

VET<sub>MH</sub>

TUT+3

*Peer Support*

**PAT - PEER AND TEAM SUPPORT**



Co-funded by  
the European Union

## — Intro

# Le soutien par les pairs dans le domaine de la santé mentale

Le soutien par les pairs est une pratique innovante déployée dans le monde entier.

Le soutien par les pairs est un soutien mutuel entre personnes ayant vécu des expériences similaires, notamment en matière de santé mentale ou de toxicomanie. Il repose sur le partage des expériences et des connaissances acquises au fil du temps afin de favoriser le rétablissement et l'autonomisation.



L'OMS reconnaît les soins par les pairs comme une approche complémentaire aux soins de santé traditionnels, qui peut améliorer la qualité de vie et le parcours de rétablissement.

Le projet ERASMUS Tuto3, axé sur le PAT (Peer and Team Support) dans le domaine de la santé mentale, représente une approche pionnière dans l'amélioration des systèmes de soutien à la santé mentale.

Cette initiative est porteuse d'espoir et d'innovation dans le domaine du bien-être mental. Elle vise à tirer parti du pouvoir de la communauté, de l'empathie et des expériences partagées pour favoriser un environnement plus favorable aux personnes confrontées à des problèmes de santé mentale. En mettant l'accent sur le soutien des pairs et de l'équipe, le projet Tuto3 reconnaît l'impact profond que la connexion et la compréhension peuvent avoir sur le parcours de santé mentale d'un individu.



# The TUTO3 PROJECT

Le PROJET TUTO3 est une initiative qui aborde les aspects émotionnels et cliniques de la santé mentale. La nature innovante du projet Tuto3 réside dans sa compréhension du fait que le rétablissement et le soutien en matière de santé mentale sont multidimensionnels et propres à chacun. Le projet promeut des soins de santé mentale plus inclusifs, plus efficaces, en créant des environnements où les personnes se sentent reconnues, entendues et soutenues à la fois par leurs pairs et par les professionnels. Au fil de sa construction, le projet Tuto3 a permis de valoriser que le soutien par les pairs tend à remodeler la façon dont la société aborde la santé mentale, en la rendant plus accessible, plus empathique et plus adaptée aux besoins de ceux qu'elle cherche à aider.

Le soutien par les pairs, pierre angulaire du projet Tuto3, repose sur le principe selon

lequel les personnes qui ont surmonté leurs propres problèmes de santé mentale peuvent offrir une vision unique, une empathie et des conseils particulièrement avisés à d'autres personnes confrontées à des difficultés similaires. Cette approche contribue non seulement à déstigmatiser les problèmes de santé mentale, mais aussi à redonner le pouvoir aux individus en validant leurs expériences et en favorisant un sentiment d'appartenance à une communauté. De même, la pair-aidance déployée au sein d'une équipe amplifie cet effet en créant des réseaux de soutien structurés, combinant les conseils d'un professionnel avec le caractère relationnel et immédiat du soutien par les pairs. Cette double approche garantit un système de soutien complet qui aborde à la fois les aspects émotionnels et cliniques de la santé mentale.

# — MODALITÉS

Les pairs-aidants apportent un soutien et un accompagnement à leurs pairs, en tant que personnes qui vivent des situations similaires. Ils trouvent leur pertinence dans de nombreux domaines où les événements de la vie ont pu laisser des traces, parfois indélébiles, des périodes dont il est difficile de se remettre. Ils partagent les connaissances, les stratégies et les outils qu'ils ont développés au cours de leur propre parcours de rétablissement.

Ils incarnent l'espoir, la certitude qu'il est possible d'aller mieux, de reprendre sa vie en main. Se rétablir, c'est se réapproprier ce qui nous appartient déjà, notre propre vie. Le programme vise à faciliter le déploiement des pairs-aidants en santé mentale en renforçant le degré d'expertise des différents acteurs: les pairs-aidants, mais aussi les institutions, les équipes de soins, et les associations de pairs aidants en Europe et ailleurs.





## — Soutien et durée du projet

Le projet PAT était un projet Erasmus+ AC220 cofinancé par l'Union Européenne. Il s'est étendu sur 36 mois et a pris fin en janvier 2025.

# Partenariat



Le projet était soutenu par des organisations de 7 pays différents, des associations de pairs aidants et des universités, sous la coordination du Centre Hospitalier Neuro-Psychiatrique Saint-Martin.

Ces organisations contribuaient à la production de connaissances et d'outils innovants et les validaient sur la base de l'expérience des pairs aidants.

Centre Neuro Psychiatrique St-Martin, Namur



Établissement Public de Santé Mentale Lille-Métropole / Centre collaborateur de l'OMS pour la recherche et la formation en santé mentale



Universitatea Aurel Vlaicu Din Arad



Peer and Team Support, ASBL, Namur



# Partenariat



Haute Ecole de la Province de Namur



Espairs Pair Aidance Santé Mentale Rhône ,  
Lyon



Grupo de Investigación en Salud Mental en  
Primera Persona, Barcelona



Centre intégré universitaire de santé et de  
services sociaux de l'Est-de-l'Île-de-Montréal



Inland Norway University of Applied Sciences



Universität ULM





Encourager l'innovation et l'échange de pratiques sur ces thèmes.

Renforcer l'emploi des travailleurs-pairs en consolidant leur profil professionnel et l'adéquation de leur formation à leurs besoins sur le terrain.

Mieux préparer les équipes professionnelles à accueillir et intégrer les pairs aidants dans leurs pratiques : Accompagner l'équipe tout au long du processus d'intégration.



Intégrer le soutien par les pairs de manière plus structurelle dans le parcours de soins.

## — OBJECTIFS DU PROJET

# LES RÉSULTATS DU PROJET

Augmenter le niveau d'expertise des différents partenaires, des professionnels de la santé mentale et des autres parties prenantes concernant la valeur ajoutée du soutien par les pairs dans le parcours de rétablissement.

Proposer de développer les compétences professionnelles des travailleurs-pairs.

Favoriser la création d'outils disponibles au niveau européen pour tous les acteurs de la santé mentale.

Favoriser l'intégration des pairs aidants en soutenant la création d'emplois de qualité.



Créer et consolider un réseau européen d'organisations variées et complémentaires autour de résultats innovants en matière de santé mentale et se rapprocher des leaders mondiaux (Canada) en matière de rétablissement et de formation des travailleurs-pairs.

Participer à la déstigmatisation du secteur de la santé mentale en général et des usagers en particulier en créant des liens entre les structures de soin, le secteur de la formation pour adulte, et les associations d'usagers de la santé mentale.



# TUTO3 PAT

# RESULTS

**RÉSULTAT NUMÉRO 1**  
Un référentiel de compétences pour les pairs aidants en santé mentale.

**RÉSULTAT NUMÉRO 2**  
Un référencement des différentes modalités de formation pour les pairs aidant.

**RÉSULTAT NUMÉRO 3**  
Inclure les pairs aidants dans les équipes : contenus de formation pour les professionnels de la santé mentale.

**RÉSULTAT NUMÉRO 4**  
**Un cadre méthodologique pour soutenir l'intégration des pairs aidants dans les équipes de soins en santé mentale.**

**RÉSULTAT NUMÉRO 5**  
Le développement d'un MOOC (Massive Open Online Course).



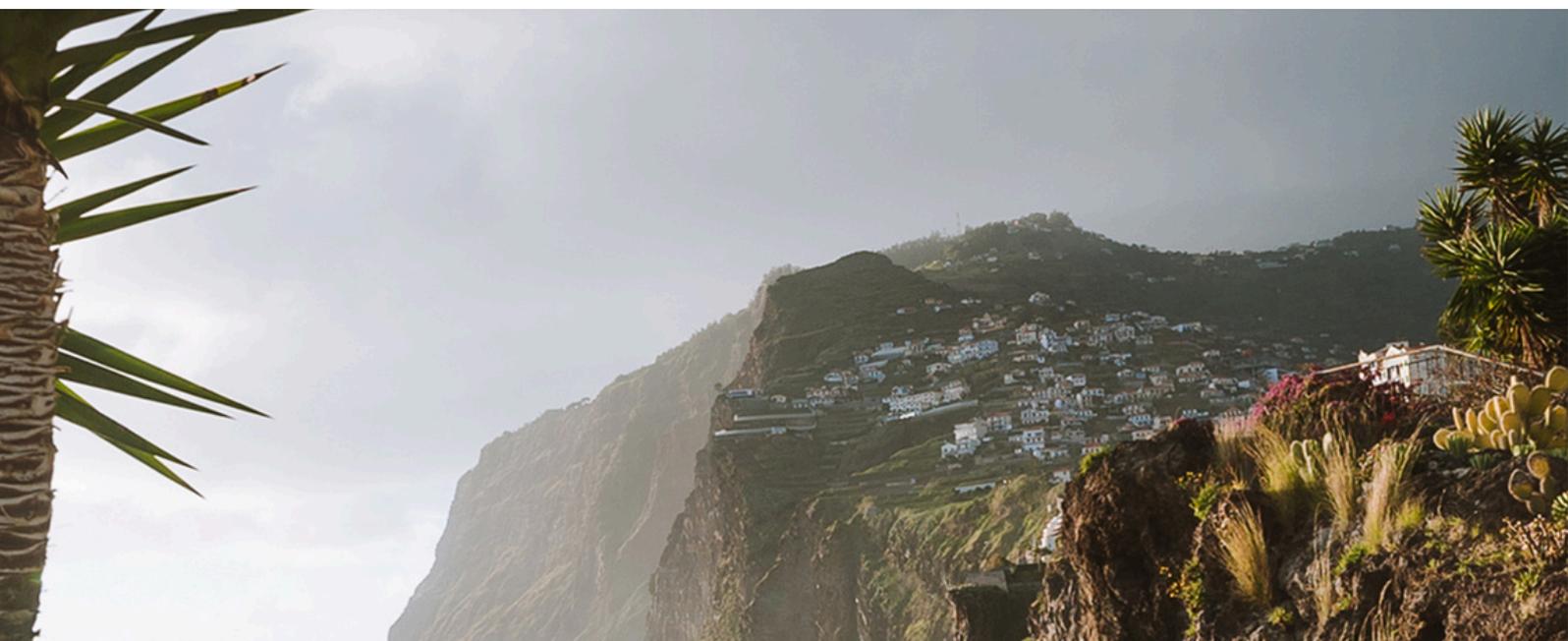
Ce projet a été cofinancé avec le soutien de la Commission européenne - Programme Erasmus+ (CE). Cette publication reflète uniquement les opinions de l'auteur. Par conséquent, la CE ne peut être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations contenues dans cette publication.

# LES RÉSULTATS DU PROJET

Le développement d'un référentiel de compétences pour les pairs-aidants est une étape cruciale dans la reconnaissance et la promotion de leur place et de leur rôle au sein des services de soins en santé mentale. Ce cadre doit identifier les compétences, les connaissances et les attitudes fondamentales requises pour soutenir efficacement les personnes en quête de bien-être mental. Il s'agit notamment de la capacité à établir la confiance, de la juste reconnaissance des expériences d'autrui, d'un apprentissage des limites professionnelles, et d'une réflexion individuelle sur la question de l'éthique professionnelle.

Parallèlement, la création d'un référentiel de compétences commun aux pair-aidants garantira la qualité et la cohérence de leur formation. Ce référentiel pourrait détailler les modules de formation essentiels, tels que les techniques d'écoute active, la gestion de crise, la confidentialité et la navigation dans le système de soins de santé mentale.

Le matériel de formation connexe doit être conçu de manière à être accessible et interactif, en utilisant divers formats tels que des vidéos, des études de cas et des simulations pour faciliter l'apprentissage. Pour soutenir l'intégration des pairs aidants dans les équipes de santé mentale, un cadre méthodologique doit être mis en place. Ce cadre devrait inclure des guidances pour la supervision, le soutien continu et l'évaluation des contributions des pairs aidants, tout en reconnaissant la valeur unique de leur expérience vécue. Enfin, le développement d'un MOOC (Massive Open Online Course) spécifiquement dédié à la formation des pairs aidants et des professionnels de la santé mentale pourrait grandement contribuer à la diffusion des bonnes pratiques et à la sensibilisation à l'importance du soutien par les pairs. Ce MOOC pourrait servir de ressource accessible à tous, favorisant ainsi une meilleure compréhension et intégration des pairs aidants dans les services de santé mentale au niveau mondial.





# RÉSULTAT NUMÉRO IV

# INTRODUCTION



Dans un contexte de professionnalisation du domaine du soutien par les pairs, les associations de pairs aidants jouent un rôle central.

Le développement du soutien par les pairs ne pourrait avoir lieu sans organisations professionnelles de pairs aidants. Ces organisations doivent être structurées de manière appropriée et disposer d'un modèle de gouvernance qui leur permet de dialoguer avec les autorités publiques, les agences de santé mentale et les employeurs, et qui encourage le déploiement du soutien par les pairs. Il existe toujours une forte stigmatisation autour des usagers de services de santé mentale et de leur capacité à gérer des organisations de pairs. Il est essentiel de pouvoir afficher des méthodes de travail professionnelles qui correspondent aux attentes élevées des autres parties prenantes.

Le document s'articule autour de deux objectifs.



Inclure les pairs aidants dans les équipes :  
contenus de formation pour les professionnels de la santé mentale

# CRÉER UNE ORGANISATION PROFESSIONNELLE DE PAIRS AIDANTS

Les associations dirigées par des pairs aidants se développent à partir de la base. Cela signifie que leur développement a été influencé par les ressources disponibles (effectifs et financement), le cadre juridique, les politiques de santé mentale et le soutien par les autorités publiques. Chacune des associations a suivi sa propre voie, ce qui a donné lieu à une diversité de configurations parmi les différents pays, voire parfois à l'échelle nationale.

Néanmoins, les associations de pairs aidants de ce projet partagent plusieurs points communs. L'objectif de ce document est d'utiliser l'expertise de ces organisations et la littérature existante afin de proposer un cadre pour la création d'associations professionnelles de pairs aidants capables d'avoir une influence sur le développement du soutien par les pairs dans leurs pays.

Ce travail est innovant, car rien de ce type n'a jamais été effectué directement par les organisations de pairs aidants. L'expertise disponible nous permettra de nous inspirer de scénarios actuels et passés pour proposer un cadre souple avec une architecture globale et des options adaptables en vue de traiter des situations locales. Le résultat sera important, puisqu'il donnera la possibilité aux pairs aidants de bénéficier des bonnes pratiques de professionnalisation et de cultiver leur parcours d'évolution.

Ce travail aura également une influence en dehors du consortium, car nous offrirons à d'autres pairs aidants des manières de contribuer à ce cadre et d'en profiter. Cela pourrait ouvrir la voie à une future fédération d'associations de pairs aidants.

## **FOURNIR UN SOUTIEN ADÉQUAT AUX PAIRS AIDANTS EN SERVICE**

Les pairs aidants travaillant dans des équipes cliniques professionnelles d'établissements de santé mentale ont tendance à être isolés. Par conséquent, il existe un risque de « glissement du pair », c'est-à-dire un éloignement progressif de son rôle initial. Le pair finit par n'être plus que « simple » travailleur dans le domaine de la santé mentale : utilisation du même jargon clinique, assimilation des façons de procéder de l'équipe, travail en suivant un programme ou en poursuivant des objectifs stricts, distance plus importante avec les patients, etc. Cela sape les valeurs de soutien par les pairs et réduit l'efficacité de la méthode.

De plus, dans les pays très vastes, il n'y a que très peu d'interactions entre les pairs aidants, et leurs associations éprouvent des difficultés à recevoir l'aide dont elles ont besoin. C'est pourquoi il est crucial de pouvoir se rassembler et de réfléchir aux pratiques de soutien par les pairs. Cela rompt l'isolement, permet aux membres du réseau de se soutenir mutuellement, offre des occasions de cultiver l'identité des pairs aidants et encourage leur évolution professionnelle.

Nous avons élaboré un guide méthodologique expliquant la mise en place et la gestion des groupes d'intervision des pairs aidants. L'idée est de fournir aux pairs aidants un espace virtuel au sein duquel ils peuvent se rencontrer et réfléchir à leurs pratiques en analysant des situations réelles auxquelles ils ont été confrontés. Cette approche est différente de la supervision traditionnelle, car elle s'adresse à un groupe d'individus provenant de différentes organisations et qu'elle est gérée par les pairs eux-mêmes sans que l'intervention de professionnels « non-pairs » soit nécessaire, même si leur participation reste possible.

Nous pensons qu'il s'agit là d'un moyen pour les associations de pairs aidants de mieux soutenir leurs membres et de s'assurer de la mise en place de normes professionnelles. Les employeurs apprécient ce genre d'approche professionnelle du travail. Les résultats sont les suivants : un meilleur service aux pairs aidants, des avantages à long terme pour les équipes qui font appel à eux grâce à la préservation de la nature de leur travail, un réseau renforcé ainsi qu'une éthique et des comportements professionnels. Ce cadre méthodologique sera également proposé aux organisations ne faisant pas partie du projet.

# TÂCHE 1 : DESCRIPTION DES ASSOCIATIONS DE PAIRS AIDANTS

La première tâche consistait à décrire les associations de pairs aidants.

Nous avons fait circuler un modèle concernant la collecte des données aux partenaires désignés.

## Modèle

La première tâche consiste à décrire les associations de pairs aidants.

Les partenaires ont fourni des informations décrivant leur association, ses activités et la stratégie de développement. Cet aperçu a été étayé par une analyse documentaire.

*Afin d'effectuer cette tâche, pourriez-vous remplir le tableau ci-dessous ? La langue à utiliser dans ce document est l'anglais. Veuillez fournir une traduction, le cas échéant.*

Nom de l'organisation	
Année de début d'activité	
Statut juridique	
Domaines de travail	
Adhésion	
Effectif du personnel	
Financement	
Modèle de gouvernance	
Activités	
Stratégies de développement et modèle économique	
Obstacles décelés en matière de développement et solutions potentielles	
Site Internet	

Les réponses ont été recueillies au début du projet et mises à jour en 2024.

Les autres organisations ne faisant pas partie du projet ont été invitées à contribuer à la description de l'état de la situation.

Les données collectées ne peuvent pas être partagées pour des raisons de RGPD.

## ANALYSE DES DONNÉES

Les données recueillies ont été analysées et complétées par une analyse des sources disponibles dans d'autres pays.

● Royaume-Uni : Mind (<https://www.mind.org.uk/>) et National Survivor User Network (NSUN <https://www.nsun.org.uk/>)

● Australie : National Mental Health Commission (<https://www.mentalhealthcommission.gov.au/>) et Peer Work Hub (<https://peerworkhub.com.au/>)

● New Zealand Te Pou (<https://www.tepou.co.nz/>) Mind and Body Consultants (<https://www.mindandbody.co.nz/>)

● États-Unis : Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA <https://www.samhsa.gov/>) et National Alliance on Mental Illness (NAMI <https://www.nami.org/>).

## Notions de base

Les organisations intégrées à notre projet étaient en majorité assez jeunes. Les dates de début d'activité vont de 2009 à 2022. Toutes sont des organismes sans but lucratif.

La plupart emploient peu, voire pas, de personnel rémunéré. Concernant l'effectif, le nombre de personnes va de 2 à 10. Les organisations disposant de plus de travailleurs ont en fait le statut d'employeur de pairs aidants placés dans des équipes hospitalières. Elles ont un rôle de plateforme dans le recrutement des pairs aidants. Nous reviendrons sur ce modèle à la section de la tâche 2.

Leur domaine de travail est principalement la santé mentale. Certaines organisations œuvrent également dans d'autres domaines liés à la santé mentale, aux troubles du neurodéveloppement, aux addictions, à l'autisme et au sans-abrisme.

## Activités

Les activités des organisations de pairs aidants ayant répondu à notre questionnaire s'articulent surtout autour des thèmes ci-dessous.

- La sensibilisation.
- Le soutien :
  - aux personnes éprouvant des difficultés du point de vue de leur santé mentale ;
  - aux pairs aidants ;
  - aux institutions et aux équipes collaborant avec les pairs aidants ; et
  - aux autorités publiques.

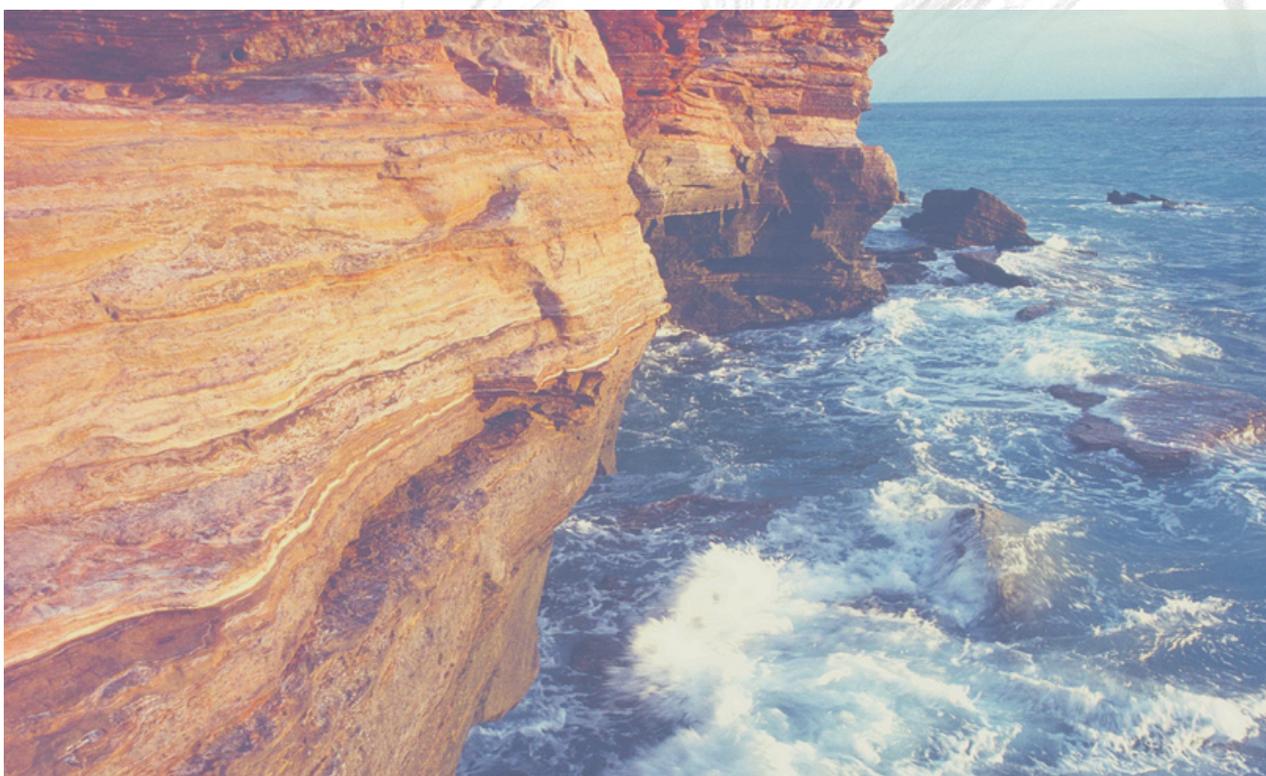
Elles cadrent avec ce que les sources disponibles dans les autres pays soulignent.



## La sensibilisation

Les organisations de soutien par les pairs pour la santé mentale s'engagent dans des activités de sensibilisation destinées à améliorer les services dans ce domaine, à réduire la stigmatisation et à influencer les politiques. Concernant les organisations faisant partie de notre projet, les activités de sensibilisation consistent à lutter contre la stigmatisation, à encourager le soutien par les pairs au moyen de la diffusion d'informations, de publications, de témoignages, de podcasts, de vidéos et de la mise en place d'événements et d'ateliers adressés à des publics variés : écoles, services de santé, professionnels de l'application des lois, législateurs, etc.

Les contributions aux campagnes ciblant les législateurs pour les sensibiliser aux problèmes de santé mentale sont fréquentes. Les organisations de pairs aidants cherchent généralement à collaborer avec d'autres organisations spécialisées en santé mentale pour amplifier la portée de leur message, étant donné que la plupart sont de petites entités ne disposant pas des ressources financières suffisantes pour pouvoir créer seules des campagnes complètes.



L'encouragement du soutien par les pairs est un point central commun dans la promotion de la reconnaissance et de l'intégration des rôles liés à ce type de soutien au sein des systèmes des soins de santé officiels. Ces organisations s'efforcent de montrer au public la valeur de l'expérience vécue dans le domaine du rétablissement en santé mentale en insistant sur les perspectives uniques qu'apportent les pairs aidants dans la prestation des services, en s'appuyant sur les relations entre pairs et en mettant à profit les connaissances acquises par l'expérience de ces pairs au cours de leur parcours de rétablissement.

En particulier, les organisations promeuvent les valeurs et les pratiques axées sur le rétablissement sur lesquelles se fonde le soutien par les pairs. Elles défendent des politiques qui garantissent un accès équitable aux services de santé mentale, protègent les droits des usagers de ces services et offrent un financement durable aux programmes de soutien par les pairs.

## PLUSIEURS NIVEAUX DE SOUTIEN

### Soutien aux personnes

Certaines organisations de notre projet apportent un soutien aux personnes, même s'il ne s'agit pas de leur objectif principal. Il peut aussi bien s'agir de soutien direct ou de la gestion de groupes de soutien par les pairs (également destinés aux membres de la famille) que d'activités dans des ateliers thérapeutiques.



### Soutien aux pairs aidants

Les organisations de soutien aux pairs dans le secteur de la santé mentale donnent une importance particulière au soutien aux pairs aidants afin de veiller à ce qu'ils soient efficaces, résilients et bien préparés pour aider les patients. Le soutien apporté dépend des ressources disponibles dans les organisations et du modèle économique de ces dernières.

Avant tout, faire partie d'une organisation de pairs aidants facilite l'accès à un réseau. Et cela a son importance, car la plupart des pairs aidants qui sont employés sont seuls dans leur structure.

Certaines organisations proposent même des formations (professionnalisantes) et un enseignement continu. Ces initiatives peuvent aborder des compétences essentielles telles que l'écoute active, l'intervention en cas de crise et les considérations éthiques. Elles comprennent souvent des modules sur l'autosoin et les limites pour encourager les pairs aidants à veiller à leur propre bien-être en même temps qu'ils se soucient de celui des patients. Notre cadre de compétences et le MOOC (type ouvert de formation en ligne) doivent pouvoir aider à compléter la liste des ressources disponibles et à mieux concevoir les activités de formation.

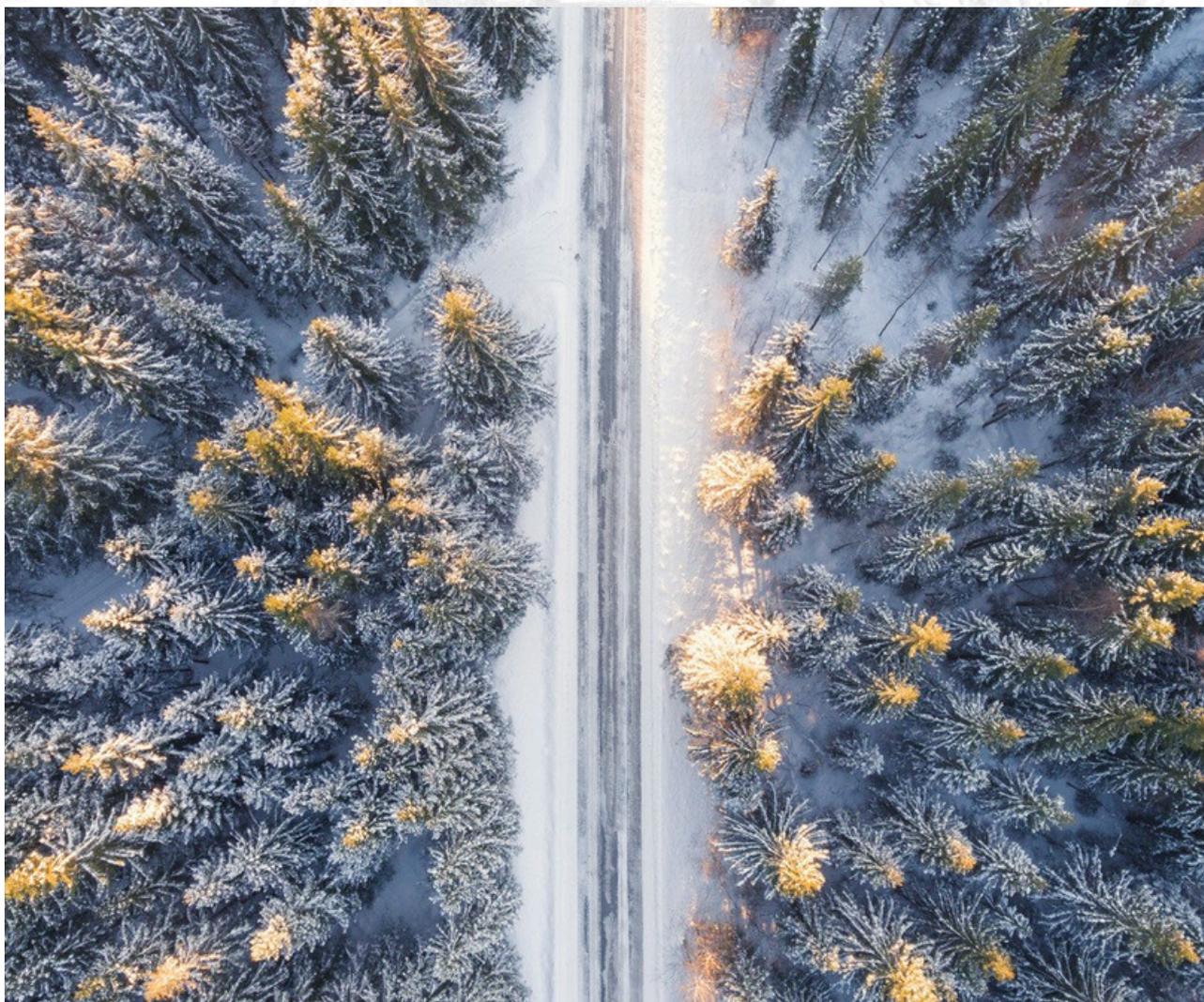
Un mentorat régulier est également mis en place pour offrir aux pairs aidants des conseils en continu, une évolution professionnelle et des occasions de réfléchir à leurs expériences. Cette structure de soutien encourage le développement d'une communauté d'entraide parmi les pairs aidants, ce qui leur permet de gagner en confiance et de monter en compétences dans leurs rôles. Dans notre projet, nous avons exposé la méthodologie de gestion des groupes d'intervision afin de donner les outils nécessaires à l'organisation pour soutenir les pairs aidants (cf. la section de la tâche 3 ci-dessous).

Comme mentionné précédemment, certaines organisations agissent en qualité d'intermédiaires de placement qui recrutent des pairs aidants et s'occupent de leur affectation dans différents hôpitaux et organismes communautaires en fonction du modèle de plateforme (voir ci-dessous).

## PLUSIEURS NIVEAUX DE SOUTIEN

### Soutien aux équipes et aux institutions.

Cette forme de soutien consiste principalement en des activités de formation concernant les pratiques de rétablissement et la manière dont les pairs aidants peuvent y contribuer, et en la préparation du processus de recrutement des pairs aidants (cf. résultats n° 3 pour voir les détails).



### Soutien aux autorités publiques.

Malgré leurs ressources limitées, les organisations de pairs aidants soutiennent également les autorités publiques dans l'élaboration de politiques qui favorisent le développement de pratiques axées sur le rétablissement et le soutien par les pairs dans le secteur de la santé mentale. Elles peuvent participer à des réunions de comités consultatifs gouvernementaux et à celles des parties prenantes, au cours desquelles elles offrent un aperçu du point de vue des personnes qui ont vécu l'expérience. Elles contribuent à faciliter le dialogue et l'échange de connaissances tout en rappelant la valeur du soutien par les pairs dans l'amélioration des résultats sur le plan de la santé mentale.

Par exemple, l'association ESPAIRS est intégrée à un groupe de travail à l'échelle nationale sur la professionnalisation du soutien par les pairs.

## GOVERNANCE

L'adhésion aux organisations est gratuite la plupart du temps. Les organisations sont composées en majeure partie de particuliers (pairs aidants) et parfois d'autres professionnels.

Leur modèle de gouvernance est basé sur une assemblée générale et un conseil d'administration. Les plus grandes organisations ont un comité exécutif. Les modèles de gouvernance sont caractérisés par des structures démocratiques et une place importante accordée au leadership par les pairs. Un des dénominateurs communs de ces organisations est l'engagement actif d'individus ayant une expérience et occupant des fonctions liées au leadership et à la prise de décision. Cette inclusion est une manière de veiller à ce que les personnes qui, grâce à leur expérience, connaissent les problèmes liés à la santé mentale aient un pouvoir d'action sur la direction et les politiques de l'organisation.

En donnant la priorité au leadership par les pairs, ces organisations s'assurent de rester en phase avec les communautés qu'elles servent et d'améliorer l'efficacité de leurs programmes.



## FINANCEMENT

Le financement des organisations est principalement public et propre au soutien par les pairs. Il provient souvent de subventions gouvernementales fournies par des agences dédiées aux services sanitaires et sociaux au niveau local, régional ou national. Ce financement public soutient des activités essentielles.

Certaines organisations profitent d'allègements des charges sociales pour leur personnel. Les modes de financement alternatifs incluent les fondations, les frais d'adhésion ou des bénéfices tirés des services, comme dans le modèle de la plateforme.

La viabilité de nombreuses organisations de soutien par les pairs dépend du temps passé par les volontaires à travailler pour elles.

Le reste des données recueillies concernant les stratégies de développement, y compris les obstacles et les leviers, a été utilisé dans la tâche 2.

## TÂCHE 2 - VERS UNE ÉVOLUTION PROFESSIONNELLE DES ASSOCIATIONS DE SOUTIEN PAR LES PAIRS

Comme mentionné précédemment, le développement du soutien par les pairs ne pourrait avoir lieu sans organisations professionnelles de pairs aidants. Mais ces organisations sont confrontées à de nombreuses difficultés, dont la résolution nécessite la mobilisation de la majeure partie de leurs ressources, ce qui laisse moins de temps et de possibilités pour l'évolution et la professionnalisation. Dans cette partie du travail portant sur le projet, nous nous sommes intéressés à la réponse à ces difficultés avant de considérer des méthodes et des outils pour soutenir le développement de la stratégie, de la gouvernance, du financement et du personnel.

Le travail a été mené tout au long du projet lors de réunions avec les partenaires transnationaux.

### RÉPONSE AUX PRINCIPALES DIFFICULTÉS

Les organisations de soutien par les pairs dans le domaine de la santé mentale sont souvent confrontées à d'importantes difficultés dans leur parcours vers la professionnalisation. Mais nos organisations de soutien par les pairs déclarent éprouver des difficultés majeures dans le développement et le maintien de leurs activités. Les principaux défis sont les suivants : manque de financement stable et de disponibilité du personnel, et des volontaires atteints de troubles de santé mentale.

#### FINANCEMENT

Il n'est un secret pour personne que le financement est un défi majeur au sein du secteur non lucratif dans les différents pays. Les organisations entrent en concurrence pour obtenir des ressources budgétaires et doivent composer avec des procédures administratives chronophages.

S'assurer un financement stable et adéquat est un autre défi important. La plupart des organisations comptent sur des dons, des financements basés sur les projets ou des subventions à court terme qui sont chronophages et peuvent conduire à une instabilité et à une incertitude financières. Le financement est aussi souvent associé à la contrainte de l'annualité budgétaire, ce qui signifie qu'une subvention doit être dépensée avant la fin de l'année et que la disponibilité d'un financement pour l'année suivante ne peut être garantie à ce stade.

La dépendance à des sources de financement fluctuantes fait ressortir le besoin de modèles financiers plus durables pour soutenir la croissance d'une organisation et les normes professionnelles.

Pour répondre à ce défi, nos organisations ont trouvé plusieurs options différentes.

Une des options est de chercher à obtenir le statut d'« organisation caritative » pour être en mesure de recevoir des dons qui, dans certains pays, ouvrent droit à des réductions d'impôts, ou le statut d'« organisme d'intérêt public » pour accéder à des subventions spécifiques ou bénéficier d'une exonération fiscale. Cette façon de procéder dépend des lois spécifiques mises en place au niveau local, régional ou national dans chaque pays.

La deuxième option pour les organisations est d'essayer de diversifier leurs sources de revenus ou de chercher à obtenir des revenus récurrents. C'est un objectif difficile à atteindre, car cela demande à l'organisation de disposer de ressources dès le départ.

Les organisations de pairs aidants doivent nouer des relations solides avec des financeurs et pouvoir prouver par des données et des exemples de réussite l'importance des services de soutien par les pairs. Savoir communiquer de manière efficace au sujet des résultats et des avantages est en effet essentiel pour convaincre les parties prenantes de l'importance d'investir dans des initiatives conduites par des pairs. La collaboration avec les chercheurs pourrait payer sur le long terme. Au sujet du financement, une stratégie spécifique (plateforme) est décrite ci-dessous.

## DISPONIBILITÉ DU PERSONNEL

En raison de cette situation financière précaire, il devient plus difficile d'investir dans l'évolution professionnelle et les ressources à long terme nécessaires à la professionnalisation des services et du personnel. Or, un financement limité affecte aussi la possibilité d'offrir des salaires et des avantages compétitifs, ce qui nuit au recrutement et à la rétention de pairs aidants qualifiés.

D'autre part, les pairs aidants se portent volontaires et aident souvent les organisations à mener à bien leurs activités. Mais à cause d'une instabilité dans leur capacité à contribuer, les personnes vivant avec des troubles de santé mentale peuvent être moins disponibles au sein des organisations. Il est donc compliqué pour ces dernières de prévoir une planification à long terme et de s'engager dans des activités qui nécessitent un effectif important.



Pour faire face à ce défi, elles peuvent s'aider de programmes existants qui offrent des formations aux administrateurs et au personnel des associations qui travaillent avec des volontaires ainsi qu'aux volontaires eux-mêmes.

Il a également été souligné que la capacité à relever les défis importants posés dans le cadre du développement du soutien par les pairs repose sur peu de personnes, très impliquées. Or, elles sont plus susceptibles de souffrir du fait de leur charge de travail et de leur sens de l'engagement.

Les pairs aidants en poste peuvent proposer des services, des activités et des outils spécifiques.

## STRATÉGIES ET OUTILS SPÉCIFIQUES

### Défis liés au développement et au financement pour les organisations de pairs aidants : le modèle de la plateforme

Dans certains des pays de notre partenariat, des pairs aidants sont directement recrutés par les institutions dans le secteur des soins médicaux, comme en Belgique et en Norvège. Dans d'autres régions, un autre modèle a émergé : celui de la plateforme (France et Québec).

Dans ce modèle, les pairs aidants sont recrutés par une association elle-même dirigée par des pairs aidants, puis ils sont temporairement placés dans des établissements tels que des hôpitaux psychiatriques.

Ce modèle a vu le jour, car, dans ce genre de situations, les équipes sont très réticentes et une résistance se fait également ressentir au niveau de la structure organisationnelle. Il n'est pas naturel de travailler aux côtés d'anciens patients. De plus, le recrutement direct des pairs aidants soulève de nombreux problèmes, surtout concernant la description du rôle et le niveau de salaire qui ne correspondent pas au cadre habituel. Cela freine certaines équipes innovantes dans leur volonté de tenter l'expérience du soutien par les pairs.

Dans ce contexte, ce modèle présente différents avantages, tout en étant un peu limité à certains égards.



### Pour les établissements partenaires de la plateforme

Faire appel aux services de pairs aidants salariés d'une plateforme est pratique, car cela permet à l'équipe et aux établissements de tenter l'expérience du soutien par les pairs sans pour autant devoir se lancer dans un processus de recrutement. De plus, les horaires et la durée de travail de ces personnes sont flexibles.

Étant externes à l'établissement, ces pairs aidants peuvent être intégrés plus facilement. Ils sont perçus comme des travailleurs bien formés et bénéficiant d'un soutien professionnel. Cela garantit aussi qu'ils ne sont pas considérés comme des concurrents potentiels par les professionnels dans les équipes.

La plateforme offre une solution clé en main et réduit les risques (liés au statut, au recrutement direct et à l'intégration au sein des équipes) à la fois pour les équipes et les institutions, qui sont rassurées par son indépendance.

Pour certaines structures, payer pour un contrat avec la plateforme est plus simple que de devoir puiser dans le budget interne dédié au personnel.

## Pour les organisations de pairs aidants

Le modèle de la plateforme donne plus de visibilité au phénomène de soutien par les pairs et aux organisations au sein de la communauté et dans les établissements. Il peut être mis à profit pour rapidement intégrer le soutien par les pairs dans les institutions. Il est également une manière de placer les organisations de pairs aidants dans une position de partenaires professionnels de confiance à qui les établissements peuvent déléguer la tâche de développer le soutien par les pairs en interne.

Divers aspects du modèle doivent être dûment pris en compte avant de faire le choix de créer une plateforme.

### Formation

Les compétences des pairs aidants et leur capacité à tirer parti de leur savoir expérientiel sont essentielles pour la réussite de leurs missions. Selon le niveau des pairs aidants, la plateforme peut devoir mettre en place des programmes de formation collective ou individuelle.

### Importance du processus d'intégration

Comme décrit dans les Résultats numéro 3 de notre projet, la préparation de l'équipe/de l'établissement avant le recrutement est capital. Par ailleurs, une quantité suffisante de ressources doit être allouée des deux côtés : celui de la plateforme et celui de l'établissement.

### Coordination RH avec des établissements partenaires

L'intégration des partenaires dans les processus RH s'avère parfois délicate, ce qui peut entraîner des difficultés dans la mise en place des emplois du temps des pairs aidants et des demandes non réglementées de professionnels adressées à certains des membres de notre personnel.

### Ingénierie de projet

Créer et administrer une association employeuse et établir des partenariats avec d'autres institutions est chronophage, requiert une gestion professionnelle et des ressources adéquates dans le cadre du lancement de la plateforme. Ce type d'ingénierie de projet nécessite un haut niveau de compétences de la part du personnel pilotant la plateforme. La réglementation, la fiscalité et tous les autres domaines liés au statut d'employeur doivent être gérés en interne ou par l'intermédiaire de partenaires ou de consultants tiers.



### Financement

Le modèle propose des moyens de croissance et de génération ou de diversification de revenus pour l'organisation. Le modèle économique doit être soigneusement déployé pour veiller à ce que le mix des revenus (subventions publiques et revenus commerciaux) offre un financement suffisant pour satisfaire aux obligations contractuelles et pour permettre la mise en place de contrats pluriannuels.

## Pour les pairs aidants

Le modèle de la plateforme comporte néanmoins certains écueils qui nécessitent un niveau supérieur de vigilance.

Il est possible que des employés travaillant sur plusieurs missions soient très sollicités, en particulier les pairs aidants devant gérer plusieurs tâches à la fois. Cela peut conduire à l'épuisement de ces personnes qui doivent constamment composer avec une double hiérarchie, et avec des règles, des cultures et des manières de procéder différentes (à l'échelle de la plateforme et à celle de l'établissement dans lequel le pair travaille).



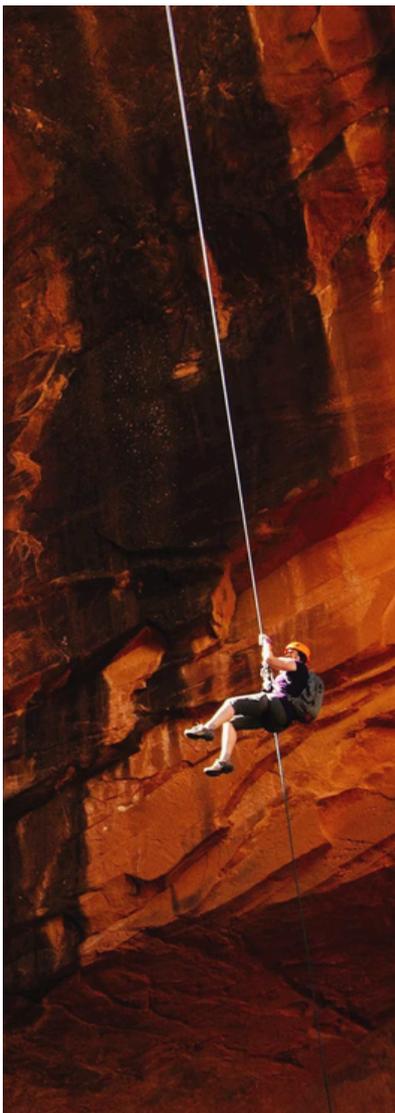
D'autre part, il peut y avoir une sous-sollicitation de certains employés n'étant pas en mission durant une partie de leur service, ce qui requiert une surveillance accrue et une meilleure réactivité dans le cas de ces travailleurs non affectés.

## Gouvernance

De nombreuses associations sont « par et pour les pairs seulement ». Cela signifie que l'association est entièrement gérée par des pairs. Et cette situation particulière entraîne certains défis

### Disponibilité du personnel

Les pairs aidants travaillant dans la structure d'une organisation peuvent être confrontés à leurs propres problèmes de santé, ce qui freine leur engagement à long terme. Les instances dirigeantes doivent être très attentives à ce phénomène afin de protéger leur personnel.



### Implication des non pairs

Afin de réduire le risque de survenue de ces problèmes, certaines organisations ont tendance à inclure des non-pairs à leur équipe ou au sein des instances dirigeantes. La participation de ces non-pairs soulève la question de la préservation de l'esprit inhérent au soutien par les pairs dans un environnement où des manières de travailler et des points de vue différents existent.

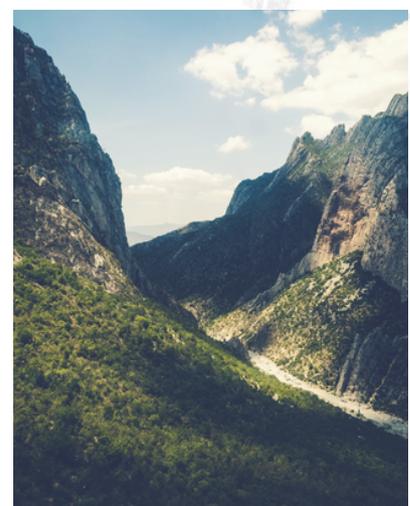
Les partenaires pensent donc qu'une définition précise de la vision, des missions et des énoncés de valeur des organisations devrait être formulée afin que ces dernières disposent de repères clairs et structurés dans le cas où des questions viendraient à être posées.



### Roulements de haut niveau

L'organisation doit être définie par une mission, une vision et des énoncés de valeur clairs et probants : il s'agit d'expliquer la raison pour laquelle elle a été créée (sa mission), la trajectoire qu'elle prend (sa vision) et ce qu'elle défend (ses valeurs).

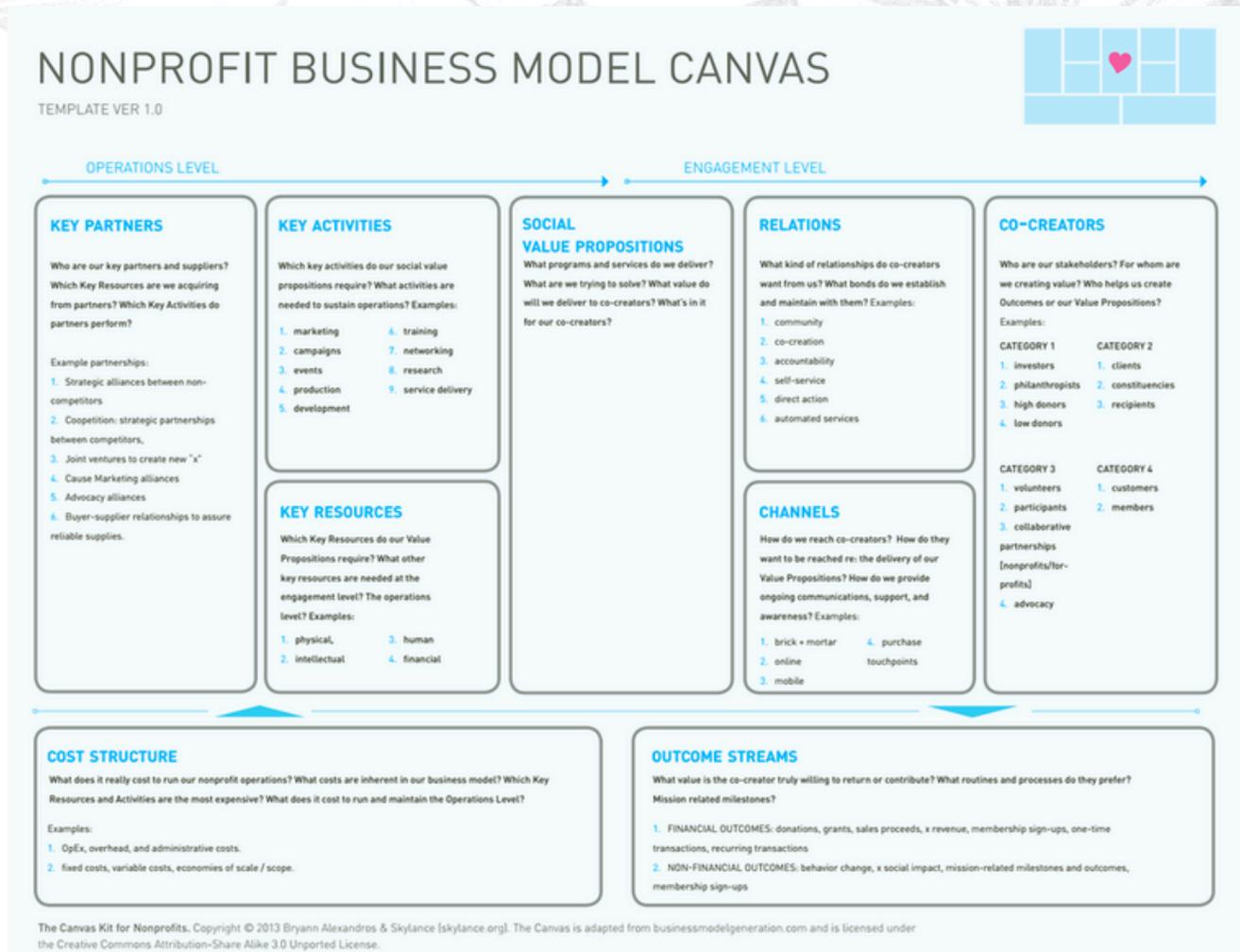
Pour le dire en d'autres termes qui pourraient aider les organisations à définir leurs orientations de haut niveau : vision = nous croyons dans le futur, l'avenir et mission = nous contribuons au futur en [...] De nombreuses ressources sont accessibles en ligne pour guider les organisations dans cet exercice. Pour recevoir de l'aide, les organisations peuvent également se tourner vers des associations sans but lucratif ou associations de patients.



# Niveaux d'opérations et d'engagement

Définir des lignes directrices opérationnelles qui traduiront la vision, la mission et la proposition de valeur sociale dans les activités quotidiennes requiert de rechercher et de développer un cadre de professionnalisation.

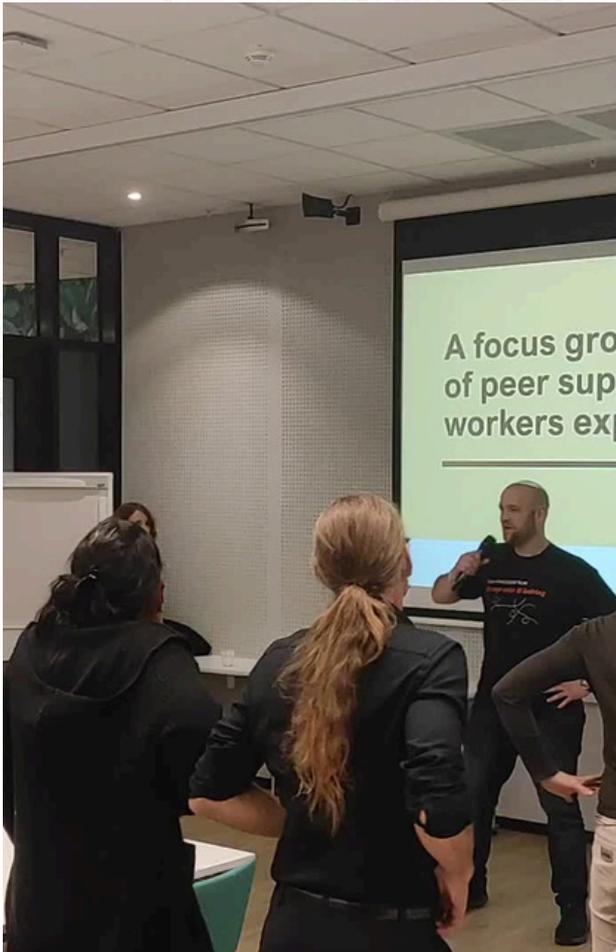
Les entreprises connaissent la matrice d'affaires (Business Model Canvas). Celle-ci a été adaptée au contexte du secteur non lucratif et sert de base aux fondateurs et instances dirigeantes pour décrire leurs niveaux d'opérations et d'engagement.



[https://www.nonprofitjourney.org/uploads/8/4/4/9/8449980/\\_npo\\_business\\_model\\_canvas\\_alexandros.pdf](https://www.nonprofitjourney.org/uploads/8/4/4/9/8449980/_npo_business_model_canvas_alexandros.pdf)



Inclure les pairs aidants dans les équipes :  
contenus de formation pour les professionnels de la santé mentale



## DÉFIS EN MATIÈRE DE PROFESSIONNALISATION

Le projet est l'occasion pour les partenaires d'échanger des connaissances, des pratiques et des outils. Une des conclusions de notre projet est que nos associations de pairs aidants sont de petite taille et manquent de ressources pour pouvoir s'engager pleinement dans des projets de coopération internationale qui nécessitent une grande disponibilité et une capacité importante de production. Nous avons tenu compte de cet aspect dans l'organisation du projet, premièrement, en impliquant les organisations dans le pilotage des résultats du projet et dans l'information des partenaires et, deuxièmement, en demandant aux organisations de pairs aidants de valider les résultats. Pour augmenter l'effet de levier des prochains projets de collaboration, les organisations de pairs aidants doivent bénéficier d'un budget spécifique pour recruter du personnel en interne qui constituera une ressource supplémentaire impliquée dans le projet.

## PARTENARIATS

Un autre projet potentiel pourrait être la création d'une fédération internationale d'organisations de pairs aidants ou l'affiliation à des fédérations régionales. L'association partenaire sans but lucratif PAT a fondé la FAPAF (Fédération des Associations de pairs aidants Francophones), dont vous pouvez consulter le site sur <https://fapaf.pat.support/>, et en est membre. Cette fédération est encore jeune et ne dispose pas de ses propres ressources, mais a tout de même mis au point une charte de valeurs communes dans le domaine du soutien par les pairs.



# TÂCHE 3 : GUIDE MÉTHODOLOGIQUE EXPLIQUANT LA MISE EN PLACE ET LA GESTION DES GROUPES D'INTERVISION DES PAIRS AIDANTS

## Le défi du « glissement du pair »

Au fil du temps, un phénomène qualifié de « glissement du pair » peut se produire : le travailleur va s'éloigner des valeurs et pratiques fondatrices qui font l'unicité de la stratégie de soutien par les pairs qu'il incarne.

Cet éloignement a lieu lorsque le pair adopte peu à peu les normes, comportements et pratiques des équipes ou des établissements dans lesquels il travaille. La relation pair-patient, dont les composantes principales sont le soutien et la réciprocité, peut s'étioler lorsque la culture de travail dans laquelle évolue le pair influence ses comportements. Il peut par exemple commencer à donner plus d'importance aux approches cliniques ou instaurer des limites plus strictes avec les patients, comme le ferait un professionnel de santé traditionnel. Cette évolution peut se faire très progressivement, dans des cas où l'organisation impose des exigences et des démarches au pair aidant ou accroît ses responsabilités professionnelles, par exemple, ce qui a pour effet de l'éloigner de son rôle initial.

Le glissement peut avoir des conséquences importantes. L'authenticité est au fondement du soutien par les pairs : le pair aidant ayant un vécu similaire à celui des patients, il parle de ses expériences de manière informelle et empathique, et sur un pied d'égalité avec eux. Lorsqu'un pair aidant commence à se comporter davantage comme un professionnel, la relation qu'il entretient avec les patients peut perdre en authenticité. Cela peut saper la confiance des patients, car les usagers des services de santé mentale ont l'impression

que le pair aidant n'est plus vraiment l'« un d'entre eux » et qu'il est juste un professionnel comme les autres. Le glissement conduit aussi parfois à une réduction des effets du soutien par les pairs, étant donné que la pratique devient plus standardisée et alignée sur des modèles de soins professionnels.

Le modèle de plateforme (cf. ci-dessus) peut aider à atténuer le risque de glissement, car les pairs aidants font partie d'organisations qui les encadrent et les forment, et ils profitent aussi du même réseau que leurs collègues employés.

Les intervisions offrent un outil complémentaire.



# GUIDE MÉTHODOLOGIQUE EXPLIQUANT LA MISE EN PLACE ET LA GESTION DES GROUPES D'INTERVISION DES PAIRS AIDANTS

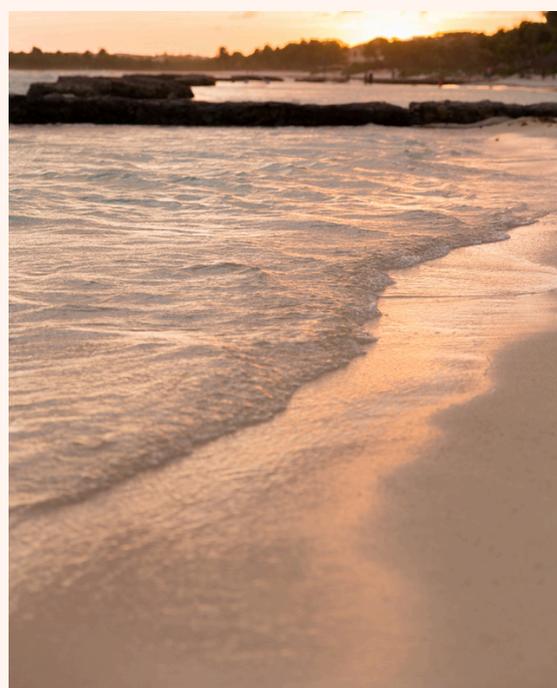
## Intervisions

L'association sans but lucratif PAT a transmis son savoir lors des interventions de soutien par les pairs qui ont été examinées par les partenaires.

Les pairs aidants occupent une position unique. Membres de l'équipe soignante entretenant des relations de proximité avec les patients, les pairs aidants ont un rôle particulier et sont souvent confrontés à des situations difficiles lorsqu'ils travaillent avec des personnes en voie de rétablissement.

Même si ce n'est pas le cas de la majorité des pairs aidants, certains d'entre eux sont suivis individuellement par des psychologues formés à cette pratique. La supervision des pairs est un outil à la fois différent et complémentaire. Il rassemble les pairs aidants actifs en première ligne, qu'ils soient employés ou volontaires, formés ou pas. Ces pairs aidants travaillent dans différents secteurs et institutions.

L'objectif principal de ces intervisions est de réfléchir collectivement sur des situations concrètes rencontrées par les pairs aidants dans l'exercice de leurs fonctions, de les mettre en perspective et de tenter de proposer des solutions ou des mesures potentielles. Les discussions ont lieu dans un environnement sûr et suivent une méthodologie bien établie.



Concernant le cadre méthodologique, l'application du principe de confidentialité professionnelle est de mise. Cela signifie que les situations qui sont prises pour exemples sont anonymisées et que les échanges sont confidentiels.

# Intervisions



Les réunions doivent être animées par les deux pairs aidants responsables du cadre et du bon déroulement des séances. La méthodologie utilisée s'inspire de l'analyse de la pratique professionnelle. Menée au sein d'un groupe, elle offre une manière informelle de conduire une analyse réflexive et métacognitive. Elle permet aussi de porter un regard critique sur le travail de soutien par les pairs dans l'objectif d'examiner et d'améliorer les pratiques. Cette approche de la formation professionnelle est issue des groupes Balint portant le nom du psychiatre britannique qui, dans les années 1960, a utilisé cette méthode pour encadrer la formation de généralistes.

Le groupe doit être constitué d'un petit nombre de pairs aidants en vue d'encourager les échanges. Il peut décider de la fréquence des réunions. Au départ, une fois par mois devrait suffire, mais en cas de besoin, il est possible pour les pairs aidants de se rencontrer plus souvent.

Au fil des réunions, le groupe doit rester le même pour favoriser une bonne compréhension commune et des échanges de qualité. Pour répondre à une demande toujours plus importante, de nouveaux membres peuvent rejoindre le groupe avec l'accord des participants.



# Le déroulement des séances est le suivant :

01

La personne qui a évoqué une situation au cours de la séance précédente fait un compte-rendu de l'évolution du problème.

02

Lors d'un premier tour de table, chacun des participants parle de son état d'esprit actuel et indique s'il y a une situation dont il souhaiterait discuter. Si oui, il la décrit brièvement. Puis, un deuxième tour de table permet à tous les participants d'exprimer leurs avis sur les cas qu'ils voudraient aborder ce jour-là. Généralement, le groupe se limite spontanément à deux ou trois situations afin de pouvoir allouer suffisamment de temps à chacune d'entre elles.

03

La personne qui a présenté la situation fournit plus de détails.

04

Les participants posent des questions pour clarifier certains points. À ce stade, les participants doivent s'empêcher d'analyser ou de faire des suggestions pour laisser le temps à tous de bien comprendre la situation abordée.

05

Le groupe formule des éléments d'analyse et propose des comportements à adopter ou des actions à effectuer au pair aidant. Cette étape doit être conduite avec toute la bienveillance possible.

06

Enfin, le pair aidant doit rendre compte au groupe des points clés qu'il retire des échanges et de la manière dont il prévoit de les mettre en application dans son travail au niveau individuel, de l'équipe et des patients.



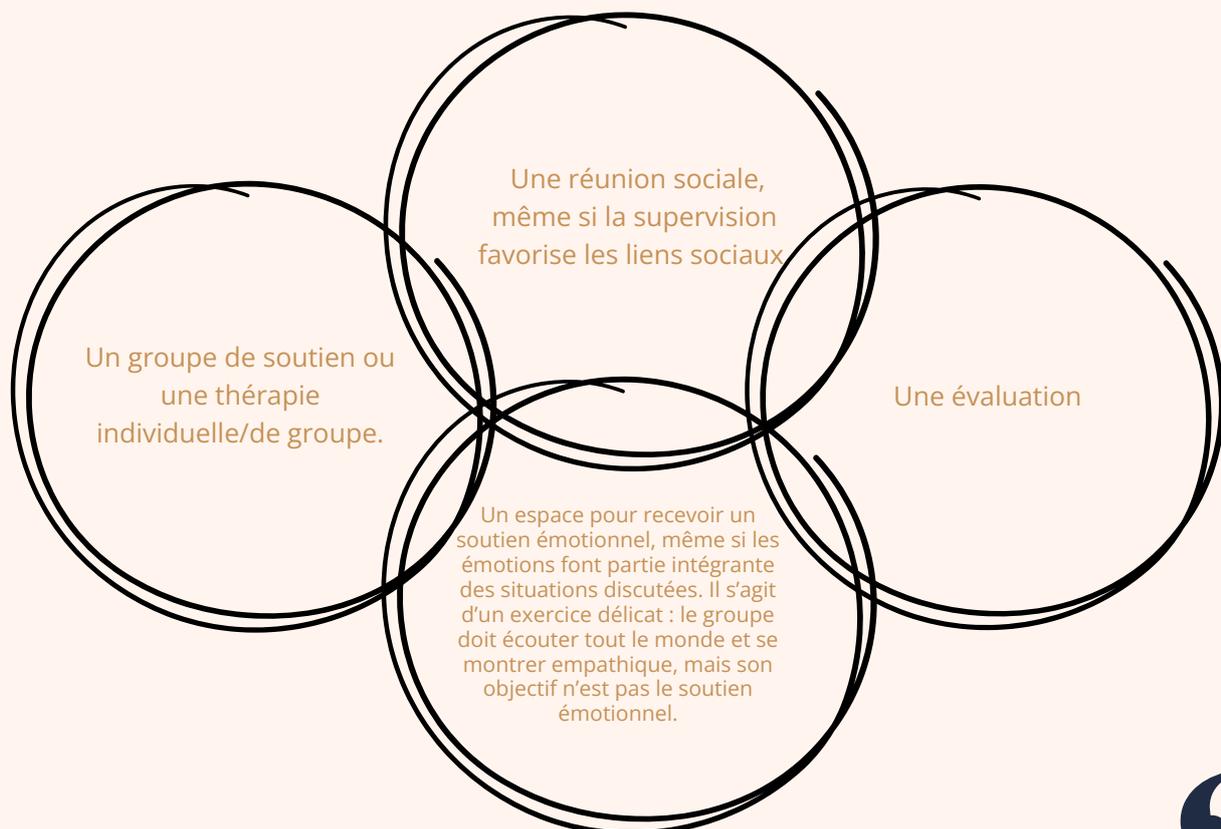
“

L'analyse des situations et les suggestions de groupe permettent un enrichissement commun des connaissances. Elles peuvent explorer différents aspects. D'abord, il y a la compréhension de la situation/du problème, sa dimension et sa structure (\*savoir de quoi on parle\*). Elles exploitent les compétences, les expériences et les astuces pratiques développées par chaque pair aidant (\*savoir-faire\* tiré de l'approche expérientielle). Elles indiquent aussi les voies menant aux ressources appropriées (\*savoir vers qui se tourner\* à partir des connaissances acquises à l'échelle du réseau). Au-delà des propositions factuelles, l'exercice invite à une réflexion sur les raisons des actions du pair aidant et leur pertinence (\*savoir pourquoi on a fait cela\*) ainsi que sur la signification, les limites et la mesure de ces actions (\*savoir combien de fois on a fait cela\*).

En bref, dans chaque situation, le groupe revisite les deux questions fondamentales de notre profession : Qu'est-ce que cela signifie, être un pair ? Comment faire preuve de soutien ? Étant donné que la supervision des pairs analyse les connaissances, les comportements et les compétences des pairs aidants et remet en question les valeurs et les fondements du soutien par les pairs, elle constitue un outil favorisant l'évolution professionnelle continue et un moyen d'évoluer en pratique.

## POUR VEILLER À LA RÉUSSITE DE CES INTERVISIONS, IL CONVIENT D'ÉVITER ABSOLUMENT CERTAINS ÉCUEILS.

**Voici tout ce que la supervision des pairs n'est pas :**



”

“

Le pair aidant produit une réflexion sur une situation qui le perturbe. Son analyse implique nécessairement un questionnement sur la façon dont il s'est positionné et a agi (ou n'a pas agi). La délicatesse et le tact sont deux qualités essentielles à mettre en pratique dans les échanges pour s'empêcher de juger, de déstabiliser et de dévaloriser la personne. L'idée est de soutenir et d'encourager la recherche de solutions émancipatrices.

Les interventions aident les pairs aidants à prendre du recul sur leur quotidien professionnel. L'analyse des pratiques et les actions de groupe renforcent l'identification au rôle de pair aidant. En effet, tout ce qui clarifie les cadres de l'action des pairs aidants, son importance, la portée des responsabilités, l'éthique sous-jacente et sa beauté participent à la construction et à l'affirmation de l'identité professionnelle.



Cette identité est centrale, car elle fait contrepoids aux dynamiques des autres professionnels avec qui le pair aidant travaille. Elle constitue un repère auquel le pair aidant peut se référer afin d'éviter de se laisser happer par son environnement de travail, à savoir utiliser le même langage et la même manière d'aborder les situations que ses collègues professionnels. Elle aide donc à préserver le rôle unique du pair aidant.

L'intervention des pairs étant un processus de groupe, elle met aussi en évidence des connaissances et des compétences communes qui ont un effet « professionnalisant ». La dynamique du groupe joue un rôle important là-dedans. Formuler des commentaires respectueux, échanger des suggestions et engager des discussions productives crée une expérience enrichissante favorisant la transmission, le partage et l'assimilation du savoir ainsi que l'acquisition de nouvelles compétences.

”

**FOLLOW US and download all the results projects at**  
**www.mentalnet.eu**



**TUTO3 - PAT**

Mis à jour : 2020-03-24 11:38:11

**Partenariats de coopération dans le domaine de l'enseignement et de la formation professionnels.**  
**Projet ERASMUS AC220 - 2021-1-BE01-KA220-VET-000034852**

Le partenariat a visé à contribuer à la professionnalisation du travail de soutien par les pairs dans le domaine de la santé mentale en Europe.

Les objectifs du projet étaient les suivants :

- Innover dans la relation soignant-patient en intégrant plus structurellement le soutien par les pairs dans le parcours de soins.
- Stimuler l'emploi des pairs aidants en renforçant leur profil professionnel et leur formation.
- Préparer les équipes professionnelles à accueillir et intégrer les pairs aidants dans leurs pratiques : accompagner l'équipe tout au long du processus d'intégration.
- Encourager l'innovation et l'échange de pratiques sur ces thèmes.

**OUTILS**

- Un référentiel de compétences pour les pairs aidants.
- Un profil de formation standardisé pour les pairs aidants.
- Des supports de formation pour les (futurs) professionnels de la santé mentale.
- Un cadre méthodologique pour soutenir l'intégration des pairs aidants dans les équipes.
- UN MOOC.
- L'inclusion du groupe cible principal du projet (utilisateurs de services de santé mentale et pairs aidants).

**and LinkedIn**



**ERASMUS AC220 - 2021-1-BE01-KA220-VET-000034852**



Inclure les pairs aidants dans les équipes :  
contenus de formation pour les professionnels de la santé mentale