

# DÉVELOPPER LA PAIR-AIDANCE PROFESSIONNELLE

PRATIQUES ET PERSPECTIVES



Travailler ensemble  
pour la santé mentale  
& l'inclusion sociale



Travailler ensemble  
pour la santé mentale  
& l'inclusion sociale

#### RÉDACTION

Cécile Histas et Stéphane Waha

#### BASÉ SUR L'EXPERTISE DE

L'équipe PAT du Smes :

Stéphane Waha, Pierre Faignoy, Cécile Histas,  
Aurélien Vitiello, Carole Tedesco et Catherine Gérard

#### PHOTOGRAPHIES

© Laurent Gilson, Bérange Jadin, César Richelle

#### MISE EN PAGES

In-Octavo

#### ÉDITEUR RESPONSABLE

Tanya Proulx

Smes ASBL

Rue du Progrès 323

1030 Schaerbeek

RPM : Bruxelles-Capitale

NE : 0475 627 523

IBAN : BE 26 0682 4115 1929

AVEC LE SOUTIEN DE



# DÉVELOPPER LA PAIR-AIDANCE PROFESSIONNELLE

## PRATIQUES ET PERSPECTIVES



Travailler ensemble  
pour la santé mentale  
& l'inclusion sociale

## SOMMAIRE

Introduction	4
Analyser les besoins	10
Identifier les craintes et représentations	14
Définir la fonction	18
Financement et conditions contractuelles	24
Recrutement	28
Préparer l'équipe	32
Accueillir, soutenir et former	34
Adapter son cadre et accepter la remise en question	36
Accompagner le positionnement	38
Gérer l'évolution de la personne et de la fonction	42
Leviers à activer	44

# INTRODUCTION



*“Il s’est présenté en tant que bénévole parce que c’était son statut à l’époque, me disant que c’était un ancien patient en rémission qui était stabilisé et qui venait aider les patients. Il m’a fait part de son parcours professionnel, plus personnel aussi, et de cette manière-là, je l’ai considéré autrement que comme un infirmier ou une infirmière. Je l’ai considéré comme un allié, un alter qui comprendrait peut-être différemment les choses, qui écouterait différemment. Cette nouveauté au sein de l’équipe m’a permis d’envisager un nouveau point de vue” (résidente d’une Maison de Soins Psychiatriques).*

Ce témoignage illustre la plus-value de la pair-aidance, à savoir l’apport de savoirs et enseignements tirés de l’expérience de vie, complémentaires aux savoirs académiques et professionnels.

On retrouve ces acteur-trice-s atypiques dans des domaines aussi variés que la précarité, le champ des assuétudes, la santé mentale ou encore le travail du sexe/prostitution. Le plus souvent bénévoles, les pair-aidant-e-s viennent interroger le travail social de par la particularité de leur bagage, à savoir leur vécu.

Depuis 2020, le projet “Peer and Team Support” (PAT) du Smes soutient les équipes dans l’engagement de pair-aidant-e-s professionnel-le-s. Il est principalement composé de pair-aidant-e-s salarié-e-s.

A travers des formations à la pair-aidance et au rétablissement de même que des outils spécifiques, l’équipe du PAT entend promouvoir ce concept et soutenir cette pratique venant interpellier les champs du social et de la santé. Le projet PAT organise également des interventions à destination des pair-aidant-e-s en fonction et des coordinations d’équipe.

Cette publication du projet PAT du Smes n'a pas pour vocation de refaire une revue exhaustive de la littérature sur un sujet qui est loin d'être neuf<sup>1</sup>. Cette brochure se veut davantage un continuum du *guide méthodologique et état des lieux de la pair-aidance en Fédération Wallonie-Bruxelles* (FWB) co-écrit par le Smes et le Forum-Bruxelles contre les inégalités en 2020<sup>2</sup>. Ce guide a permis de cartographier la pair-aidance en FWB et de baliser les étapes nécessaires à un accompagnement de qualité des équipes dans l'accueil de pair-aidant·e·s.

La contribution que vous tenez dans les mains est le fruit d'entretiens de terrain. Il nous importait de recueillir des témoignages à trois niveaux, à savoir : celui des personnes accompagnées par les structures accueillant des pair-aidant·e·s ; celui des pair-aidant·e·s engagé·e·s au sein de ces structures ; et, enfin, celui des coordinateur·trice·s qui ont misé sur la pair-aidance.

Les objectifs de cette brochure sont dès lors de dégager du terrain les enjeux de la pair-aidance en Belgique francophone, de dresser les forces, les limites et enjeux de cette nouvelle pratique professionnelle mais aussi, en guise de conclusion, de formuler des recommandations en vue d'une reconnaissance de ce métier à co-construire avec les équipes et le soutien des pouvoirs publics.

Par souci de cohérence, nous avons choisi de garder les étapes reprises dans le guide méthodologique afin d'y intégrer nos pratiques de formation, d'accompagnement ainsi que les enseignements.

*“Quand la pair-aidante partage des choses, c'est vraiment direct. Ça fait écho. Tu l'absorbes”*  
(participante à un groupe de parole).

*“Travailler avec un·e pair-aidant·e, c'est amener une nouvelle paire de lunettes dans l'équipe”*  
(coordinateur).



1/ Voir le dossier “Mettre en œuvre la pair-aidance” dans la revue française Santé mentale n°248, mai 2020.

2/ *La pair-aidance en Fédération Wallonie-Bruxelles, état des lieux et guide méthodologique*, Allart et Lo Sardo, 2019.

## La pair-aidance en quelques mots...

La **pair-aidance** repose sur l'entraide entre personnes souffrant ou ayant souffert d'une même maladie, qu'elle soit somatique ou psychique. Plus largement, elle englobe le partage de vécu (ex : précarité, assuétudes, travail du sexe/prostitution) entre individus devenus acteurs de leur rétablissement.

La **pair-aidance** vise à :

- > Redonner l'espoir aux personnes accompagnées ;
- > Soutenir ces dernières dans la reprise de pouvoir sur leur vie ("empowerment") ;
- > Participer à réduire la stigmatisation par le témoignage.

Pour l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS), le **concept de rétablissement** "vise à donner un nouveau sens et un nouveau but à la vie, à donner du pouvoir et à permettre de vivre une vie autonome, malgré ce que l'on a pu vivre et malgré la détresse émotionnelle qui peut encore faire partie de la vie"<sup>3/</sup>.

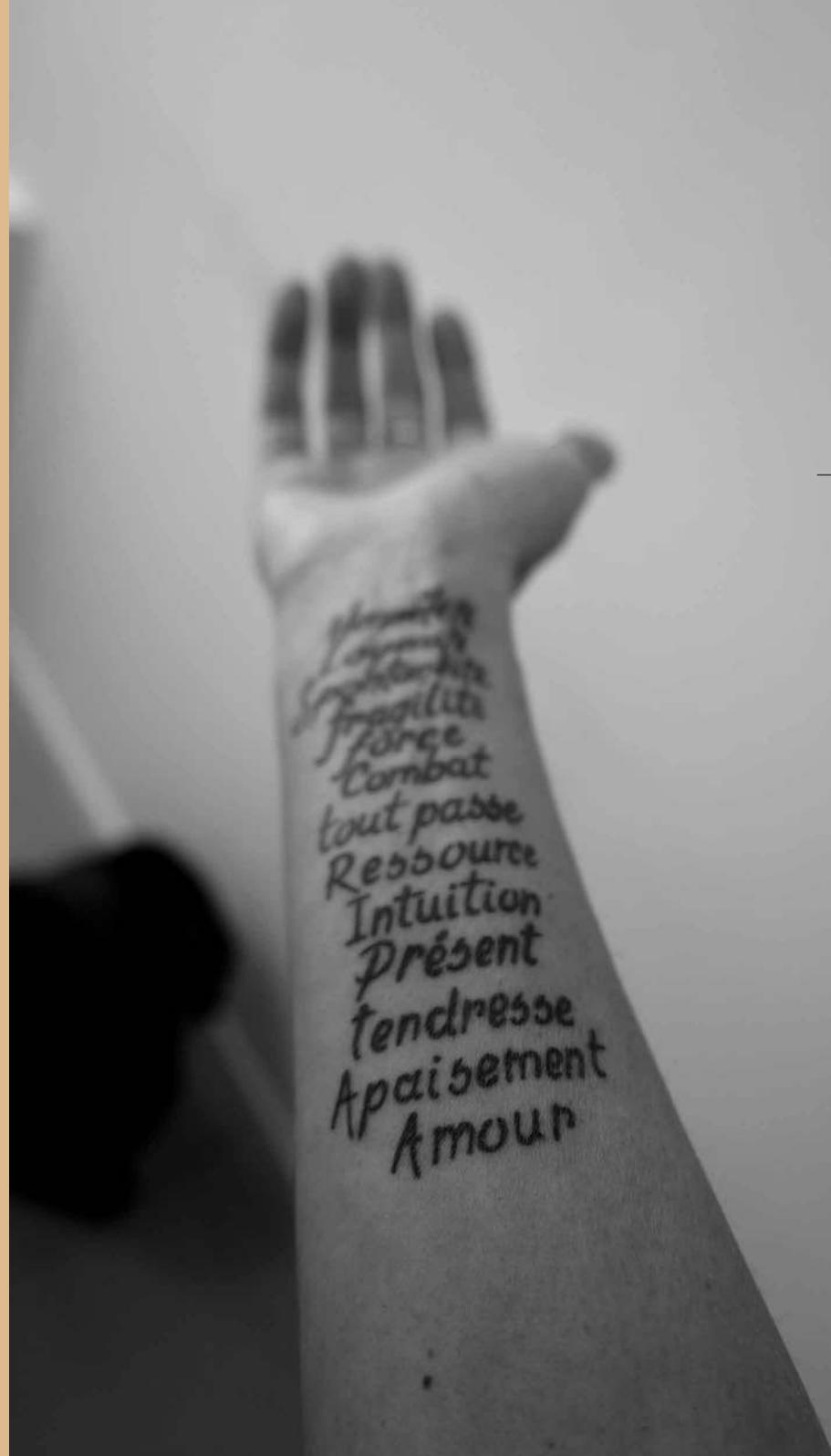
Ce rétablissement, et non la guérison, est bel et bien un processus individuel et personnalisé que les équipes doivent placer au premier rang dans leur accompagnement. "Le pair-aidant matérialise la possibilité du rétablissement, l'espoir d'en sortir"<sup>4/</sup>.

L'action des équipes des secteurs du psycho-médico-social est encore largement centrée sur le contrôle des symptômes et l'accompagnement des crises. La philosophie du rétablissement, quant à elle, propose une autre approche qui encourage et soutient les choix de vie des personnes accompagnées. En d'autres termes, la guérison concerne le devenir de la maladie, le rétablissement le devenir de la personne<sup>5/</sup>.

3/ Rétablissement et droit à la santé. Formation de base Quality Rights de l'OMS. Services sociaux et de santé mentale : <https://apps.who.int/iris/handle/10665/363960>

4/ Muriel Allart dans, Alter Echos, avril 2021 : <https://www.alterechos.be/saider-entre-pairs-pour-reprendre-le-contrôle-de-sa-vie/>

5/ Vers le rétablissement, article de l'UNAFAM sur <https://www.unafam.org/troubles-et-handicap-psy/vers-le-retablissement>



# ANALYSER LES BESOINS



## Pourquoi engager un·e pair-aidant·e ?

**L**e constat n'est pas neuf : les secteurs du social et de la santé sont en crise. Déconsidération, perte de sens, contraintes administratives, explosion de la demande ont de quoi décourager les équipes qui s'investissent au quotidien dans l'accompagnement des personnes. Des professionnel·les s'interrogent sur comment aller de l'avant malgré tout et comment innover afin de rencontrer les besoins. La pair-aidance est une voie possible.

Du côté des institutions candidates à l'accueil d'un ou une pair-aidant·e, le spectre est large entre les équipes conscientes de la plus-value de la pair-aidance, souvent à bas-seuil et travaillant déjà en horizontalité, et celles plus frileuses de par la méconnaissance de cette fonction seulement perçue comme trait d'union entre l'équipe d'aide et de soin et les personnes accompagnées.

Nous avons constaté que, la plupart du temps, l'initiative d'engager un ou une professionnel·le de la pair-aidance relève de l'équipe de direction ou de coordination. *“Nous pensions qu'il pouvait être utile qu'une personne apporte son expérience de vie aux personnes que nous suivions... Cela pouvait compléter les interventions des professionnels déjà en place car cela aurait un impact sur la construction, le regard des personnes accompagnées”* (un coordinateur).

*“Accueillir un ancien usager dans son équipe te pousse encore plus loin dans la réflexion. Et cela, c’est précieux. Une nouvelle écoute, une nouvelle approche, un nouveau lien qui peut se créer avec les personnes accompagnées”* (un coordinateur).

Cependant, pour d’autres structures, l’idée peut germer du passage d’un ou une stagiaire ou d’une sensibilisation à la pair-aidance donnée par le projet PAT ou d’autres opérateurs œuvrant dans la promotion de la pair-aidance.

Lors du premier contact avec les structures accompagnées, les formateur-trices du projet PAT s’enquêtent du niveau de connaissance de l’équipe sur les notions de pair-aidance et de rétablissement, du public-cible avec lequel devra travailler le ou la futur-e pair-aidant-e et des conditions de l’engagement (ex : charge horaire, type de contrat, barème).

Une fois l’analyse des besoins effectuée le plus souvent avec la coordination de l’institution accompagnée, un groupe de travail est mis en place. L’idéal étant d’avoir un maximum de profils et travailleur-euse-s autour de la table : médicaux, paramédicaux, travailleurs sociaux ou encore cadres intermédiaires.

Sur base d’un questionnaire préalablement envoyé, le projet PAT interroge l’équipe sur les appréhensions liées à l’intégration d’un ou une pair-aidant-e.

Il faut garder en tête que la co-construction est le maître-mot de la collaboration entre la structure accompagnée et l’équipe PAT. Nous évoluons au rythme des structures suivies, certains accompagnements prenant plus de temps que d’autres suivant les contraintes institutionnelles et les agendas respectifs.

Mais ne nous voilons pas la face. La pair-aidance peut également être imposée aux équipes dans le cadre d’appels à projets, qui plus est, dans un contexte où les droits des personnes accompagnées, l’expertise de vécu ou la consultation des usager-ère-s sont portés

en fers de lance. Dans le cadre de nos interventions, nous avons pu percevoir les réticences de certaines équipes quand la pair-aidance est impulsée “du dessus”. D’où l’importance du travail de déconstruction des idées reçues sur le ou la pair-aidant-e, personne parfois perçue comme fragile et vulnérable, et d’identification de ce que peut apporter un ou une pairaidant-e.



# IDENTIFIER LES CRAINTES ET REPRÉSENTATIONS



## Comment considérer le/la pair-aidant·e comme un·e collègue ?

*“L’équipe avait beaucoup d’inquiétudes, de résistances et de fausses croyances sur la pair-aidance. Nous avons fait venir l’équipe PAT 6 ou 7 fois et tout le monde a pu vider son sac. Il faut dire que nous avons connu un échec avec un pair-aidant auparavant” (coordinateur dans les assuétudes).*

Voici ci-dessous les principales inquiétudes relevées.

### Légitimité

Quand on fait connaissance le premier jour avec les membres des équipes d’aide et de soin, nous observons, sans grande surprise, que chacun décline le plus souvent son identité derrière le cursus suivi : éducateur spécialisé, assistant social, médecin, psychologue, etc. Quid du ou de la pair-aidant·e qui, pour la plupart du temps, n’a pas suivi de formation spécifique<sup>6</sup> ? Pour certain·es travailleur·euses la reconnaissance de l’expertise du vécu ne va pas de soi.

Notons qu’une formation à la pair-aidance n’est pas indispensable pour trouver un emploi. Ce qui importe est la capacité à partager son vécu avec recul et de dégager de ce dernier des outils de rétablissement. Par exemple, aucune des trois dernières personnes engagées au projet PAT ne dispose d’une telle formation. Cependant, une formation constitue un plus pour acquérir les concepts-clés et mieux appréhender la posture du ou de la pair-aidant·e.

6/ Pour information, l’UMons n’organise pas cette année son certificat à la pair-aidance en santé mentale.

*“Après avoir connu la rue, l’IPPJ, la prison et la conso, je voulais aider les gens à ne pas faire les mêmes erreurs que moi...mais comment faire sans diplôme ? Je n’avais que le CEB”. Ce jeune pair-aidant met le doigt sur un point qui ressort régulièrement des entretiens menés auprès de pair-aidant·e·s, à savoir celui de la légitimité.*

Au-delà de la formation, reconnaissance du savoir des pair-aidant·e·s et légitimité sont ici étroitement liées. Les savoirs expérientiels du ou de la pair-aidant·e sont constitués d’un ensemble de savoir-faire et savoir-être issus de leur expérience de la maladie, du trouble, de la précarité, du travail du sexe/prostitution. Citons parmi ces expériences l’hospitalisation, la stigmatisation ou encore les discriminations à l’embauche.

Dans ses interventions, le projet PAT défend donc la complémentarité des savoirs expérientiels qui ne sont ni contradictoires, ni opposés aux savoirs professionnels. A titre illustratif, lors de modules en psychoéducation, le ou la pair-aidant·e peut déposer son vécu à travers des exemples concrets d’outils qui l’ont aidé·e (ex : ligne de vie, plan de crise, etc.).

## Peur de la rechute

*“Ce parcours d’échecs et de rebondissements est nécessaire pour pouvoir parler d’expertise. Je pense que c’est ce que nous avons en commun, les pair-aidant·e·s”, confie une pair-aidante.*

Cette question de la rechute est omniprésente dans les craintes formulées par les équipes accompagnées. En effet, l’on observe souvent des équipes en sous-effectifs et le moindre membre de l’équipe absent influe sur le travail quotidien. Or, comme le soulignent les formateur·trices du projet PAT, la rechute peut concerner tout le monde. Notre vision est de considérer le ou la pair-aidant·e comme un ou une travailleur·euse comme les autres.

Le ou la pair-aidant·e se connaît, de même que ses limites. De par son réseau (médical, social, entourage), il ou elle a développé des stratégies pour éviter le plus possible la rechute qui, rappelons-le,

fait partie intégrante du processus de rétablissement. *“J’ai réussi à avoir une vie où j’évite ce qui ne me convient pas. Je suis toujours en équilibre sur une corde”* (une pair-aidante).

## Juste proximité et limites

Une autre crainte partagée par certain·e·s travailleur·euse·s est la difficulté pour le ou la pair-aidant·e de garder la bonne distance professionnelle avec les personnes accompagnées.

Une dérive, mais qui concerne tout travailleur dans le champ du soin et du social, est le surinvestissement dans son rôle de pair·e. *“La limite du pair-aidant est parfois le pair-aidant lui-même avec sa fragilité. Surinvestir sa fonction et adopter une attitude de sauveur, cela peut vite arriver”* (une coordinatrice).

La gestion des limites, la distance professionnelle, le secret professionnel partagé, la posture du ou de la pair-aidant·e : autant de thèmes qui sont abordés lors de nos interventions mensuelles. Ces moments entre pair-aidant·e·s de tous secteurs confondus permettent de déposer les difficultés rencontrées sur le terrain. *“A travers les vignettes, on réinterroge toujours. C’est quoi une relation de pair·e ? Comment peut-on être aidant·e ? Ces interventions sont importantes pour notre identité”* (pair-aidante).

La présence d’un ou une pair-aidant·e peut bouleverser les pratiques professionnelles. Port de la blouse blanche ou pas en milieu hospitalier ? Tutoiement ou vouvoiement ? Autant de questions auxquelles l’équipe se confronte et qui invitent à la co-construction d’une fonction en devenir.

# DÉFINIR LA FONCTION



## Que font les pair-aidant·e·s ?

**L**a plupart du temps, nous passons deux demi-journées à travailler autour des craintes et représentations avec le groupe de travail désigné. En parallèle à ces échanges, nous nous immergeons deux à trois journées dans les équipes pour mieux comprendre leurs missions, leur travail quotidien, leur cadre, leur public et leur vision du rétablissement. Ceci permet de nourrir les discussions en groupe de travail et amorcer la définition de la fonction.

Afin de co-construire la fiche-fonction du ou de la futur·e collègue, les formateur·trice·s du projet PAT se basent le plus souvent sur la fiche-fonction du travailleur psychosocial polyvalent ou de l'éducateur·trice spécialisé·e. Nous verrons plus bas dans les barèmes que c'est le plus souvent sous le barème d'éducateur spécialisé que le ou la pair-aidant·e est engagé·e.

*“Tout le monde fait la même chose mais chacun avec ses spécificités et sa personnalité” (coordinatrice).*

*“Je suis un travailleur polyvalent comme les autres” (pair-aidant en santé mentale).*

*“Je suis un membre à part entière de l'équipe. Je me présente aux usagers comme pair-aidant quand c'est utile” (pair-aidant dans les assuétudes).*

On pourrait naïvement se poser la question de la plus-value d'un ou une pair-aidant-e vu qu'à priori, cette personne assume les mêmes responsabilités que ses collègues. Pourquoi ajouter un nouveau "métier" aux fonctions déjà présentes dans le secteur psycho-médi-co-social ? Pourquoi chambouler les codes et habitudes ?

*"Le pair-aidant amène plus d'horizontalité là où les relations de pouvoir entre soignant et patient sont bel et bien présentes dans le cadre institutionnel. Le pair-aidant aborde le patient de façon plus décontractée, avec une connaissance de ce qui se passe. C'est très concret"* (coordinateur).

*"La pair-aidante est une travailleuse comme nous mais elle s'utilise elle-même comme outil et c'est un plus"* (coordinatrice).

*"Ici, il y a des gens qui me comprennent vraiment. Le rôle de la pair-aidante est crucial. Si elle n'était pas là, je n'aurais pas commencé de suivi. Je peux m'identifier à elle car elle est à mon niveau. A ses côtés, j'ai osé briser le silence sur les violences subies. Je me sens reconnue"* (participante à un groupe de parole).

Ce qui ne veut pas dire que le ou la pair-aidant-e a le monopole de la relation de confiance avec les personnes accompagnées. *"Le pair-aidant est en quelque sorte le ciment, la colle qui lie plusieurs personnes, la caisse de résonance de combats communs"*, conclut cette même participante au groupe de parole.

Avant toute chose, l'objectif principal du ou de la pair-aidant-e est de susciter l'espoir et de soutenir la capacité des personnes en rétablissement à décider pour elles-mêmes.

Les tâches accomplies par les pair-aidant-e:s sont très variables en fonction des attentes de l'équipe et du contexte. Cependant, l'on peut identifier des rôles. L'équipe PAT du Smes a dégagé quatre rôles majeurs caractérisant la fonction de pair-aidance, à savoir : la création de lien ; le soutien émotionnel et social ; l'autogestion et

Rôle principal			
Transmettre l'espoir d'une vie meilleure et soutenir la capacité des personnes en rétablissement à s'autogérer et à décider pour elles-mêmes			
Créer du lien	Soutien émotionnel et social	Autogestion et rétablissement	Orientation vers des ressources
<p>Aller à la rencontre des publics plus difficilement accessibles. Créer le lien et le maintenir dans le temps. Recréer le lien avec les intervenants et les services d'accompagnement/soin lorsque celui-ci a été mis à mal lors d'expériences passées.</p>	<p>Encourager dans l'utilisation des compétences. Aider à faire face au stress et être disponible quand les gens ont besoin de parler à quelqu'un.</p>	<p>Aider les personnes accompagnées à comprendre la notion de rétablissement et les aider à développer et à appliquer leur plan de la gestion ou la prévention de leur affection dans la vie de tous les jours. Promouvoir l'empowerment.</p>	<p>Servir de lien entre les personnes en rétablissement et les ressources d'accompagnement et de soin en les invitant à communiquer et affirmer leurs besoins afin d'obtenir un suivi régulier et de qualité. Aider à identifier les ressources dans le réseau de la personne ou dans la communauté.</p>
Rôle dans l'organisation/équipe			
Rôle dans la pair-aidance			

le rétablissement ; l'orientation vers des ressources et l'accompagnement.

Lors de la co-création de la fiche-fonction, nous invitons les membres du groupe de travail à glisser des actions concrètes derrière ces quatre missions globales. En croisant la fiche-fonction reçue par l'institution et les items dégagés lors des séances de travail, nous arrivons à une base solide pour avancer vers le recrutement du ou de la future collègue.

Nous constatons sur le terrain que la plupart des pair-aidant·es en fonction sont bien intégrés·es dans les équipes. Cependant, après plusieurs années, certain·es ne sont toujours pas autorisés·es, par leur institution, à assister aux réunions d'équipe. Sans compter le nombre important de pair-aidant·es bénévoles qui ne seront jamais salariés. Le chemin vers l'inclusion est parfois encore long.



# FINANCEMENT ET CONDITIONS CONTRACTUELLES



## À quel barème engager un-e pair-aidant-e ?

Qui dit professionnalisation du métier dit financement de postes. Même si la pair-aidance a le vent en poupe, l'absence de financements empêche ou retarde l'engagement de pair-aidant-es dans certaines institutions. Les subsides sont souvent ponctuels et les contrats bien souvent à durée déterminée. Les associations doivent déployer créativité et ingéniosité pour engager ces profils ne rentrant dans aucune case.

Un coordinateur témoigne : *“Pour le moment, nous tenons sur fonds propres pour financer le pair-aidant mais je trouve que la pérennisation est le plus gros obstacle au développement de la pair-aidance”*.

Par ailleurs, il n'existe pas de statut pour les pair-aidant-es ni de grille barémique spécifique<sup>7/</sup>. La prise en compte du diplôme, encore très souvent utilisé pour fixer la rémunération, pose problème. D'une part, la formation à la pair-aidance dispensée par l'UMons n'est pas certifiante. Elle ne peut donc servir de référence. D'autre part, les pair-aidant-es ont un niveau d'étude très variable, allant de l'absence de certificat d'enseignement secondaire supérieur (CESS) à un diplôme de master, généralement dans des études qui n'ont que peu de lien avec le métier de pair-aidant-e.

Tant les pair-aidant-es que les institutions se sont donc adressés au projet PAT pour obtenir des indications susceptibles de répondre aux questions de la rémunération et de la reconnaissance de l'ancienneté. C'est pourquoi le Smes a mis sur pied un groupe de travail chargé d'étudier la question et de produire des recommandations. Nous partageons ici la synthèse des travaux.

7/ La fonction est uniquement présente dans l'ordonnance de la COCOM relative à l'aide d'urgence et à l'insertion des personnes sans-abri (2009).

La pair-aidance se développant, le nombre de pair-aidant·e·s sous contrat d'emploi en Belgique francophone a augmenté. Un sondage, effectué en 2022 par le projet PAT, a permis de faire une photo des conditions contractuelles des pair-aidant·e·s avec un statut d'employé dans les secteurs du social-santé.

Il ressort que les pair-aidant·e·s en fonction sont en majeure partie employé·e·s au barème d'éducateur, indépendamment de leur diplôme. Dans le secteur hospitalier, les conditions salariales sont généralement moins favorables et correspondent à celles d'un·e animateur·trice.

Pour formuler ses recommandations, le groupe de travail est reparti des compétences des pair-aidant·e·s. En effet, dans l'exercice de leur métier, les pair-aidant·e·s développent une expertise, des connaissances et des compétences spécifiques qu'ils ont construites à travers leur parcours de rétablissement, leurs interactions avec des pairs, une forte capacité d'introspection et une volonté de mettre le savoir qu'ils en ont tiré au service de leur pairs.

On peut structurer ces compétences en 3 niveaux : les compétences générales des travailleur·euse·s (travail d'équipe, sens des responsabilités, capacité d'adaptation...) ; les compétences liées à la connaissance du secteur dans lequel l'équipe intervient (acteurs du secteur, parcours de soin ou d'accompagnement...) ; les compétences liées à la connaissance du rétablissement et celles nécessaires dans la relation d'aide à leurs pairs. Ces compétences sont essentielles pour assurer leurs rôles, comme décrits plus haut, mais à des degrés variables selon les contextes de travail. Cette variabilité pourrait être un frein à la rédaction de descriptions de fonction homogènes.

Toutefois, l'exemple des descriptions de fonctions IFIC<sup>8</sup> offre une base déjà disponible. En effet, on peut faire un parallèle intéressant entre la fonction de pair-aidant·e et celle d'un·e accompagnateur·trice au sein d'une unité psychiatrique, d'une habitation protégée ou de collaborateur·trice d'une équipe mobile. Les tâches contribuent à des objectifs similaires mais le ou la pair-aidant·e

utilise des outils différents qui se basent sur sa relation de pair et le savoir tiré de son parcours de rétablissement.

Le groupe de travail a recommandé d'utiliser la fonction d'accompagnateur·trice/collaborateur·trice qui pourrait servir de référence pour la description des pair-aidant·e·s et leur rémunération dans les secteurs qui implémentent déjà l'IFIC. Cela aurait le mérite d'offrir une solution rapidement applicable puisqu'il n'implique pas de modification. L'éventail de fonctions existe et les barèmes-cibles sont déjà définis.

Pour les autres secteurs du non-marchand qui ne disposent pas encore de classification de fonctions, le groupe de travail a recommandé la réalisation d'une description de fonction se basant sur les rôles des pair-aidant·e·s tels que formalisé par le projet PAT (voir tableau supra) et d'utiliser le barème cible IFIC de la fonction d'accompagnateur·trice/collaborateur·trice<sup>9</sup>.

Un récent appel à projet du Fédéral était ce raisonnement. Pour l'engagement de pair-aidant·e·s dans les institutions des "trajets de soins pour internés" (TSI)<sup>10</sup>, le SPF Santé publique a retenu ce barème-cible pour fixer l'enveloppe budgétaire disponible.

Enfin, un ou une pair-aidant·e doit démontrer qu'il est en possession de compétences spécifiques au rétablissement et à la pair-aidance. Faute de formation, les équipes peuvent se baser sur la participation à des groupes d'entraide mutuelle ou de santé communautaire (jobistes), des volontariats dans l'aide pour évaluer l'expérience acquise dans un rôle de pair-aidant·e. Certaines équipes qui ont répondu au sondage se sont servies de ces éléments pour reconnaître une ancienneté.

- 
- 8/ L'Institut de Classification de Fonctions (IFIC asbl) accompagne et soutient les partenaires sociaux dans le développement et l'implémentation de classifications de fonctions analytiques et de nouveaux modèles barémiques dans les secteurs non marchands en Belgique, tant au niveau fédéral que régional : <https://www.if-ic.org/fr>.
- 9/ Il s'agit de la seule fonction IFIC pour laquelle le diplôme implique une différence de rémunération. Le barème appliqué est IFIC 14 pour ceux qui ont un diplôme de bachelier ou plus et 14 B pour ceux qui n'en disposent pas.
- 10/ Pour plus d'information sur les trajets TSI: <https://www.internement.be/>.

# RECRUTEMENT



## Comment mener l'entretien d'embauche d'une pair-aidant-e ?

Comme le rappelle le guide méthodologique sur la pair-aidance en FWB<sup>11</sup> deux éléments essentiels sont à prendre en compte dans le cadre du recrutement de pair-aidant-e-s, à savoir la capacité de partager son vécu avec discernement et un certain degré de stabilité.

Nous constatons, de notre pratique d'entretiens d'embauche auprès des équipes, que rares sont les pair-aidant-e-s qui arrivent là par hasard. A la question "comment êtes-vous arrivés à la pair-aidance", l'on retrouve très souvent un moment-charnière comme une impasse, une rencontre, une formation ou sensibilisation à la pair-aidance.

Les personnes qui opèrent ce choix professionnel ont, pour la plupart, un parcours semé de trous, de flous, de parenthèses propices au processus de rétablissement, outil essentiel de la pair-aidance. "Quand tout s'écroule, faut faire autre chose", témoigne un pair-aidant d'une maison socio-sanitaire qui a déjà eu plusieurs vies professionnelles avant.

Susciter l'espoir est également évoqué dans les entretiens, comme l'exprime cette pair-aidante en unité psychiatrique : "j'ai fait une force de tout ce qui m'avait pesé. Je peux apporter de l'optimisme à la personne, l'aider à la rendre actrice plutôt que de subir et avancer petit à petit vers un mieux-être". Mais également rendre la pareille en quelque sorte après des années d'errance. "Aujourd'hui, j'aimerais bien être la personne qui m'a tant manqué quand j'ai subi des abus. J'avais 17 ans. Et là, à presque 55 ans, je peux affirmer que je suis en train d'y arriver"(pair-aidante).

11/ Allart et Lo Sardo, op cit, p. 28.

Ces travailleur·euse·s se mettent littéralement à nu quand il s'agit de passer un entretien d'embauche car un autre trait saillant de ces profils atypiques est l'authenticité. Savoir "se dire", savoir "se vivre" et "se traduire" pour partager son vécu auprès des personnes accompagnées est primordial.

Lors du recrutement, à côté des questions plus classiques sur les compétences professionnelles et relationnelles de la personne, l'attention sera portée à la vision du rétablissement de la personne, sa capacité à prendre du recul sur son vécu, notamment si la personne est un ou une ex-usager·ère de la structure accueillante.



# PRÉPARER L'ÉQUIPE



## Comment se préparer au mieux à accueillir un nouveau type de travailleur·euse ?

*“Pour intégrer un pair-aidant, il est essentiel que les soignants soient formés au concept de rétablissement, pour se dégager de toute vision paternaliste vis-à-vis du pair-aidant, et ainsi confirmer l’ancrage de cette philosophie au sein de l’établissement”<sup>12</sup>.*

D’où l’importance de préparer les équipes à accueillir cette nouvelle fonction qui peut venir chambouler leur quotidien de par le décloisonnement des rapports soignants-soignés, le déplacement du curseur proximité-distance ou encore le renforcement de la capacité d’agir des personnes accompagnées (“empowerment”)<sup>13</sup>. *“Accueillir un pair-aidant nous a obligés à sortir d’une zone de confort, d’un savoir acquis et à repenser le cadre. Cela nous pousse plus loin dans la réflexion”* (un coordinateur).

Afin de préparer au mieux les équipes, les formateur·trice·s du projet PAT animent des modules de formation autour de la notion de rétablissement, outil majeur du ou de la pair-aidant·e. Souvent, ces sessions interviennent dans un second temps après avoir déconstruit les stéréotypes et clichés lors de groupes de travail.

Comme exprimé en début de publication, les structures bas-seuil ont souvent plus de facilité à dépasser les craintes, si du moins elles existent, que d’autres structures plus pyramidales comme des groupes hospitaliers. C’est pourquoi nous prenons le temps nécessaire dans le processus pour passer d’une étape à l’autre, quitte à revenir en arrière s’il faut encore creuser quelques inquiétudes.

Comme le souligne un coordinateur en milieu hospitalier, *“accueillir un pair-aidant est un challenge, ce n’est pas naturel et il va falloir essayer certains plâtres. Mais cela met du punch et de la motivation. On vient historiquement parlant d’une prise en charge paternaliste où le soignant sait ce qui est bon pour le patient”*.

12/ Témoignage d’une pair-aidante dans la revue française « Santé mentale » n°248, mai 2020.

13/ Voir Allart et Lo Sardo, op cit.

# ACCUEILLIR, SOUTENIR ET FORMER



## Comment accompagner un·e pair-aidant·e qui rejoint l'équipe ?

Comme pour toute nouvelle personne engagée, l'accueil du ou de la pair-aidant·e est fondamental pour poser le cadre, les attentes de rôles ou encore répondre aux interrogations légitimes de personnes parfois longuement éloignées du marché du travail. L'on observe bien souvent un ou une référent·e désigné·e pour accompagner ce ou cette nouvelle collègue.

Comme nous l'avons vu supra, l'idéal reste que la majorité de l'équipe d'aide et de soin soit sensibilisée et formée à la pair-aidance et au rétablissement. Ce qui n'est pas toujours le cas car l'équipe PAT peut être appelée après engagement de la personne. Dans ce cas de figure, nous veillons à outiller les équipes tout en organisant les interventions à destination des pair-aidant·es engagé·es, tous secteurs confondus. A noter que dans le cadre du projet TSI ("Trajet de Soins pour Internés") initié par le SPF Santé publique en 2023, une intervention spécifique à destination des pair-aidant·es œuvrant dans ce secteur est prévue trimestriellement.

Une pair-aidante en unité TSI témoigne de ces moments de rencontre particuliers : *"C'est constructif et valorisant à la fois. Chacun doit trouver sa place et surtout sa propre manière de fonctionner. Echanger entre pairs est essentiel"*. Une intervention spécifique avec les coordinateurs des projets TSI est également proposée.

L'équipe PAT ne propose pas d'accompagnement individuel des pair-aidant·es engagé·es mais reste à la disposition des coordinations et des équipes pour tout souhait de suivi post-engagement (ex : retravailler un thème comme la distance professionnelle, réviser la fiche-fonction au besoin, intervention des coordinateurs, etc.). Une formation est également prévue pour les pair-aidant·es qui n'ont pas suivi de formation de base à la pair-aidance.

# ADAPTER SON CADRE ET ACCEPTER LA REMISE EN QUESTION



## Comment faire de la place à une vision particulière ?

**D**approcher public et institution est l'une des fonctions de la pair-aidance<sup>14</sup>. Cela exige un changement de paradigme car la position symétrique du ou de la pair-aidant-e peut heurter certaines habitudes bien ancrées dans les structures. *“Le pair-aidant vient en quelque sorte attaquer le fondement du paradigme du soignant qui sait. La résistance au changement peut être tenace mais il en va ainsi pour tout nouveau projet, pas que de l’engagement d’un pair-aidant”* (coordinateur en milieu hospitalier).

Pour ce coordinateur, et c’est notre vision au projet PAT, le ou la pair-aidant-e doit être considéré-e comme un ou une collègue comme un-e autre, avec comme bagage un savoir expérientiel valorisé et valorisable.

On entend, souvent à tort, sur le terrain que le ou la pair-aidant-e est une sorte de trait d’union entre l’équipe du social et du soin et les personnes accompagnées, de personne-relai faisant passer des messages du public vers l’équipe. Or, le ou la pair-aidant-e fait partie intégrante de l’équipe.

Trouver sa place n’est pas toujours évident. Une pair-aidante dans la prévention des violences conjugales utilise une belle métaphore pour exprimer ce souci de légitimité : *“à un moment, j’ai dit que ma place, elle est là et pas à la cave. Ma place est à côté des autres collègues et cela a été entendu par la direction”*.

Nous observons cependant que, dans la majorité des cas, les personnes engagées ont fait peu à peu leur place, avec succès la plupart du temps. *“Une fois les craintes sur la pair-aidance dépassées, cela ne peut que nous faire avancer sur la manière dont on décline notre métier”*, conclut ce même coordinateur.

14/ Allart et Lo Sardo, op cit, p. 40.

# ACCOMPAGNER LE POSITIONNEMENT



## Comment trouver sa juste place en tant que pair-aidant·e ?

**D**éjà abordé ci-dessus, le juste équilibre entre présence et distance est à trouver en fonction des circonstances. Comment d'abord se présenter au public accompagné pour à la fois susciter l'espoir sans pour autant susciter envie voire jalousie ? Quel code utiliser : le tutoiement ou le vouvoiement ? Comment ne pas céder à la tentation de sauver l'autre ?

Ces questionnements ne sont pas spécifiques à la pair-aidance et l'on constate sur le terrain que cela se fait, le plus souvent, de façon naturelle. Chaque institution a ses lignes directrices en termes de distance/proximité entre professionnel·les et personnes accompagnées. *“Je suis un membre à part entière de l'équipe. Je me présente aux usagers comme pair-aidant quand c'est utile”*, avance un pair-aidant dans les assuétudes. Pour une autre pair-aidante en milieu hospitalier : *“Je demande aux personnes accompagnées si je peux les tutoyer et les appeler par leur prénom...Et lors de leur départ, c'est l'accolade. Or, ici, c'est le vouvoiement et le nom de famille de rigueur”*.

Il y a autant de cas de figures que de pair-aidant·es. Ce qui importe, au-delà du tutoiement ou vouvoiement, c'est la distance émotionnelle pour ne pas porter l'histoire de l'autre, et éviter de mettre à mal son propre rétablissement. Eviter de passer de l'empathie à la sympathie. *“Je partage mon parcours avec modération et ne suis pas un pote. Je parlerais d'empathie calculée. Je trouve cela plus pro de ne pas me livrer intimement”*.

Le message que le projet PAT fait passer lors des interventions est de rester authentique dans la relation à l'autre, de se présenter comme on le sent et de ne pas hésiter à faire appel à l'équipe en cas de questions sur sa fonction ou sa posture professionnelle.

Par ailleurs, il est important de rappeler la complémentarité, et non la concurrence dans le lien, du ou de la pair-aidant-e avec ses collègues d'autres disciplines. Même si le caractère pair peut faciliter la relation. *“Bosses avec la pair-aidante m'ouvre des portes. Je ne me sens pas différente, anormale, outsider. Cela fait écho ”* (participante à un groupe de parole de femmes victimes de violences). *“Le pair-aidant peut aider l'équipe à comprendre des choses qui ne sont pas explicites dans leurs bouquins. Il a cette sensibilité qui permet de mieux approcher certaines situations”* (résidente d'une MSP).



# GÉRER L'ÉVOLUTION DE LA PERSONNE ET DE LA FONCTION



## Comment grandir dans son rôle de pair-aidant-e et le rester ?

*“Ma 4<sup>ème</sup> vie professionnelle, c’est la pair-aidance. C’est sacré, je suis bien là ! Cela me tient, c’est primordial”*, exprime un pair-aidant dans les assuétudes. Si certain-es pairs-aidant-es se voient poursuivre sur cette voie, d’autres pourraient être freiné-es par les écueils déjà mentionnés ci-dessus, dont le manque de moyens financiers alloués à la pair-aidance, le caractère souvent précaire des contrats ou encore la potentielle pénibilité de se (re)voir dans le miroir de l’autre, en quelque sorte.

A nouveau, dans notre pratique, nous observons une variété de situations fortement dépendantes des structures accueillantes. Tout d’abord, le caractère pérenne du poste influe beaucoup sur l’engagement d’un ou une pair-aidant-e. S’agit-il d’un appel à projet “one shot” ? D’un financement sur le plus long terme comme pour les projets TSI de 2 ans ? voire d’un engagement sur fonds propres ? Il est certain que, comme pour tout-e travailleur-euse, l’incertitude de revenus intervient dans le choix de la pair-aidance (tant côté employeur qu’employé-e).

Ensuite, le barème qui sera utilisé peut peser dans la balance. Dans le cadre de l’IFIC, le projet PAT préconise, a minima, le barème 14 d’éducateur-trice. Or, sur le terrain, certain-es pair-aidant-es sont à un barème inférieur, ce qui les met en grande difficulté avec des revenus parfois moindres que les revenus de remplacement (ex : mutuelle ou allocations de chômage). En outre, la non prise en compte de l’ancienneté dans les vies professionnelles antérieures peut également freiner les candidat-es potentielle-s.

A côté de ces écueils financiers, la nature de la mission peut également user à moyen terme, comme dans beaucoup de métiers du social et de la santé. D’où l’importance des interventions pour déposer ses difficultés mais également des supervisions (individuelles ou collectives) parfois proposées par les institutions accueillantes.

## LEVIERS À ACTIVER



“L’idéal serait de systématiser la pair-aidance dans toutes les structures d’aide et de soin”, commente un coordinateur enthousiaste. “Ce pour quoi j’aime bosser avec un pair-aidant, c’est que, sur le terrain, ça fonctionne”, ajoute un autre.

Cette dernière section de la brochure a pour objectif de mettre en avant les recommandations du Smes pour accompagner la professionnalisation du métier de pair-aidant·e. Force est de constater l’évolution positive du nombre de contrats de travail signés ces dernières années. La cartographie proposée par le Smes illustre que, tous secteurs confondus, le nombre de pair-aidant·es salariés en Belgique francophone a quadruplé depuis 2020<sup>15</sup>. Une ordonnance Cocom relative à l’aide aux personnes sans-abri (2019) prévoit le recours à des pair-aidant·es.

Par ailleurs, le Parlement francophone bruxellois planche actuellement sur une proposition de résolution relative à la reconnaissance de la pair-aidance et à l’intégration de pair-aidant·es dans les services sociaux et de santé. Cette proposition fait suite au plaidoyer défendu par le Smes lors du Jeudi de l’Hémicycle du 18 novembre 2021 consacré à la pair-aidance<sup>16</sup>.

Au niveau fédéral, les appels à projet incluant l’engagement obligatoire de pair-aidant·es dans les unités High and Intensive Care (HIC) des hôpitaux psychiatriques ou encore au sein des équipes des Trajets de Soins Internés (TSI) témoignent d’une réelle reconnaissance de la plus-value de la présence de personnes anciennement accompagnées au sein des structures.

Certes, les initiatives sont encore clairsemées mais les retours positifs des équipes suivies par le projet PAT encouragent l’activation de leviers pour progresser dans la reconnaissance de cette fonction complémentaire des équipes d’aide et de soin.

15/ <https://cartographie-pair-aidance.be>

16/ <https://www.parlementfrancophone.brussels/documents/proposition-035549-du-2023-06-26-a-11-42-38/document>

## Développer

Le développement de la pair-aidance nécessite des moyens à la fois humains, financiers et une attention de la part du politique, à tous les niveaux de pouvoir. Nous l'avons vu plus haut, un financement pérenne constitue l'une des clés. C'est pourquoi, le Smes préconise de/d' :

- > inclure la notion de rétablissement dans les textes législatifs des domaines de la santé et du social ;
- > de modifier les textes légaux organisant l'agrément et le financement des services socio-sanitaires afin d'y inclure la notion de pair-aidance, le rôle du ou de la pair-aidant-e et le financement pérenne de la fonction ;
- > de s'assurer que toutes les équipes qui souhaitent engager des pair-aidant-e-s puissent bénéficier d'un accompagnement et de formations spécifiques.

## Capitaliser

Les expériences en matière de pair-aidance professionnelle se multiplient tant dans le monde anglo-saxon d'où cette pratique émerge que dans d'autres pays européens. Il est donc intéressant de croiser les approches méthodologiques, d'échanger autour des outils et bonnes pratiques. Pour ce faire, côté francophone, la Fédération des Associations de Pair-Aidants Francophones (FAPAF) est née à l'initiative de travailleurs du projet PAT. Les échanges qui émergent des rencontres virtuelles entre acteurs belges, français, suisses et québécois permettent de réfléchir ensemble au devenir de la profession.

## Former

Même si, comme nous l'avons vu, la formation n'est pas la seule porte d'entrée vers le métier de pair-aidant-e, il n'en reste pas moins qu'elle peut influencer sur la reconnaissance de cette profession en devenant. En outre, pour certaines personnes intéressées par la pair-aidance mais qui n'ont aucune expérience antérieure dans les secteurs du social et du soin, cela peut rassurer voire légitimer comme nous l'avons vu plus haut dans la section sur les craintes.

Le Smes soutient :

- > le développement d'une formation certifiante même si elle n'est pas le seul mode d'accès à la pair-aidance comme vu plus haut ;
- > le développement d'une formation continue pour les pair-aidant-e-s engagé-e-s;
- > l'exploration des opportunités que pourraient offrir la valorisation des acquis de l'expérience (VAE);
- > la définition des valeurs, de la déontologie et l'identification des compétences mobilisées pour le développement d'une identité propre.

## Professionaliser

Nous avons vu plus haut les freins à l'emploi qui peuvent dissuader les candidat-e-s potentiel-le-s, à savoir la non prise en compte de l'expérience professionnelle antérieure dans l'ancienneté et l'incertitude quant au maintien des droits de la personne (ex : incapacité ou invalidité, allocation de chômage). Le Smes recommande :

- > l'acceptation des activités de pair-aidance à temps partiel tout en conservant ses indemnités en tout ou en partie ;
- > la reconnaissance des années d'expériences pour valoriser la fonction ;
- > l'application d'un barème a minima bachelor pour favoriser l'expertise.

Nous espérons, par cette publication, avoir permis de relever les bonnes pratiques en matière de pair-aidance, sans pour autant occulter les difficultés encore présentes à sa mise en œuvre.

Avant de clore cette brochure, nous tenons à remercier l'ensemble des témoins qui ont contribué de par leur vécu et leur parcours à une meilleure connaissance de la pair-aidance. Merci au comité de rédaction et aux personnes qui ont pris le temps de relire cette brochure.

17/ <https://fapaf.pat.support/>

18/ Référentiel de compétences: <https://tuto3.pat.support/>





Travailler ensemble  
pour la santé mentale  
& l'inclusion sociale