

Stéphane Waha

Pair-aidant formateur et accompagnateur au service
Santé mentale et exclusion sociale (SMES) au sein du projet
Peer and team support (PAT)
Facilitateur de groupes de parole du Funambule pour les personnes
qui vivent avec le trouble bipolaire et leurs proches

PAIR-AIDANCE ET TRIANGULATION DES SAVOIRS

Il fait chaud cet après-midi-là. C'est mon premier jour en tant que pair-aidant. En cette période de crise sanitaire de la Covid-19, seules les activités extérieures sont organisées. Nous marchons sur l'ancienne voie de chemin de fer et, rapidement, Olivia¹ prend du retard sur le groupe. Elle me dit qu'elle est « *ralentie par la médication* ». Je reste à sa hauteur. Elle me pose des questions sur mon rôle de pair-aidant et mon parcours. Soudain, elle marque un temps d'arrêt et me regarde : « *Si toi, tu es arrivé là, alors il y a des chances que moi aussi je puisse y arriver.* » Plus tard, nous parlerons de comment j'ai négocié avec mon psychiatre l'ajustement à la baisse de ma médication, du temps que cela a pris et des effets positifs que cela a eu pour moi.

Les pairs-aidants, avant de partager leurs savoirs, incarnent d'abord l'espoir qu'il est possible d'aller mieux et de retrouver une vie épanouissante pour les personnes qui vivent de grandes souffrances, mais aussi pour les équipes qui ne voient certaines personnes que dans des moments de crise.

Les pairs-aidants professionnels apportent aux équipes des secteurs de l'accompagnement psychosocial et du soin les savoirs qu'ils tirent de leurs expériences de vie et de leur chemin de rétablissement². En tant que professionnels, ils permettent d'encore mieux répondre aux besoins des personnes accompagnées en travaillant en complémentarité avec les autres professionnels qui utilisent le savoir qu'ils ont tiré de leurs études et leur pratique et, pour certains, de leurs expériences personnelles. Au sein d'une équipe se forme alors un triangle personne accompagnée/pair-aidant/autres professionnels.

¹ Les prénoms ont été changés pour préserver l'anonymat des personnes qui s'expriment.

² L'article s'appuie sur l'expérience de l'auteur dans la formation et l'accompagnement d'équipes qui souhaitent engager des pairs-aidants. Il concerne donc essentiellement les savoirs des pairs-aidants qui travaillent dans des équipes pluridisciplinaires.

Préparer les équipes

Alors qu'il y a à peine quelques années la pair-aidance était peu connue en Belgique francophone, elle fait aujourd'hui l'objet d'un intérêt croissant de la part des pouvoirs publics et des secteurs de l'accompagnement psychosocial et du soin. Nous

assistons à un glissement dans la réflexion : de « Qu'est-ce que la pair-aidance ? » à « Comment nous préparer à intégrer un pair-aidant ? » Il s'agit là d'une reconnaissance explicite de l'apport du savoir et de l'expertise des pairs-aidants.

Toutefois, si certains perçoivent spontanément ce que peut apporter un pair-aidant, d'autres restent encore très frileux, voire réticents, souvent faute d'une information correcte sur la pair-aidance et la manière dont elle peut se déployer au sein d'une équipe de professionnels. Le rôle et la position des pairs-aidants ne vont pas sans poser question. Comment un savoir et une expertise tirés de son expérience singulière peuvent-ils servir et être valorisés ? Le pair-aidant respectera-t-il le secret professionnel ? Ne va-t-il pas être dans une position d'ami plutôt que dans une posture professionnelle ? Quelle formation doit-il suivre ? 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 ? Qu'est-ce qui fait sa spécificité ? Ne va-t-il pas prendre ma place ?

Ces questions reviennent dans presque toutes les équipes qui s'intéressent à la pair-aidance. Elles sont légitimes. Les travailleurs ont besoin de les exprimer et de réfléchir à la manière d'y répondre. Aussi, offrir aux équipes qui vont intégrer un pair-aidant le temps de la réflexion et de la préparation en amont de l'engagement est primordial. En effet, une fois le pair-aidant engagé, ces questions sont, la plupart du temps, tuées. Cela peut empoisonner le travail, les relations au sein de l'équipe et conduire à des échecs.

C'est pourquoi, depuis 2020, une équipe Santé mentale et exclusion sociale, travailler ensemble pour la santé mentale et l'inclusion sociale (SMES), composée principalement de pairs-aidants, est chargée de former et d'accompagner les institutions et les équipes qui se lancent. Il s'agit du projet *Peer and team support (PAT)*³. L'équipe a développé une méthodologie innovante en ce qui concerne l'accompagnement à toutes les étapes du processus d'engagement. Elle va de l'analyse des besoins, via des immersions de terrain et la participation aux réunions d'équipe, à la rédaction du profil de fonction et à la participation aux entretiens d'embauche. Enfin, pour les pairs-aidants engagés, le projet PAT organise des séances mensuelles d'intervention. En parallèle de cet accompagnement, des modules de formation sur le rétablissement et la pair-aidance peuvent être mobilisés en fonction des besoins de l'équipe.

En dix-huit mois, le projet PAT a accompagné quinze équipes. Huit pairs-aidants ont déjà été engagés. Au minimum, huit autres devraient grossir les rangs en 2023. Même si le recul est encore limité, des enseignements importants peuvent d'ores et déjà être tirés.

De quels savoirs parle-t-on ?

Pour y répondre, il convient de revenir à la base de ce qui constitue les outils de base du pair-aidant : son expérience de vie et les enseignements qu'il en a tirés. Nous pouvons nous remettre de nombreux chocs : suite à des deuils, la perte d'un travail ou une séparation... Néanmoins, certaines ruptures, telles que la maladie mentale, les addictions, la précarité, le déracinement ou les violences, impactent durablement et négativement la vie. Alors, il ne s'agit pas seulement de s'en remettre, mais de se rétablir, c'est-à-dire de retrouver une vie épanouissante et qui a du sens malgré les traces, les symptômes ou les limitations qui peuvent subsister. Se rétablir, c'est reconquérir ce qui nous appartient déjà : c'est reconquérir sa vie.

Les savoirs acquis lors de cette reconquête sont souvent nommés « savoirs expérientiels ». Le chemin n'est pas une longue ligne droite, les étapes franchies, les retours en arrière, les raccourcis sont autant de balises qui émergent à mesure qu'on évolue vers plus de lumière dans sa vie. En chemin, le pair-aidant a mobilisé ses ressources externes, ses soutiens formels et informels et a développé sa boîte à outils pour aller mieux, pour gérer les crises et travailler sur son insertion sociale. Sa connaissance des services et sa capacité à naviguer au sein du réseau font aussi partie des savoirs cultivés par les pairs-aidants.

« Le pair-aidant, c'est son expérience qu'il apporte, le vécu au premier rang du chaos de la vie et ce qu'il en a fait », Claire, responsable d'équipe.

Comme le souligneront certainement d'autres auteurs de ce numéro de la revue, le fait d'être passé par des moments de rupture ne confère pas automatiquement un savoir. Plusieurs conditions doivent être rencontrées. Tout d'abord, la capacité à mettre son parcours en perspective, à en percevoir les méandres, les moments cruciaux mais aussi la capacité à pouvoir en parler dans un état émotionnel confortable. Cet exercice d'introspection et de prise de distance est fondamental pour le pair-aidant qui devra aller puiser dans cette expérience pour faire son travail. Ensuite, nous observons que, même si les chemins de rétablissement sont très personnels, il existe des points communs, voire des constantes, entre les parcours. En se formant et en confrontant son propre savoir à celui des autres, le pair-aidant enrichit ce savoir et le valide pour en faire un outil d'aide pour ses pairs.

Faut-il être formé pour utiliser son savoir expérientiel en tant que pair-aidant ?

La question revient régulièrement du côté des équipes, mais aussi du côté des pairs-aidants. En Belgique francophone, il faut tenir compte de la réalité : il n'existe qu'une

seule formation à la pair-aidance dispensée par l'université de Mons. Parmi ces qualités, citons-en deux. En premier lieu, elle offre un accès aisé aux personnes qui souhaitent l'intégrer dans la mesure où il n'y a pas de frais d'inscription et que les trajets en train sont remboursés. En deuxième lieu, la formation touche plusieurs publics concernés par les questions de santé mentale, d'addictions ou de précarité. Cela la rend donc très riche en partage d'expériences.

Une vingtaine de pairs-aidants débutent la formation chaque année. Tous ne la terminent pas et tous ne se destinent pas à devenir pairs-aidant salariés dans une équipe de terrain. En plus d'un public assez large en termes de problématiques, la formation couvre différentes sous-régions. Au final, trouver un nombre suffisant de pairs-aidants formés susceptibles de répondre aux offres d'emploi est tout simplement impossible. Malheureusement, la formation est actuellement à l'arrêt, en attente de financement. Par ailleurs, on constate que les derniers engagements à Bruxelles concernent des pairs-aidants qui n'étaient pas connus des réseaux existants. Ce sont pourtant des profils solides, des personnes avec un vrai projet professionnel.

À défaut de formation initiale pour tous, les interventions proposées par le projet PAT offrent un espace d'échange pour les pairs-aidants actifs, qu'ils soient formés ou non. Il s'agit d'un filet de sécurité toujours apprécié par les pairs-aidants et les équipes. À travers les situations débattues, les pairs-aidants affinent et enrichissent leur pratique, bénéficient du regard ainsi que des conseils des autres et peuvent prendre du recul par rapport à ce qu'ils vivent sur le terrain. Les rencontres sont autant d'occasions de formation continuée. Elles permettent également un travail sur l'identité des pairs-aidants. Chaque cas qui est exploré par le groupe est une occasion de (se) reposer les questions fondamentales : c'est quoi être pair ? Comment peut-on essayer d'être aidant ? La participation aux interventions n'est pas obligatoire mais, dans le cadre de l'accompagnement du projet PAT, nous le conseillons fortement.

Comment utiliser son savoir expérientiel ?

De nos expériences de terrain, il ressort que les pairs-aidants assument des tâches très différentes. Nous pouvons cependant identifier quelques grands types de rôles complémentaires que l'on retrouve plus ou moins développés en fonction du contexte et des objectifs des équipes.

Un premier rôle est celui de « créateur de lien ». Le travail d'un pair-aidant se base sur la relation qu'il peut établir avec un pair.

« Pour être franc, la différence, c'est la relation. Et la relation crée tout le reste, qui est différent », Geoff, responsable d'équipe.

La relation est largement fondée sur la reconnaissance mutuelle, souvent spontanée. Il n'est pas nécessaire de partager la même pathologie pour entrer en relation. Les manifestations de la maladie sont en partie semblables : les crises d'angoisse, la honte de perdre le contrôle de sa vie, la difficulté par rapport à la médication et la relation aux soignants... Nous pouvons donc nous retrouver pairs de multiples façons.

Cette identification réciproque change aussi les rapports interpersonnels. Par sa position, le professionnel du soin est généralement vu par une personne en rétablissement comme détenteur d'un savoir et d'une certaine forme d'autorité. La relation entre pairs se place sur un autre niveau. Non hiérarchisés, s'épanouissant dans un langage partagé et une compréhension commune, les échanges se créent dans un espace-temps sécurisant : *« Toi au moins, tu me comprends ! »*

Un deuxième rôle est celui de « soutien » émotionnel et social. En validant la personne dans sa souffrance et en accueillant celle-ci, le pair-aidant apporte un soutien direct. Le pair-aidant peut l'aider à formuler ses besoins afin d'obtenir un suivi de qualité dans lequel elle est pleinement actrice de son parcours.

« Pour moi, un pair-aidant, c'est un sourire, une parole, un peu de réconfort », Charlie, usagère.

Un troisième rôle est celui de « coach » dans le développement de la capacité à agir et à décider pour soi. En repartant des forces de la personne en rétablissement, le pair-aidant peut proposer d'utiliser son savoir expérientiel pour travailler avec elle afin qu'elle puisse acquérir des connaissances, des aptitudes, des outils et des stratégies pour gérer au mieux et (re)construire une vie dans laquelle on peut laisser s'épanouir son plein potentiel.

« Les pairs, ils ne m'ont pas dit quoi faire. Ils ont partagé leur propre expérience parce que c'était tout ce qu'ils savaient. Parfois, je pensais : "Ah, c'est une bonne idée. Je pourrais essayer ça" » Deborah, paire-aidante.

Le quatrième rôle est celui « d'aiguilleur ». Par sa connaissance du réseau de soins et de l'accompagnement social, le pair-aidant peut aider à orienter, à faciliter le recours aux soins et l'exercice des droits ainsi qu'à tirer parti des ressources dans la communauté. Certains pairs-aidants accompagnent également les démarches pratiques,

administratives et de soin... Ce sont autant de temps informels durant lesquels la relation de pair peut se déployer.

Au-delà de son travail dans une équipe, un pair-aidant peut aussi participer à des recherches, à la définition des politiques publiques en matière de soins, favoriser le développement de pratiques orientées vers le rétablissement et être un exemple qui inspire d'autres institutions...

Où l'utilisation de l'expertise du pair-aidant est-elle la plus opportune ?

À nouveau, les expériences menées dans les équipes accompagnées par le projet PAT offrent des éléments de réponse à cette question. La majorité des institutions qui ont fait appel au projet font partie de la première ligne, généralement dans des services d'accès « bas seuil » et ambulatoires (centres d'accueil de jour, hébergement [de crise], travail de rue...) dans les domaines de la santé mentale, des addictions et de la (grande) précarité. Les services plus institutionnels, dans des contextes de suivi de plus longue durée et plus éloignés de la première ligne, comme les hôpitaux psychiatriques, ont été moins demandeurs. Ils démarrent toutefois leur réflexion, notamment dans le cadre du déploiement de nouvelles unités dédiées à des soins rapprochés et de courte durée (unité de *High and intensive care*) dans lesquelles le financement est assorti à une série d'indicateurs dont la présence de pairs-aidants.

Une raison évidente de l'intérêt de la première ligne communautaire est que les travailleurs de terrain ont besoin d'établir un lien avec les personnes s'ils veulent pouvoir faire leur travail. Le pair-aidant est assez spontanément perçu comme un adjuvant dans la création, voire la restauration, de ce lien, véritable porte d'entrée pour le travail à réaliser. Cela est sans doute moins le cas au sein des institutions psychiatriques qui ne doivent pas « aller les chercher », mais qui accueillent des patients.

Au final, un pair-aidant peut apporter son savoir dans tous les endroits où des personnes ont subi des ruptures majeures au cours de leur parcours de vie et essaient de se rétablir, de reconstruire leur vie. Ainsi, à titre d'exemple, le Centre bruxellois de prévention des violences conjugales et familiales emploie une pair-aidante depuis plus d'un an.

Triangulation des savoirs

Les pairs-aidants peuvent venir questionner la position des autres professionnels.

« *Les pairs-aidants n'ont pas le monopole de la souffrance !* » s'exclame Manon, éducatrice.

C'est vrai. Chacun apporte avec lui ses expériences qui motivent et colorent la manière dont nous exerçons notre métier. Toutefois, si un travailleur décide de livrer une partie de lui, il ne le fera généralement pas ouvertement, en personnalisant le propos. En effet, dans de nombreuses écoles, nous travaillons la distance (thérapeutique ou professionnelle) car elle serait garante de l'objectivité du travail et du respect de la personne accompagnée. Il n'en va pas de même pour le pair-aidant. Son parcours de rétablissement et les savoirs qu'il en a tirés sont volontairement et explicitement partagés.

Ces façons différentes de faire (et les savoirs qu'elles mobilisent) ne s'opposent pas. Elles sont au contraire très complémentaires. Voici deux exemples tirés de ma pratique de pair-aidant.

Marc vit avec la schizophrénie et fréquente le centre d'activité thérapeutique de l'hôpital psychiatrique dans lequel je suis pair-aidant. Il a du mal à voir arriver les crises. Sa référente lui propose de venir me parler. Nous avons examiné ensemble mon plan de crise et réfléchi à comment élaborer le sien. Puis, Marc a présenté le résultat à sa référente afin qu'elle puisse apprendre à mieux le connaître et à intégrer ces informations dans son suivi. À partir de ce moment, selon les souhaits de Marc, nous avons travaillé en trio, chacun apportant sa compréhension et ses ressources.

Au club psychosocial où je suis pair-aidant, j'anime un groupe de parole sur la santé mentale en général avec Denis, le psychologue. En fonction des thématiques abordées par les participants – telles que la gestion de la médication, le sentiment de honte vis-à-vis de sa situation, le renouement avec des connaissances ou le fait de retrouver une activité (professionnelle) –, Denis apporte un éclairage basé sur ses connaissances et moi un témoignage de mon expérience.

Ces deux exemples illustrent la complémentarité des savoirs dans l'accompagnement des personnes. Elle dépasse les seules dimensions de lien et de traduction entre les travailleurs et les personnes accompagnées. Parfois qualifiés de travailleurs de l'interstice, les pairs-aidants sont bien plus que cela.

Les défis liés à la reconnaissance des savoirs des pairs-aidants

La vague actuelle qui porte le développement de la pair-aidance en Belgique francophone est indéniable. Cependant, il convient de relever plusieurs défis majeurs si on veut qu'elle ne retombe pas. Nous en abordons trois, bien qu'il y en ait d'autres.

Un premier défi est conjoncturel. Sur le terrain, il existe une rotation très importante du personnel des services du médico-psychosocial, notamment à Bruxelles. Celle-ci s'est accrue suite à la crise sanitaire. Il y a un risque que les équipes qui ont mûri un projet de pair-aidance le voient se diluer dans les urgences du quotidien et les changements dans l'organigramme. Les équipes qui sont déjà engagées sont des équipes innovantes, parfois portées par un petit nombre d'individus qui, s'ils partent, peuvent laisser le projet orphelin. À ce stade du projet PAT, nous n'avons pas encore connu cette situation. L'avenir nous permettra d'apprécier l'impact éventuel de l'évolution de ces secteurs.

En Belgique francophone, il n'existe pas de reconnaissance du métier de pair-aidant. Un des défis pour les pairs-aidants est de faire reconnaître leurs compétences dans l'utilisation de leur savoir mais aussi dans la relation d'aide et dans le travail en équipe pluridisciplinaire. Un projet Erasmus+ TuTo3-PAT rassemble, entre autres, six associations de pairs-aidants et travaille actuellement sur la réalisation d'un référentiel de compétences⁴. Celui-ci devrait offrir aux pairs-aidants la possibilité de faire valoir leurs connaissances et leurs compétences au même titre que les autres travailleurs, renforçant ainsi leur posture professionnelle.

Enfin, il y a le défi de la reconnaissance politique. En région de Bruxelles Capitale, le développement de la pair-aidance est inscrit dans la feuille de route du gouvernement pour la législature actuelle. Le gouvernement fédéral prévoit quant à lui des moyens spécifiques pour le secteur de la justice. En région wallonne, la ministre de la Santé a marqué son soutien à la pair-aidance devant le Parlement. Toutefois, celui-ci n'est pas encore affirmé par l'existence d'une orientation globale ou de financements structurels.

C'est pourquoi, pour ancrer la place centrale des usagers et bénéficiaires, les pouvoirs publics pourraient intégrer la notion du rétablissement dans les textes légaux qui organisent l'action sociale et la santé. Inscrire le rétablissement en tant qu'objectif permettrait d'orienter les politiques, les systèmes et les pratiques, mais aussi d'offrir un étalon pour l'évaluation de ces derniers. Dans cette dynamique, les savoirs expérientiels et la pair-aidance auront naturellement leur place. En effet, si tous concourent au rétablissement des personnes accompagnées, alors il paraîtra naturel de faire appel aux savoirs et aux compétences des usagers et, plus particulièrement, aux savoirs des pairs-aidants. ▶

⁴ Site TuTo3-PAT Erasmus+.