTS

L'article Ibrahim, N., Thompson, D., Nixdorf, R. et al. A systematic review of influences on implementation of peer support work for adults with mental health problems. *Soc Psychiatry Psychiatr Epidemiol* 55, 285–293 (2020). <https://doi.org/10.1007/s00127-019-01739-1> qui se base sur une méta-analyse de la littérature et des enquêtes menées dans 6 pays. Il identifie les facteurs qui influencent positivement et négativement le déploiement de la pair-aidance dans le champ de la santé mentale. Par l'expérience déjà acquise, il ressort que les facteurs que l'article pointe ne sont pas spécifiques à la santé mentale et se retrouvent dans d'autres domaines comme les addictions, la précarité...

Les facteurs identifiés sont multiples. Ils recourent les observations effectuées dans le cadre du projet PAT. Nous présentons ici les principaux facteurs revisités sur base de l'expérience déjà acquise.

1) Culture de l'organisation

Dans certaines organisations, il existe une culture marquée par l'aversion au risque, axée sur la gestion du risque clinique et la réduction des symptômes. Les pratiques sont peu orientées vers le rétablissement et les protocoles de traitement sont rigides et vont à l'encontre des principes d'actions centrés sur la personne.

L'implication des usagers y est souvent marginale et la coproduction des approches de soin absente.

Dans ce contexte, les pairs-aidants peuvent être perçus comme un risque lié à leur rechute potentielle, ce qui stigmatise les pairs-aidants et conduit à les assigner à une place inférieure dans la hiérarchie, sans les considérer comme pleinement collègue.

2) Rôle du pair-aidant

Le rôle du pair-aidant doit être clairement défini afin d'éviter toute incompréhension concernant son apport et sa place dans l'équipe. Il est primordial que les équipes comprennent que l'outil du pair-aidant est son histoire, son parcours de rétablissement et les savoirs qu'il en a tirés. Les aspects liés au secret professionnel et aux informations partagées par le pair-aidant sont importants à débattre car un pair-aidant recevra peut-être des informations que les personnes accompagnées ne partagent pas forcément avec le reste de l'équipe.

3) Volonté et capacité des équipes à travailler avec des pairs-aidants

Sans une compréhension de l'apport et du rôle du pair-aidant, les autres travailleurs peuvent émettre des réserves quant à leur embauche, voire se montrer hostiles, ce qui se traduit généralement par de la discrimination et un manque de confiance envers les pairs-aidants. Dans ce contexte, des dynamiques de pouvoir traditionnelles peuvent émerger. Elles sont exacerbées par le fait que les pairs-aidants peuvent, par leur vécu, questionner le cadre pratiques de l'institution et des équipes.

4) Disponibilité des ressources internes et financements

Pour favoriser l'intégration de pairs-aidants, il convient qu'ils aient accès aux ressources dont ils ont besoin et il existe un dialogue ouvert entre les pairs-aidants et le service pour leur garantir un soutien adéquat. L'accès au dossier des patients doit leur être ouvert même si les pairs-aidants peuvent préférer ne pas le consulter afin de ne pas être influencés dans leur relations avec leurs pairs.

Un autre facteur favorable est le financement. Il convient que l'institution consacre suffisamment de budget pour que les pairs-aidants puissent assumer leurs responsabilités avec un nombre d'heures suffisant, une rémunération équitable par rapport aux autres travailleurs. Pour des raisons budgétaires, certaines institutions privilégient le statut de bénévole sur le long terme. Même si ce statut convient à certains pairs-aidants, ceux qui souhaitent s'intégrer pleinement dans l'équipe souffrent d'une discrimination de base, ce qui nuit à leur mission.

5) Bien-être des pairs-aidants

Le milieu de travail peut s'avérer stressant et la charge de travail élevée. Il est possible que le pair-aidant ait besoin d'ajustements raisonnables, par exemple le temps de travail, les horaires voire la réduction de la charge de travail. De tels aménagements doivent pouvoir être discutés ouvertement.

6) Formation des pairs-aidants et soutien

Idéalement, les pairs-aidants devraient disposer d'une bonne formation (de base et continuée) et d'une supervision individuelle. Les institutions devraient encourager les pairs-aidants à être en contact

avec un réseau de pairs en dehors de l'organisation dans laquelle ils sont basés afin de cultiver leur identité et d'éviter de perdre leur spécificité et leur qualité de pair.

METHODOLOGIE DU PROJET PAT

L'accompagnement comporte plusieurs grandes étapes : l'analyse des besoins, la rédaction d'un profil de fonction, la phase d'engagement et l'intégration du pair-aidant une fois celui-ci engagé.

Première phase : analyse des besoins et rencontre avec l'équipe

Chaque offre d'accompagnement fait suite à une **analyse des besoins** qui peut se faire grâce à une rencontre avec l'équipe demandeuse. Ceci permet de proposer une **offre de services**.

L'accompagnement commence par un questionnaire anonyme pour l'ensemble des membres de l'équipe qui a pour but d'évaluer le degré de connaissance de la pair-aidance et de sa philosophie, les attentes et les craintes de l'équipe. Nous essayons autant que faire se peut que le questionnaire soit rempli par l'équipe tout au début de l'accompagnement afin de ne pas biaiser les réponses.

L'important est de travailler les craintes exprimées. Celles-ci sont légitimes et reviennent presque à chaque fois. Comment considérer comme collègue un ancien bénéficiaire (et inversement) ? Sera-t-il suffisamment solide pour résister à la pression du métier ? Des situations ne risquent-elles pas de le renvoyer à des souvenirs traumatiques et le fragiliser ? Comment articuler son apport avec nos pratiques ? Ne va-t-il pas prendre ma place ? Qu'est-ce qui fait sa spécificité ?

Nous mettons sur pied un **groupe de travail**, qui comprend de préférence l'ensemble de l'équipe. Dans un premier temps, il a pour but de travailler ces craintes et les représentations.

Afin de nourrir le processus, l'équipe du projet PAT réalise des **immersions** et accompagne les travailleurs sur le terrain. Cette étape offre plusieurs bénéfices. Elles permettent aux travailleurs de « toucher un pair-aidant du doigt ». Elles fournissent à l'équipe du projet PAT une meilleure compréhension du travail et permettent de pointer les moments ou contextes dans lesquels un pair-aidant pourrait apporter un plus au travailleur et lui permettre d'encore mieux faire son travail.

Une fois cette compréhension acquise, le groupe de travail aborde la phase de description du profil de fonction.

Phase 2 : définition du profil de fonction idéal, en fonction du rôle et tâches imaginées par l'équipe

Sur base des constats posés en immersions, des discussions en groupe de travail, l'équipe rédige un profil de fonction détaillé dans le canevas généralement utilisé par l'institution.

Cette étape est cruciale car elle permet de concrétiser la compréhension de l'équipe du rôle du pair-aidant. Cela s'avère très important pour le pair-aidant engagé.

Phase 3 : embauche

L'équipe du projet PAT peut alors aider à rédiger l'offre d'emploi et assister aux entretiens d'embauche pour apporter une lecture spécifique. Comment la personne vit-elle son rétablissement ? Quelles sont ses valeurs ? Se sent-elle pair ? Comment se voit-elle aidante ? Le projet PAT n'est pas là pour décider du candidat retenu, mais pour apporter un éclairage complémentaire.

Pour recueillir les éléments, le projet PAT a conçu un guide spécifique d'entretien.

Phase 4 : accompagnement des pairs-aidants engagés

Le projet PAT propose un cycle d'intervisions afin de soutenir les pairs-aidants dans leur position singulière : à la fois membre de l'équipe et proche des personnes accompagnées. Les interventions rassemblent uniquement des pairs-aidants actifs en première ligne, salariés ou bénévoles, formés ou non. Ceux-ci travaillent dans des institutions et secteurs variés.

L'objectif principal est de réfléchir ensemble à des situations concrètes vécues par les pairs-aidants dans leur travail, de les mettre en perspective et d'essayer de formuler des pistes de solutions et/ou d'actions. Les échanges se déroulent dans un cadre sécurisant et selon une méthodologie basée sur l'analyse de pratiques professionnelles.

Les réunions sont animées par les deux pairs-aidants de l'équipe du projet PAT qui sont garants du cadre et du déroulement. En pratique, le groupe est constitué d'une dizaine de pairs-aidants (plus les animateurs) et se réunit mensuellement. Le groupe reste le même pour la durée du cycle afin de favoriser la connaissance mutuelle et la qualité des échanges.

A travers chaque situation analysée, le groupe se réinterroge sur deux termes qui fondent notre métier : Que signifie être pair ? Comment peut-on être aidant ? Dans la mesure où les interventions remettent à chaque fois sur le métier les connaissances, attitudes et aptitudes des pairs-aidants et qu'elles interrogent les valeurs et fondements de la pair-aidance, elles constituent un dispositif de formation continuée et un outil pour évoluer dans sa pratique. A chaque intervention, les participants qui ont pu bénéficier de l'apport du groupe témoignent du fait que cela les a aidés dans leur travail.

En conclusion, les interventions nous permettent de prendre une certaine distance par rapport au quotidien. Les résultats de l'analyse de nos pratiques, tout comme l'action du groupe, renforcent le sens de l'identité de pair-aidant chez les participants. En effet, tout ce qui rend plus clairs les cadres de notre action, son importance, l'étendue de nos responsabilités, l'éthique qui la sous-tend et, au final, sa beauté, crée et renforce notre identité professionnelle.

FORMATION

Le projet PAT propose également 9 modules de formation au rétablissement et à la pair-aidance qui développent les connaissances des travailleurs quant aux outils que le pair-aidant va mobiliser dans ses activités. Les modules sont très interactifs afin d'impliquer les membres des équipes au maximum.

Rétablissement : Représentations, Ligne de vie, Rétablissement comme processus personnel, Définition du rétablissement

Pair-aidance : Histoire de la Pair-aidance, Types de pair-aidance, Tâches – missions – compétences, Spécificité et complémentarité, Impacts

Nous insistons sur le volet rétablissement car une fois que l'équipe a compris que si elle souhaite renforcer son action au bénéfice du rétablissement des personnes accompagnées, alors, travailler avec quelqu'un qui s'est rétabli, qui « est passé par là », a du sens.

REALISATIONS

La méthodologie et les outils développés par le projet PAT sont originaux et répondent à une demande des équipes et des pairs-aidants. Ils valorisent le savoir expérientiel des pairs-aidants qui forment et accompagnent des équipes du social et du soin. Cela permet de croiser des expertises d'utilisateurs avec celles des professionnels du travail social et du soin.

La réflexion commune fait évoluer les représentations de l'utilisateur, estompe les craintes et concourt à forger une place de collègue pour le pair-aidant engagé. Elle affine également la connaissance du

rétablissement et influence la manière dont cette approche peut être mise en œuvre par les services au bénéfice des personnes accompagnées. Le pair-aidant, par sa connaissance et sa compréhension des situations vécues par ces personnes, peut faire office de pont, favorisant une meilleure compréhension mutuelle. La reconnaissance d'un ex-usager comme dépositaire d'un savoir propre, légitime et complémentaire contribue à la redistribution du savoir, du pouvoir et des responsabilités au sein des équipes.

La pair-aidance se développe rapidement en Belgique francophones. Au total, depuis 2020, ce sont 15 pairs-aidants qui ont été engagés sous statut d'employé. Un inventaire des lieux où se pratique la pair-aidance a été réalisé par le Smes et En Route. Il est disponible en ligne : <https://cartographie-pair-aidance.be/>

Le projet PAT accompagne 16 équipes des domaines de la santé mentale, des addictions, de la précarité, du logement, des violences familiales et conjugale... Des contacts récents montrent un intérêt d'autres pays pour développer le même type d'accompagnement.