

VET<sub>MH</sub>

TUT+3

*Peer Support*

**PAT - PEER AND TEAM SUPPORT**



Co-funded by  
the European Union

## — Intro

# La pair-aidance dans le domaine de la santé mentale

Le soutien par les pairs en santé mentale n'est pas une pratique innovante. Il se développe dans le monde entier.

La pair-aidance 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.

La pair-aidance, 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 est un projet Erasmus+ ka220 cofinancé par l'Union Européenne  
Il s'est étendu sur 36 mois, et prendra fin en janvier 2025

# Partenariat



Le projet est 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 contribuent à la production de connaissances et d'outils innovants et les valident 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 la pair-aidance 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 de la pair-aidance 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

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



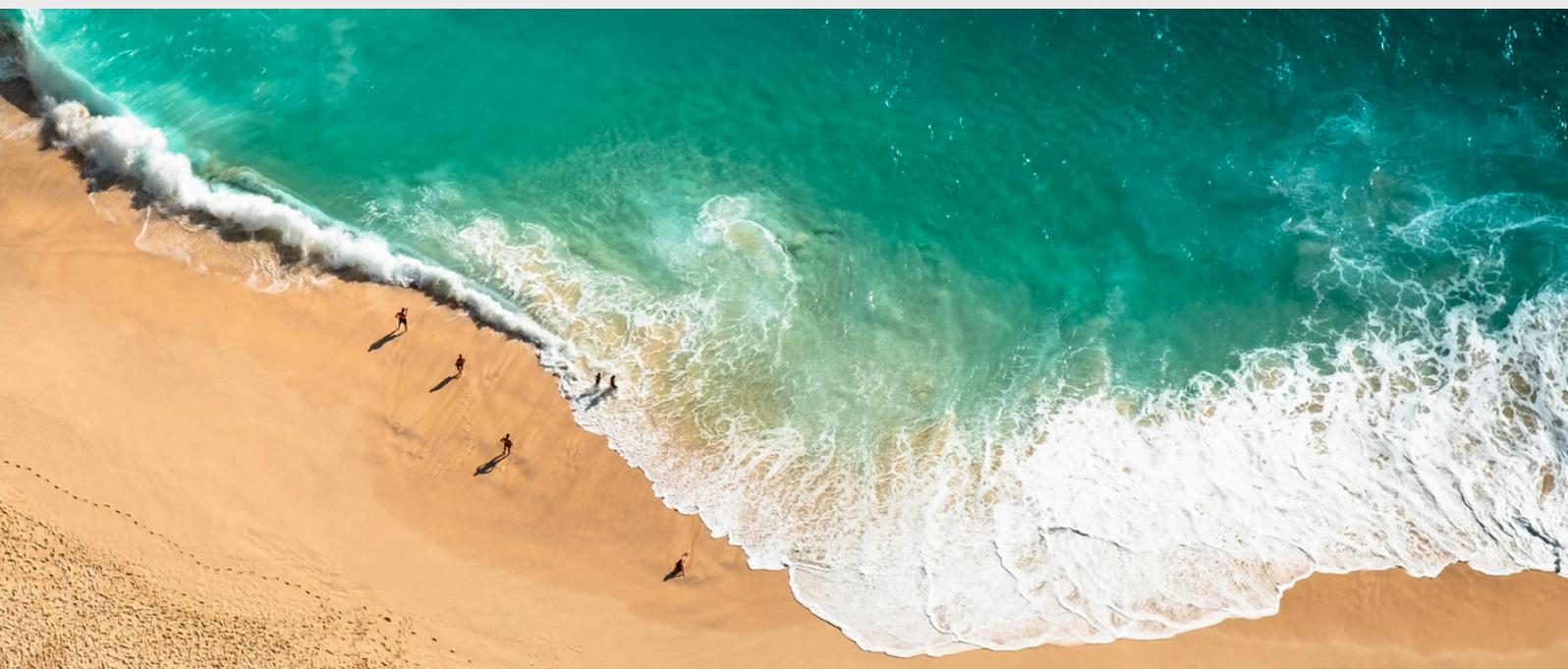
# INTRODUCTION



Dans la professionnalisation de l'écosystème de la pair-aidance, les associations de pairs-aidants jouent un rôle essentiel.

Le développement du soutien par les pairs ne se fera pas sans organisations professionnelles de travailleurs de soutien par les pairs. Elles doivent être structurées de manière adéquate, avec un modèle de gouvernance leur permettant de dialoguer avec les autorités publiques, les agences de santé mentale et les employeurs, et de permettre le déploiement du soutien par les pairs. La stigmatisation des usagers et de leur capacité à gérer des organisations de pairs est encore très présente. Il est essentiel de présenter des méthodes de travail professionnelles conformes aux attentes élevées des autres parties prenantes.

La production s'articule autour de deux axes de travail.



# DÉVELOPPER L'ORGANISATION PROFESSIONNELLE DES TRAVAILLEURS D'ENTRAIDE

Les associations dirigées par des pairs aidants se sont développées à partir de la base. Cela signifie que leur développement a été influencé par les ressources disponibles (main-d'œuvre et financement), le cadre juridique, les politiques de santé mentale et le soutien des autorités publiques. Chacune a suivi sa propre voie, ce qui entraîne une diversité de configurations entre les différents pays et parfois à l'intérieur d'un même pays.

Cependant, les associations de pairs aidants impliquées dans le projet présentent plusieurs points communs. L'objectif de cette production est de s'appuyer sur l'expertise de ces organisations et sur la littérature disponible pour proposer un cadre pour le développement d'associations professionnelles de pairs aidants capables d'avoir un impact sur le développement du soutien par les pairs dans leur pays.

Ce travail est innovant car il n'a jamais été réalisé par les organisations de travailleurs d'entraide elles-mêmes. L'expertise disponible nous permettra de nous inspirer de l'histoire et des situations actuelles pour proposer un cadre flexible avec une architecture globale et des options adaptables pour couvrir les situations locales. L'impact sera important car il permettra aux travailleurs d'entraide de bénéficier des meilleures pratiques de professionnalisation et d'alimenter leur parcours de croissance.

Ce travail aura également un impact en dehors du consortium, car nous proposerons à d'autres travailleurs d'entraide des moyens de contribuer au cadre et d'en bénéficier. Cela pourrait ouvrir la voie à une future fédération d'associations de travailleurs sociaux.

## EN APPORTANT UN SOUTIEN ADÉQUAT AUX TRAVAILLEURS D'ENTRAIDE EN SERVICE

Les travailleurs de soutien par les pairs actifs dans les équipes cliniques professionnelles des institutions de santé mentale ont tendance à être isolés. Cela entraîne un risque de "dérive des pairs", c'est-à-dire la perte progressive de la position de "pair" et l'évolution vers un travailleur de santé mentale "standard" : utilisation du même jargon clinique, adoption des méthodes de travail de l'équipe, travail avec un agenda ou un objectif rigide, plus grande distance... Cela sape les valeurs du soutien par les pairs et en réduit l'efficacité.

En outre, dans les pays où les distances sont importantes, il y a peu d'interaction entre les travailleurs de soutien par les pairs et leurs associations luttent pour fournir un soutien adéquat. Il est essentiel d'offrir des occasions de se réunir et de réfléchir aux pratiques de soutien par les pairs. Cela permet de rompre l'isolement, de permettre au réseau de se soutenir mutuellement, de cultiver l'identité des travailleurs sociaux et de promouvoir le développement professionnel de ces derniers.

Nous avons développé un guide méthodologique pour la mise en place et l'animation de groupes d'intervision de pairs aidants. L'idée est d'offrir un espace virtuel où les pairs aidants peuvent se rencontrer et réfléchir à leurs pratiques à partir de l'analyse de situations réelles rencontrées. Cette approche est différente de la supervision traditionnelle car elle s'adresse à un groupe d'individus issus d'organisations différentes et est gérée par les pairs eux-mêmes, sans qu'il soit nécessaire de faire appel à des professionnels "non pairs", même si ceux-ci peuvent être invités à participer.

Nous pensons que cela permettrait aux associations de pairs aidants de mieux soutenir leurs membres et de garantir l'existence de normes professionnelles. Les employeurs apprécient ce type d'approche professionnelle du travail. L'impact serait un meilleur service pour les travailleurs pairs, des avantages à long terme pour les équipes qui les emploient en sauvegardant l'essence de leur travail, un renforcement du travail en réseau et des attitudes et de l'éthique professionnelles. Ce cadre méthodologique sera également proposé à des organisations extérieures au projet.

# TÂCHE 1 : DESCRIPTION DES ASSOCIATIONS DE PAIRS AIDANTS

La première tâche consistait à décrire les associations de pairs aidants. Un modèle de collecte de données a été distribué aux partenaires désignés.

## Modèle

La première tâche consiste à décrire les associations de travailleurs d'entraide. Les partenaires fourniront des informations décrivant leur association, ses activités et sa stratégie de développement. Une revue de la littérature enrichira l'instantané. *Pour mener à bien cette tâche, veuillez remplir le tableau ci-dessous. L'anglais est la langue standard dans cette production. Veuillez fournir une traduction si nécessaire.*

*Nom de l'organisation*  
*Année de démarrage*  
*Statut juridique*  
*Domaines d'intervention*  
*L'adhésion*  
*Nombre d'employés*  
*Financement*  
*Modèle de gouvernance*  
*Activités*  
*Stratégies de développement et modèle d'entreprise*  
*Obstacles au développement identifiés et solutions potentielles*  
*Site web*

Les réponses ont été recueillies au début du projet et mises à jour en 2024. D'autres organisations extérieures au projet ont été invitées à contribuer à la description de l'état des lieux. Les données collectées ne peuvent pas être partagées pour des raisons de RGPD.

## ANALYSE DES DONNÉES

Les données recueillies sont analysées et complétées par un examen du matériel disponible 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/>).



## Principes de base

Dans notre projet, l'organisation était plutôt jeune pour la plupart d'entre eux. Leur date de création s'échelonne entre 2009 et 2022. Leur statut juridique est sans but lucratif pour toutes.

La plupart n'ont pas ou peu de personnel rémunéré. Les organisations qui comptent le plus de travailleurs sont en fait des employeurs de travailleurs d'entraide placés dans des équipes hospitalières. Elles servent de plateforme pour l'embauche des pairs aidants. Nous reviendrons sur ce modèle dans la section relative à la tâche 2.

Leur domaine d'intervention est principalement la santé mentale. Certaines organisations couvrent également d'autres domaines liés à la santé mentale : troubles du développement neurologique, toxicomanie, autisme et sans-abrisme.

## Activités

Les activités des organisations de travailleurs d'entraide qui ont répondu à notre questionnaire sont principalement axées sur

- défense des droits
- soutien aux

o les personnes vivant avec des problèmes de santé mentale,  
 o aux travailleurs d'entraide,  
 o institutions or teams working with peer support workers,  
 o les institutions ou les équipes travaillant avec des travailleurs d'entraide  
 o les autorités publiques.

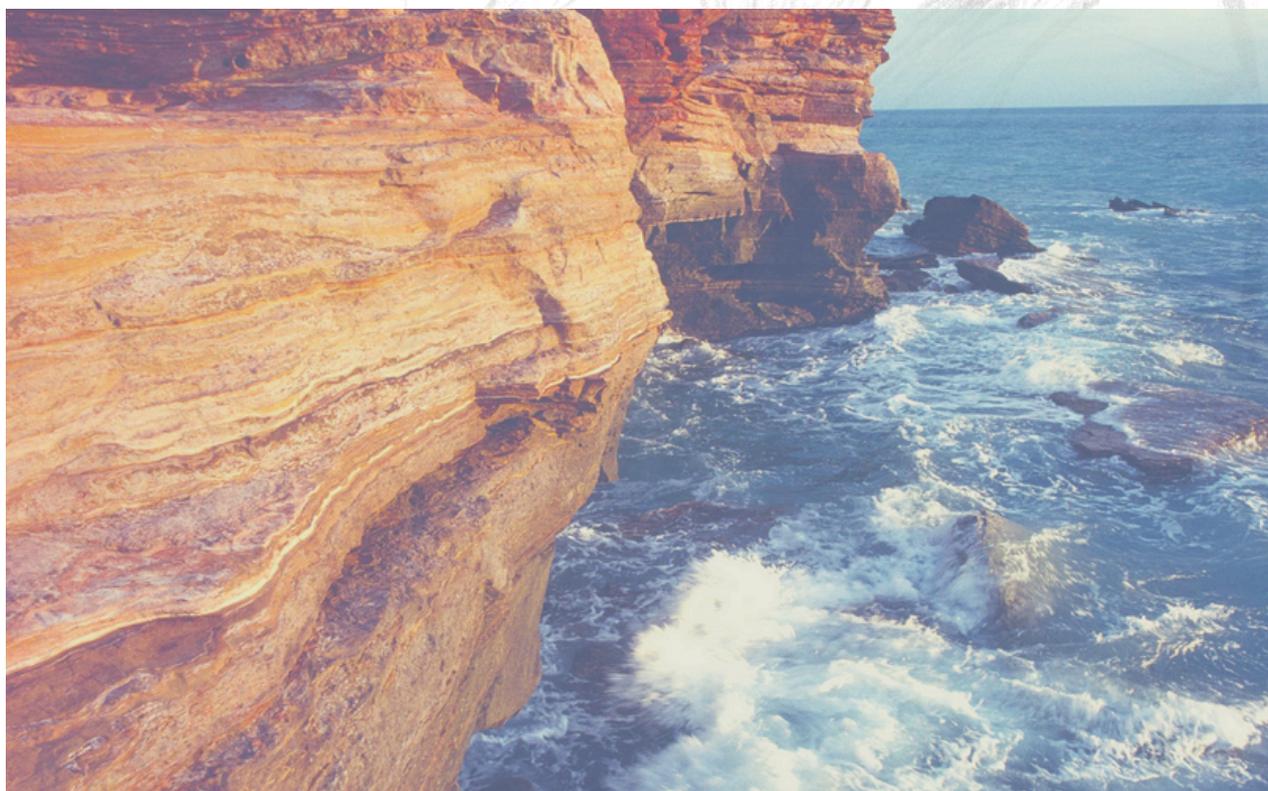
Elles sont conformes à ce que le matériel disponible dans d'autres pays met en évidence.



## Défense des intérêts

Les organisations de soutien par les pairs dans le domaine de la santé mentale s'engagent universellement dans des activités de plaidoyer visant à améliorer les services de santé mentale, à réduire la stigmatisation et à influencer la politique. Pour les organisations de notre projet, les activités de plaidoyer comprennent la lutte contre la stigmatisation, la promotion du soutien par les pairs à travers la diffusion, les publications, les témoignages, les podcasts, les vidéos) et la (co)-organisation d'événements et d'ateliers dans divers contextes : écoles, services de santé, professionnels de l'application de la loi, décideurs politiques...

Les contributions aux campagnes visant à sensibiliser les décideurs politiques aux questions de santé mentale sont courantes. Les organisations de pairs aidants cherchent généralement à collaborer avec d'autres organisations de santé mentale pour amplifier leur message, car la plupart d'entre elles sont de petite taille et n'ont pas les ressources nécessaires pour développer des campagnes complètes par elles-mêmes.



La promotion du soutien par les pairs est un objectif commun qui consiste à promouvoir la reconnaissance et l'intégration des rôles de soutien par les pairs dans les systèmes de soins de santé formels. Ces organisations travaillent activement à la sensibilisation à la valeur de l'expérience vécue dans le rétablissement de la santé mentale, en mettant l'accent sur les connaissances uniques que les travailleurs de soutien par les pairs apportent à la prestation de services, en s'appuyant sur la relation de pair à pair et en tirant parti de la connaissance expérientielle qu'ils acquièrent tout au long de leur parcours de rétablissement.

Plus précisément, les organisations promeuvent des valeurs et des pratiques axées sur le rétablissement, qui constituent la base du soutien par les pairs. Elles plaident pour des politiques qui garantissent un accès équitable aux services, protègent les droits des utilisateurs et assurent un financement durable des programmes de soutien par les pairs.

# DIFFÉRENTS NIVEAUX DE SOUTIEN

## Soutien aux personnes

Certaines organisations du projet pour apportent un soutien aux personnes, même si ce n'est pas leur objectif principal. Cela va du soutien direct à l'animation de groupes de soutien par les pairs (également pour les proches), en passant par des activités dans des jardins thérapeutiques.



## Soutien aux travailleurs d'entraide

Les organisations de soutien par les pairs dans le domaine de la santé mentale accordent une grande importance au soutien de leurs travailleurs pour s'assurer qu'ils sont efficaces, résilients et bien équipés pour aider les autres. Le soutien varie en fonction des ressources disponibles dans les organisations et de leur modèle d'entreprise.

En premier lieu, les organisations de pairs aidants offrent la possibilité de faire partie d'un réseau. C'est important, car la plupart des travailleurs d'entraide qui sont employés sont seuls dans leur organisation.

Certaines organisations proposent également des formations (professionnelles) et des formations continues. Ces formations peuvent porter sur des compétences essentielles telles que l'écoute active, l'intervention en cas de crise et les considérations éthiques. Ces initiatives de formation comprennent souvent des modules sur l'autosoins et les limites à ne pas franchir, afin d'aider les pairs aidants à gérer leur propre bien-être tout en aidant les autres. Notre cadre de compétences et le MOOC devraient permettre d'affiner le matériel disponible et de mieux concevoir la formation.

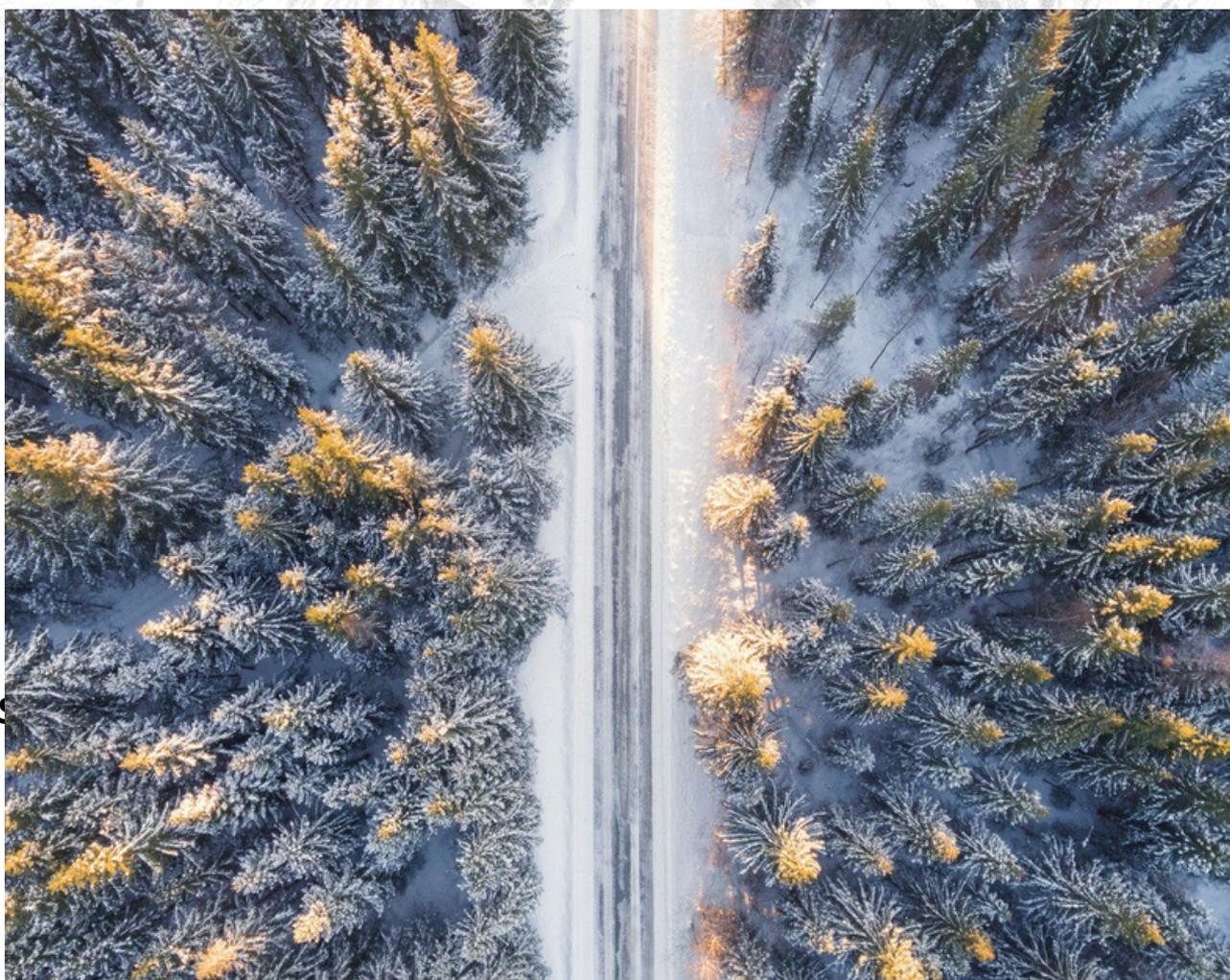
Des mentorats réguliers sont également largement mis en œuvre, offrant aux travailleurs pairs des conseils continus, un développement professionnel et des opportunités de réfléchir à leurs expériences. Cette structure de soutien favorise l'émergence d'une communauté de soutien parmi les travailleurs pairs, renforçant leur confiance et leur compétence dans leur rôle. La méthodologie de gestion des groupes d'intervision a été développée dans le cadre de notre projet afin de doter les organisations d'un outil solide pour soutenir les travailleurs d'entraide (voir la section sur la tâche 3 ci-dessous).

Comme nous l'avons déjà mentionné, certaines organisations font office d'organismes de placement pour l'embauche de travailleurs de soutien par les pairs qui sont envoyés dans les hôpitaux et les organisations communautaires selon le modèle de la plateforme (voir ci-dessous).

## DIFFÉRENTS NIVEAUX DE SOUTIEN

### Soutien aux équipes et aux institutions.

Le soutien consiste principalement en des activités de formation sur les pratiques de rétablissement et sur la manière dont les travailleurs d'entraide peuvent y contribuer, ainsi qu'en la préparation du processus d'embauche des travailleurs d'entraide (voir le résultat 3 pour plus de détails).



### Soutien aux autorités publiques.

Malgré leurs ressources limitées, les organisations de travailleurs pairs soutiennent également les autorités publiques dans l'élaboration de politiques qui soutiennent le développement de pratiques orientées vers le rétablissement et le soutien par les pairs dans le domaine de la santé mentale. Elles peuvent participer à des comités consultatifs gouvernementaux ou à des réunions de parties prenantes au cours desquelles elles apportent leur point de vue du point de vue de l'expérience vécue. Ils contribuent à faciliter le dialogue et l'échange de connaissances, en soulignant la valeur du soutien par les pairs dans l'amélioration des résultats en matière de santé mentale.

Par exemple, ESPAIRS fait partie d'un groupe de travail national sur la professionnalisation du soutien par les pairs.

## GOVERNANCE

L'adhésion est généralement gratuite. Il s'agit principalement d'individus : des travailleurs de soutien par les pairs et, parfois, d'autres professionnels.

Leur modèle de gouvernance repose sur une assemblée générale et un conseil d'administration. Les organisations plus importantes disposent d'un comité exécutif. Les modèles de gouvernance se caractérisent par des structures démocratiques et un fort accent mis sur le leadership des pairs. Le point commun de ces organisations est l'implication active des personnes ayant une expérience vécue dans les rôles de direction et de prise de décision. Cette participation garantit que l'orientation et les politiques de l'organisation sont directement guidées par les personnes qui ont une expérience directe des problèmes de santé mentale.

En donnant la priorité au leadership des pairs, ces organisations restent en phase avec les communautés qu'elles servent et améliorent l'efficacité de leurs programmes.



## FINANCEMENT

Le financement des organisations est principalement public et spécifique au soutien par les pairs. Il provient souvent de subventions gouvernementales accordées par des agences locales, régionales ou nationales dédiées à la santé et aux services sociaux. Ce financement public soutient des activités essentielles.

Certaines organisations bénéficient de réductions de charges sociales pour leur personnel. Parmi les autres modes de financement, citons les fondations, les cotisations des membres ou les bénéfices tirés des services, comme dans le modèle de la plateforme. Le temps de travail des bénévoles est crucial pour la viabilité de nombreuses organisations de soutien par les pairs.

Le reste des données collectées concernant les stratégies de développement, y compris les obstacles et les facilitateurs, a été utilisé pour alimenter la tâche 2.

## TÂCHE 2 - VERS UN DÉVELOPPEMENT PROFESSIONNEL DES ASSOCIATIONS DE PAIRS AIDANTS

Comme nous l'avons mentionné, l'écosystème du soutien par les pairs ne serait pas complet sans les organisations professionnelles de travailleurs de soutien par les pairs. Mais ces organisations sont confrontées à de nombreux défis qui consomment la plupart de leurs ressources, laissant moins de temps et de possibilités pour la croissance et la professionnalisation. Dans cette partie du travail réalisé dans le cadre du projet, nous nous sommes concentrés sur la réponse à ces défis avant d'examiner les stratégies et les outils pour soutenir la stratégie, la gouvernance, le financement et le développement de la main-d'œuvre.

Le travail a été réalisé tout au long du projet lors de réunions de partenaires transnationaux.

### RÉPONSE AUX PRINCIPAUX DÉFIS

Les organisations de soutien par les pairs dans le domaine de la santé mentale sont généralement confrontées à des défis importants dans leur parcours vers la professionnalisation. Mais nos organisations de pairs aidants déclarent être confrontées à une série de défis majeurs dans le développement et le maintien de leurs activités, dont les principaux sont : le manque de financement stable et la disponibilité de personnel et de bénévoles vivant avec des problèmes de santé mentale.

#### FINANCEMENT

Ce n'est un secret pour personne que le financement est un défi majeur pour le secteur à but non lucratif, quel que soit le pays. Les organisations se disputent les budgets et doivent faire face à des procédures administratives qui prennent beaucoup de temps.

L'obtention d'un financement stable et adéquat représente un autre défi de taille. La plupart des organisations dépendent de subventions à court terme, de dons ou d'un financement par projet, ce qui prend du temps et peut entraîner une instabilité et une incertitude financières. Le financement est également souvent associé à la contrainte de l'annuité budgétaire, ce qui signifie qu'une subvention doit être dépensée avant la fin de l'année et que la disponibilité du financement pour l'année suivante n'est pas connue à ce stade.

La dépendance à l'égard de sources de financement fluctuantes souligne la nécessité de modèles financiers plus durables pour soutenir la croissance organisationnelle et les normes professionnelles. Pour répondre à ce défi, nos organisations ont identifié plusieurs pistes.

D'une part, il est possible d'obtenir le statut de "charité" pour pouvoir recevoir des dons qui, dans certains pays, donnent droit à des réductions d'impôts, ou le statut d'"organisation d'intérêt public" pour accéder à des subventions spécifiques ou bénéficier d'une exonération fiscale. Cette démarche dépend des législations spécifiques en vigueur au niveau local, régional ou national dans chaque pays. D'autre part, les organisations peuvent essayer de diversifier leurs sources de revenus ou de rechercher des revenus récurrents. Il est assez difficile d'y parvenir, car cela nécessite des ressources déjà disponibles au sein de l'organisation.

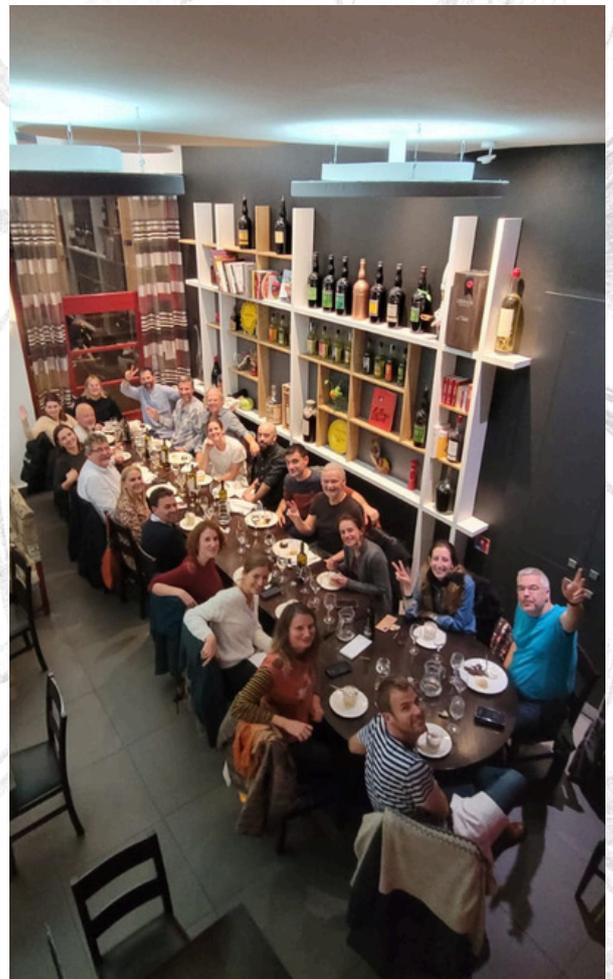
Les organisations de travailleurs sociaux devraient établir des relations solides avec les financeurs et démontrer la valeur et l'impact des services de soutien par les pairs au moyen de données et d'exemples de réussite. Une communication efficace des résultats et des avantages est en effet essentielle pour convaincre les parties prenantes de l'importance d'investir dans des initiatives menées par des pairs. La collaboration avec les chercheurs peut s'avérer un investissement précieux à long terme.

En ce qui concerne le financement, une stratégie spécifique (plate-forme) est décrite ci-dessous.

## DISPONIBILITÉ DE LA MAIN-D'ŒUVRE

Cette situation financière précaire rend difficile l'investissement dans le développement professionnel à long terme et dans les ressources nécessaires à la professionnalisation des services et du personnel. Le financement limité affecte également la capacité à offrir des salaires et des avantages compétitifs, ce qui a un impact sur le recrutement et la fidélisation de travailleurs qualifiés dans le domaine de l'aide par les pairs.

D'autre part, les travailleurs d'entraide sont des bénévoles qui aident souvent l'organisation à mener à bien la plupart de ses actions. Mais les personnes atteintes de troubles mentaux peuvent voir leur disponibilité compromise par les fluctuations de leur capacité à contribuer. Il est donc difficile pour l'organisation de planifier à long terme et de s'engager dans des activités qui nécessitent beaucoup de main-d'œuvre.



Pour relever ce défi, les organisations peuvent s'appuyer sur des programmes existants qui proposent des formations aux administrateurs et au personnel des associations travaillant avec des volontaires, ainsi qu'aux volontaires eux-mêmes.

Il a également été souligné que les vastes défis posés par le développement du soutien par les pairs reposent souvent sur quelques épaules de personnes très impliquées et que leur état peut souffrir d'une charge de travail et d'un sens de l'engagement élevés.

En ce qui concerne leur activité, les travailleurs d'entraide peuvent proposer des services, des activités et des outils spécifiques.

# STRATÉGIES ET OUTILS SPÉCIFIQUES

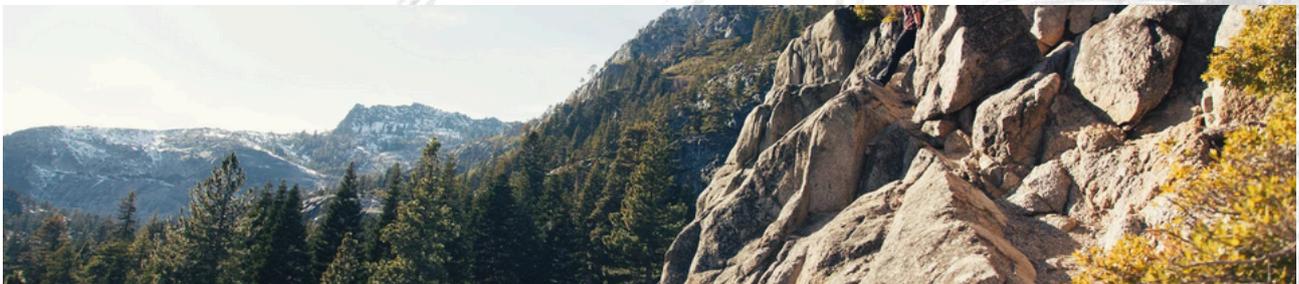
## Défis en matière de développement et de financement pour les organisations de travailleurs d'entraide : le modèle de la plateforme

Dans certains pays de notre partenariat, les travailleurs de soutien par les pairs sont directement engagés et employés par les institutions du secteur des soins médicaux : la Belgique et la Norvège. Dans d'autres régions, un autre modèle a émergé : le modèle plateforme (France et Québec).

Dans ce modèle, les travailleurs d'entraide sont embauchés par une association dirigée par des travailleurs d'entraide et prêtés à des institutions telles que les hôpitaux de santé mentale.

Ce modèle est apparu parce que dans ces contextes, il y a une forte résistance de la part des équipes et de la structure organisationnelle. Travailler avec un ancien patient n'est pas naturel. En outre, l'embauche directe de travailleurs de soutien par les pairs pose de nombreux problèmes, principalement liés à la description du poste et au niveau de salaire, qui ne correspondent pas au cadre habituel. Cela empêche les équipes innovantes de "tenter" l'expérience du soutien par les pairs.

Dans ce contexte, le modèle présente plusieurs avantages mais souffre également de limitations.



### Pour les institutions partenaires de la plateforme

Le recours à des pairs aidants salariés d'une plateforme est utile car il permet aux équipes et aux institutions de tester le travail avec un pair aidant sans s'engager à le recruter, avec des horaires et des durées de travail flexibles.

Les travailleurs d'entraide étant extérieurs à l'institution, ils peuvent être intégrés plus facilement. Les pairs aidants embauchés sont perçus comme étant bien formés et bénéficiant d'un soutien professionnel.

Cela permet de s'assurer que le pair aidant n'est pas perçu comme étant en concurrence avec les professionnels de l'équipe.

La plateforme offre une solution "clé en main" et minimise les risques (liés au statut, à l'emploi direct, à l'intégration dans l'équipe) tant pour les équipes que pour les institutions, qui sont rassurées par l'indépendance de la plateforme.

Pour certaines institutions, il est plus facile de payer un contrat avec la plateforme que d'utiliser les budgets du personnel interne.

## Pour les organisations de travailleurs d'entraide

Le modèle de plateforme permet une plus grande visibilité du soutien par les pairs et de l'organisation au sein de la communauté et des institutions. Il peut être utilisé pour intégrer rapidement le soutien par les pairs dans les institutions. Il positionne également les organisations de pairs aidants comme un partenaire professionnel et de confiance pour le développement interne de l'aide par les pairs. Plusieurs aspects du modèle doivent être soigneusement examinés avant d'établir une plateforme.

### Formation

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

### Importance du processus d'intégration

Comme décrit dans le résultat 3 de notre projet, la préparation de l'équipe / de l'institution avant l'embauche est primordiale et des ressources suffisantes doivent être consacrées à la fois du côté de la plateforme et de celui de l'institution.

### Coordination des ressources humaines avec les institutions partenaires

L'intégration dans les processus RH du partenaire peut s'avérer délicate, entraînant des difficultés à établir des emplois du temps pour les pairs aidants et des demandes non réglementées de la part de professionnels à l'égard de certains de nos collaborateurs.

### Ingénierie de projet

La création et la gestion d'une association d'employeurs et l'établissement de partenariats avec d'autres institutions prennent du temps et nécessitent une gestion professionnelle et des ressources adéquates pour lancer la plateforme. Ce type d'ingénierie de projet exige un niveau élevé de compétences de la part du personnel qui gère la plateforme. La réglementation, la fiscalité et d'autres questions liées à l'activité d'employeur doivent être traitées soit en interne, soit avec l'aide d'autres partenaires ou consultants.



### Financement

Le modèle offre des possibilités de croissance et de génération de revenus ou de diversification pour l'organisation. Le modèle d'entreprise doit être élaboré avec soin afin de garantir que la combinaison des recettes provenant des subventions publiques et des recettes commerciales offre un financement suffisant pour respecter les obligations contractuelles et permettre la conclusion de contrats pluriannuels.

## Pour les travailleurs d'entraide

Dans le modèle de plateforme, plusieurs pièges peuvent être identifiés et nécessitent une vigilance accrue.

Certains employés travaillant sur plusieurs missions peuvent être très sollicités, en particulier les pairs aidants qui doivent gérer plusieurs tâches simultanément. Cela peut entraîner de la fatigue car il faut constamment composer avec une double hiérarchie, des règles, des cultures et des façons de faire différentes (plateforme et lieu de travail du pair aidant) ;



D'autre part, il peut y avoir une sous-utilisation des autres employés qui ne sont pas en mission pendant une partie de leur temps. Il s'agit donc d'une situation qui nécessite une vigilance accrue et une meilleure réactivité face aux situations de déploiement sans engagement.

## Gouvernance

Beaucoup d'associations sont "par et pour les pairs uniquement". Cela signifie que seuls des pairs dirigent l'association. Des problèmes se posent.

### Disponibilité du personnel

Les pairs aidants qui travaillent au sein de la structure organisationnelle peuvent être confrontés à leurs propres problèmes de santé, ce qui peut entraver leur implication à long terme. Les organes de gouvernance doivent faire preuve d'une grande prudence afin de préserver leur main-d'œuvre.



### Implication des non pairs

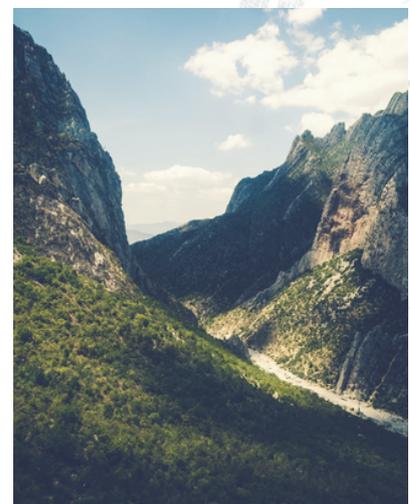
Pour atténuer ce risque, certaines organisations ont tendance à ne pas inclure de pairs dans leur personnel ou dans leurs organes de direction. Cela soulève la question de la sauvegarde de l'esprit inhérent au soutien par les pairs dans un environnement où d'autres points de vue ou d'autres méthodes de travail sont présents.

Les partenaires sont convaincus qu'une telle démarche devrait conduire à une définition minutieuse de la vision, de la mission et des valeurs de l'organisation afin de disposer d'une boussole bien définie et structurée lorsque des questions se posent.



### Roulements de haut niveau

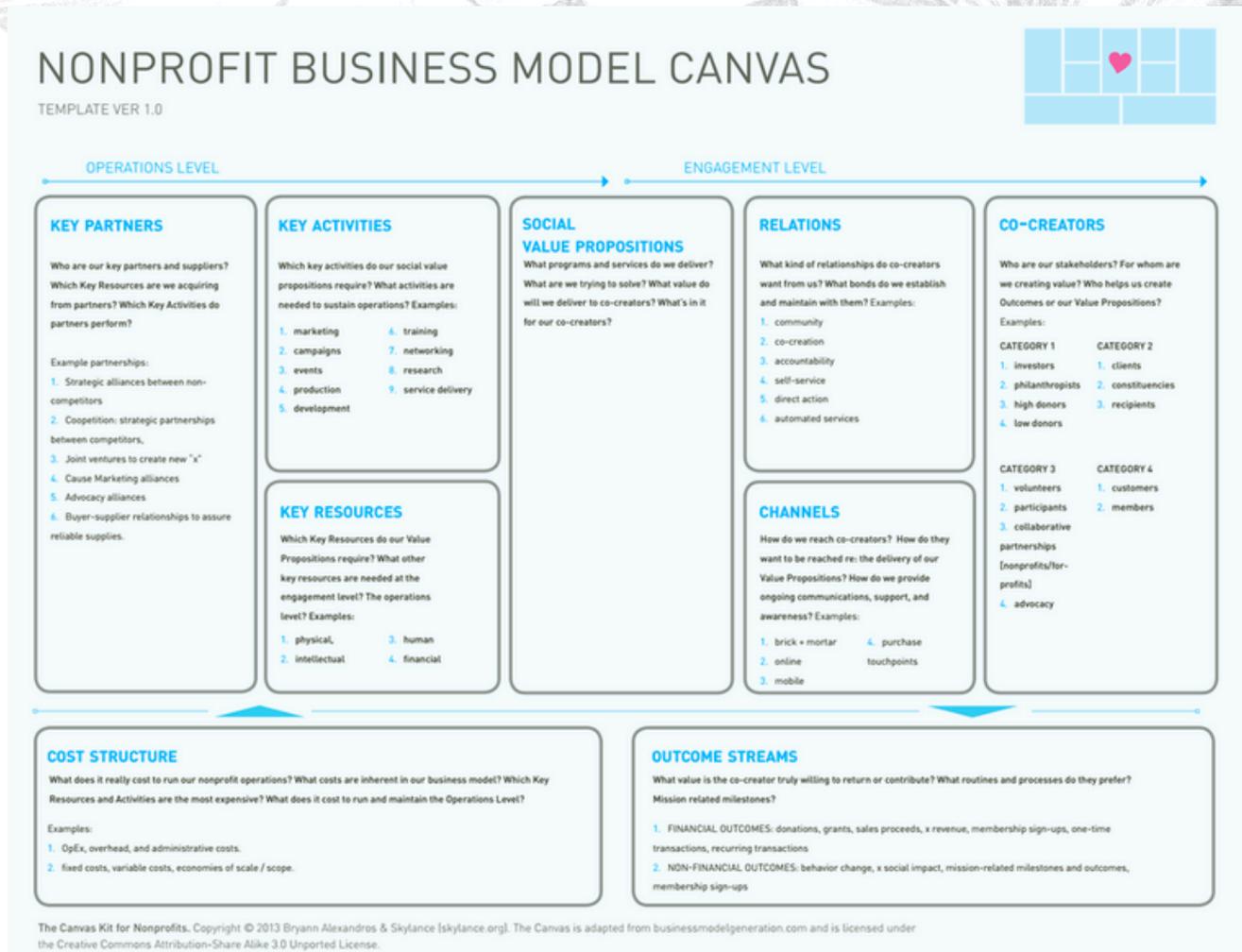
Des énoncés clairs et convaincants de la mission, de la vision et des valeurs définissent l'organisation en indiquant pourquoi elle existe (mission), où elle va (vision) et ce qu'elle représente (valeurs). Ces éléments peuvent être exprimés en d'autres termes susceptibles d'aider les organisations à définir leurs objectifs de haut niveau : Vision = nous croyons en l'avenir, il y aura et Mission = nous contribuons à cet avenir en De nombreuses ressources sont disponibles en ligne pour guider les organisations dans cet exercice. Les organisations peuvent également se tourner vers les associations locales à but non lucratif ou les syndicats de patients pour obtenir de l'aide.



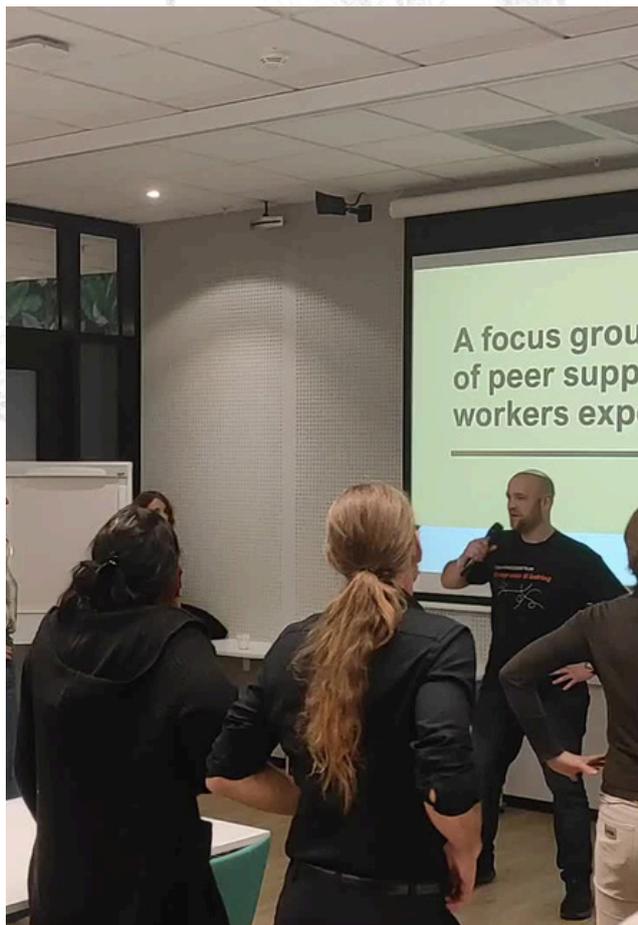
# Opérations et niveaux d'engagement

L'élaboration de lignes directrices opérationnelles qui traduiront la vision, la mission et la proposition de valeur sociale dans les activités quotidiennes nécessite des recherches spécifiques et le développement d'un cadre de professionnalisation.

Les entreprises connaissent le Business Model Canvas. Celui-ci a été adapté au contexte associatif et sert de terrain de jeu aux fondateurs et aux organes de direction pour décrire leurs activités et leurs niveaux 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)



## LES DÉFIS DE LA PROFESSIONNALISATION

Le projet a conduit à l'échange de connaissances, de pratiques et d'outils entre les partenaires. Cependant, une des conclusions de notre projet est que nos associations de travailleurs sociaux sont petites et manquent de ressources pour s'engager pleinement dans des projets de coopération internationale où un haut niveau de disponibilité et de capacité de production est requis. La conception de notre projet a pris en compte cet aspect en

- 1) impliquant les organisations dans le pilotage des résultats du projet et en informant les partenaires
- 2) en faisant valider les résultats par les organisations de travailleurs sociaux. Pour renforcer l'effet de levier des projets de collaboration à venir, les organisations de travailleurs sociaux devraient bénéficier d'un budget spécifique pour embaucher du personnel en interne qui viendrait en tant que ressource supplémentaire pour s'impliquer dans le projet.

## PARTENARIATS

Un projet ultérieur pourrait consister à créer une fédération internationale d'organisations de travailleurs d'entraide ou à rejoindre des fédérations régionales.

Le partenaire PAT asbl est fondateur et membre de la FAPAF : Fédération des organisations francophones de pairs aidants. <https://fapaf.pat.support/>.

La fédération est encore jeune et ne dispose pas de ressources propres, mais elle a élaboré une charte des valeurs communes en matière de soutien par les pairs.



# TÂCHE 3 : LIGNES DIRECTRICES POUR LA MISE EN PLACE ET LE FONCTIONNEMENT DES GROUPES D'INTERVISION DES PAIRS AIDANTS

## The peer drift challenge

Au fil du temps, il peut se produire ce que l'on appelle une "dérive des pairs", c'est-à-dire que les travailleurs du soutien par les pairs commencent à s'éloigner des valeurs et des pratiques fondamentales qui rendent le soutien par les pairs unique en son genre.

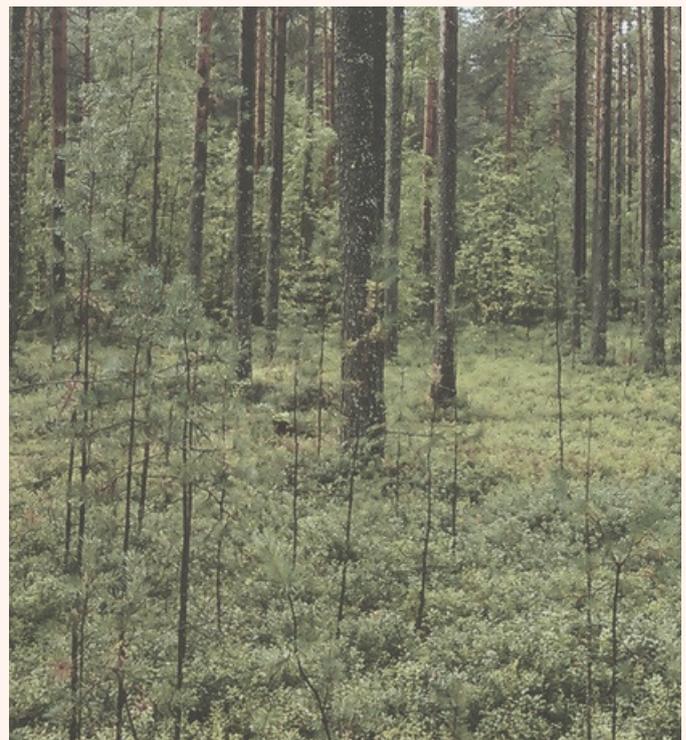
Cette dérive se produit lorsque les travailleurs d'entraide adoptent progressivement les normes, les comportements et les pratiques des institutions ou des équipes dans lesquelles ils travaillent. Le lien de soutien mutuel qui définit le soutien par les pairs peut s'éroder lorsque les pairs aidants sont influencés par la culture professionnelle qui les entoure. Par exemple, ils peuvent commencer à mettre davantage l'accent sur les approches cliniques ou à maintenir des frontières rigides, à l'instar des professionnels traditionnels. Ce changement peut se produire subtilement au fil du temps, lorsque les organisations imposent des attentes, des exigences en matière de documentation ou des responsabilités professionnelles qui éloignent les pairs aidants de leur rôle initial.

Le résultat de la dérive des pairs peut être significatif. La valeur fondamentale du soutien par les pairs est le sentiment d'authenticité qui découle du fait que le pair-aidant est passé par là lui-même et qu'il partage ces expériences avec d'autres de manière informelle, empathique et non hiérarchique. Lorsque les pairs aidants commencent à se comporter davantage comme des professionnels, l'authenticité de ce lien peut être perdue. Cela peut réduire la confiance entre le pair aidant et les

personnes qu'il aide, car les utilisateurs de services peuvent avoir l'impression que le pair aidant n'est plus vraiment "l'un d'entre eux", mais plutôt un simple professionnel parmi d'autres au sein du système. La dérive des pairs peut également conduire à une dilution de l'impact unique que le soutien par les pairs apporte à mesure que la pratique devient plus standardisée et alignée sur les modèles de soins professionnels.

Le modèle de plateforme (voir ci-dessus) peut contribuer à réduire le risque de dérive des pairs, car les travailleurs d'entraide appartiennent à des organisations où ils sont gérés, formés et bénéficient du réseau de leurs collègues.

Les interventions constituent un outil complémentaire.



# GUIDELINES TO THE SETTING UP AND RUNNING OF PEER SUPPORT WORKERS INTERVISION GROUPS

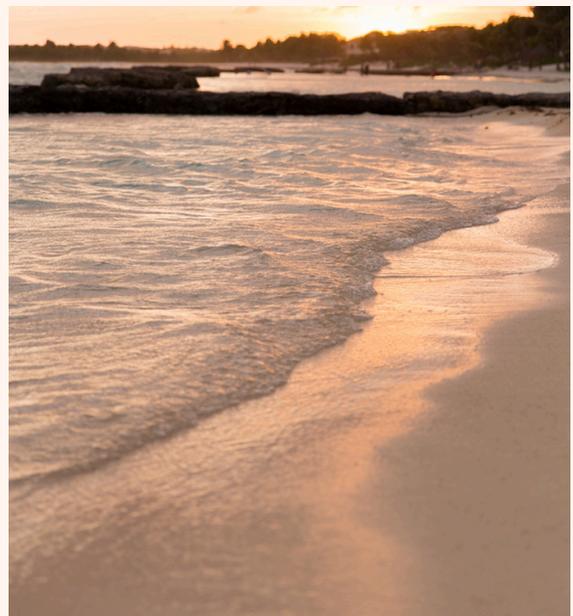
## Intervisions

Le partenaire PAT asbl a transféré des connaissances sur les interventions de soutien par les pairs qui ont été examinées par les partenaires.

Les travailleurs d'entraide sont dans une position unique. En tant que membre de l'équipe et proche des personnes aidées, ils jouent un rôle particulier et sont souvent confrontés à des situations difficiles lorsqu'ils travaillent avec des personnes en cours de rétablissement.

Certains pairs aidants bénéficient d'une supervision individuelle avec un psychologue formé à cette pratique, mais ce n'est pas le cas de la majorité d'entre eux. La supervision par les pairs est un outil différent et complémentaire. Elle réunit des pairs aidants actifs qui travaillent en première ligne, qu'ils soient employés ou bénévoles, formés ou non. Ces personnes travaillent dans des institutions et des secteurs variés.

L'objectif premier de ces intervisions est de réfléchir collectivement à des situations concrètes rencontrées par les pairs aidants dans leur travail, de les mettre en perspective et de tenter de formuler des solutions ou des actions potentielles. Les discussions se déroulent dans un environnement sûr et suivent une méthodologie bien établie.



En ce qui concerne le cadre méthodologique, le principe du secret professionnel s'applique. Cela signifie que les situations discutées sont anonymisées et que les échanges ne sont pas partagés en dehors du groupe.

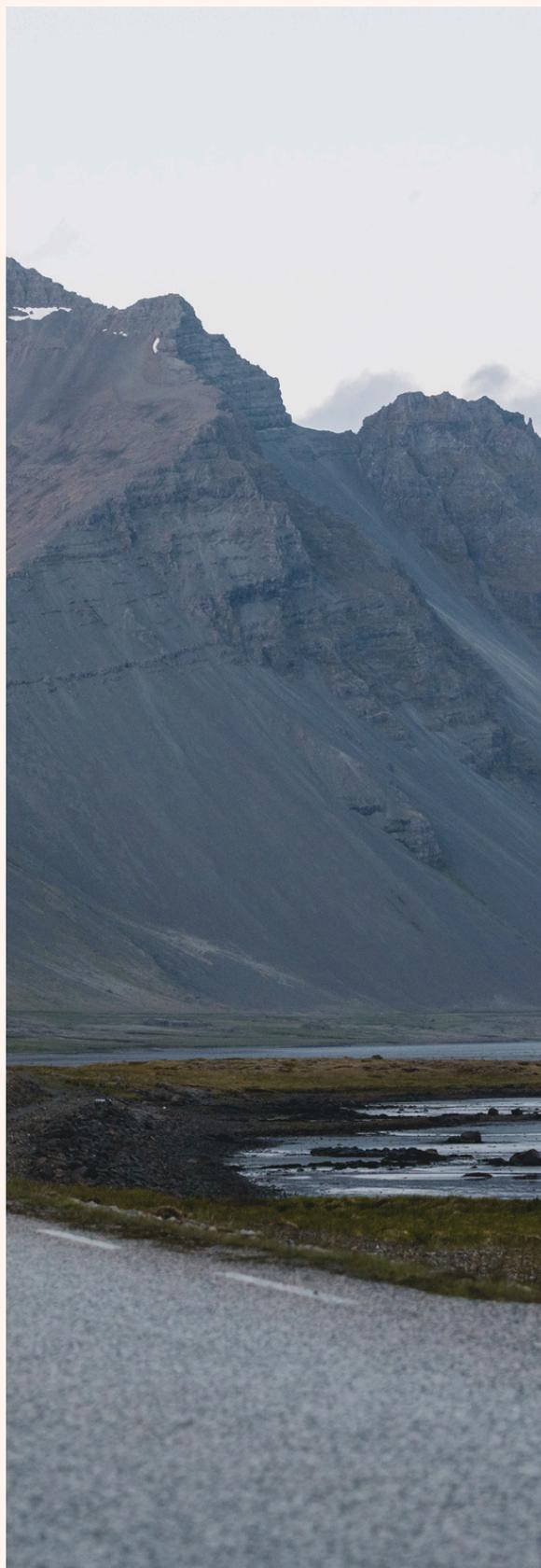
# Intervisions



Les réunions doivent être animées par les deux pairs aidants, qui sont chargés de veiller au cadre et au bon déroulement des séances. La méthodologie qu'ils utilisent s'inspire de l'analyse des pratiques professionnelles. Cette approche se fait en groupe et offre une manière informelle de s'engager dans une analyse réflexive et métacognitive. Elle permet également de porter un regard critique sur le travail d'accompagnement des pairs afin d'analyser et d'améliorer les pratiques. Cette approche de la formation professionnelle est issue des groupes Balint, du nom du psychiatre britannique qui, dans les années 1960, a utilisé cette méthode pour la formation des médecins qu'il supervisait.

Le groupe doit être composé d'un nombre limité de pairs aidants afin de favoriser les échanges. Le groupe peut décider de la fréquence des réunions. Une fois par mois peut convenir pour commencer, et des réunions peuvent être organisées plus fréquemment si nécessaire.

Le groupe doit rester le même tout au long des réunions afin de favoriser la compréhension mutuelle et la qualité des échanges. Pour répondre à la demande croissante, de nouveaux membres pourraient rejoindre le groupe avec l'accord des participants.



# La structure des sessions est la suivante :

01

La personne qui a proposé une situation lors de la session précédente donne son avis sur l'évolution de la question.

02

Un premier tour de table permet à chaque participant de faire part de son humeur du moment et d'indiquer s'il a une situation à proposer. Si c'est le cas, il la décrit brièvement. Ensuite, un autre tour a lieu pour permettre à chacun d'exprimer sa préférence quant aux cas à traiter ce jour-là. Généralement, le groupe se concentre spontanément sur deux ou trois situations, compte tenu de la nécessité de consacrer suffisamment de temps à chacune d'entre elles.

03

La personne qui a présenté la situation choisie fournit des informations plus détaillées.

04

Les participants posent des questions pour clarifier les détails. À ce stade, il est essentiel que les participants s'abstiennent d'analyser ou de faire des suggestions, afin de permettre une compréhension aussi claire que possible de la situation.

05

Le groupe formule des éléments d'analyse et suggère des attitudes ou des actions pour le pair aidant. Cette étape doit être menée avec soin et bienveillance.

06

Enfin, le pair aidant rend compte au groupe des points clés qu'il a retenus et de la manière dont il prévoit de les mettre en œuvre dans son travail, pour lui-même, pour l'équipe et pour les personnes qu'il soutient.



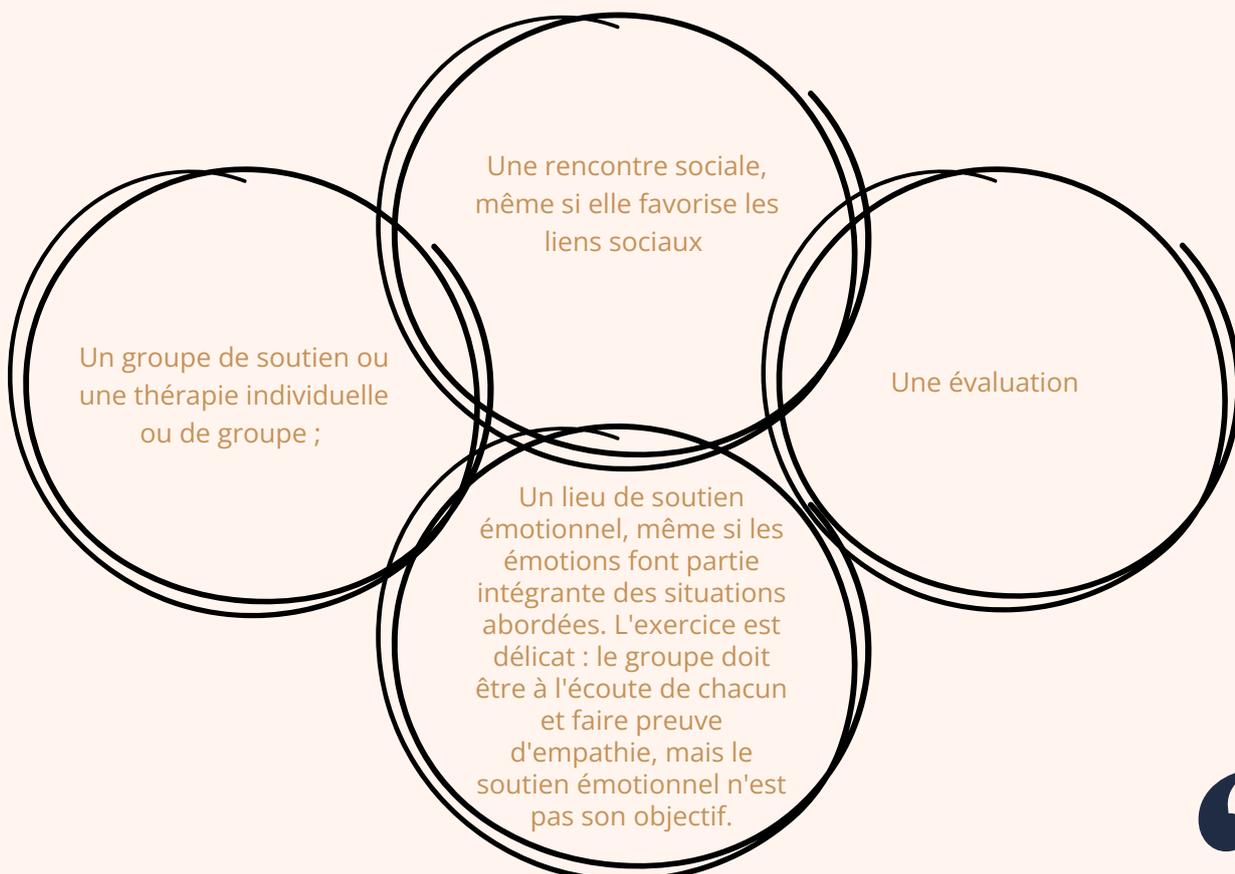
“

L'analyse des situations et les propositions du groupe s'appuient sur les connaissances de tous. Elles peuvent porter sur différents aspects. Il y a d'abord l'émergence d'une compréhension de la situation/du problème, de ses dimensions et de sa structure (\*savoir-faire\*). Ils s'appuient sur les compétences, les expériences et les conseils pratiques développés par chaque pair aidant (\*savoir-faire\* issu du savoir expérimentiel). Ils suggèrent également des voies d'accès aux ressources appropriées (\*savoir-qui\* à partir de la connaissance du réseau). Au-delà des suggestions factuelles, l'exercice permet de réfléchir aux raisons des actions du pair aidant (\*savoir-pourquoi\*), à la pertinence de ces actions (\*savoir-pourquoi\*) et à la signification, aux limites et à la mesure de ces actions (\*savoir-comment\*).

En bref, à travers chaque situation, le groupe revisite les deux questions fondamentales de notre profession : Que signifie être un pair ? Comment peut-on apporter un soutien ? Parce que la supervision par les pairs revisite constamment les connaissances, les attitudes et les compétences des pairs aidants et questionne les valeurs et les fondements de la pair-aidance, elle constitue un outil de développement professionnel continu et un moyen d'évoluer dans la pratique.

## POUR GARANTIR LE SUCCÈS DE CES INTERVISIONS, IL EST IMPORTANT D'ÉVITER CERTAINS PIÈGES.

**Il convient de noter que la supervision par les pairs ne l'est pas :**



”

“

Le pair aidant apporte une réflexion sur une situation qui le préoccupe. Son analyse passe nécessairement par une remise en question de la manière dont il s'est positionné et a agi (ou n'a pas agi). La délicatesse et le tact sont essentiels dans les échanges, afin de ne pas juger, déstabiliser ou dévaloriser, mais plutôt de soutenir et promouvoir des solutions émancipatrices.

Les intervisions permettent aux pairs aidants de prendre du recul par rapport à leur travail quotidien. L'analyse des pratiques et des actions du groupe renforce le sentiment d'identité des pairs aidants. En effet, tout ce qui clarifie les cadres de l'action des pairs aidants, son importance, l'étendue des responsabilités, l'éthique qui la sous-tend, sa beauté, crée et solidifie l'identité professionnelle.



Cette identité est cruciale car elle contrebalance la dynamique des autres professionnels avec lesquels le pair aidant travaille. Elle fournit un point de référence pour éviter d'être absorbé par leur langage ou leur façon d'aborder les situations et aide à maintenir la position unique du pair aidant.

L'intervision par les pairs étant un processus de groupe, elle fait également ressortir des connaissances et des compétences communes qui ont un effet "professionnalisant". La dynamique de groupe joue un rôle important à cet égard. Les commentaires respectueux, l'échange de suggestions et les discussions productives créent une expérience enrichissante qui favorise la transmission, le partage et l'assimilation des connaissances ainsi que la mise à jour des compétences.

”