



# Soutien individuel par et pour les personnes ayant un savoir expérientiel en santé mentale

Module d'orientation QualityRights de l'OMS



QualityRights

© Établissement Public de Santé Mentale (EPSM)

Lille Métropole 2022

Cette traduction n'a pas été réalisée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS). L'OMS n'est pas responsable du contenu ou de l'exactitude de cette traduction. L'édition originale anglaise de *Peer support groups by and for people with lived experience: WHO QualityRights guidance module: course slides*. Geneva: World Health Organization, 2019. Licence : CC BY-NC-SA 3.0 IGO sera l'édition juridiquement contraignante et authentique.

Cette traduction est disponible sous le CC BY-NC-SA 3.0



# QualityRights de l'OMS : Buts et objectifs

**BUT :** Améliorer l'accès à des services sociaux et de santé mentale de bonne qualité et promouvoir les droits humains des personnes en situation de handicaps psychosociaux, intellectuels ou cognitifs

- Renforcer les capacités pour lutter contre la stigmatisation et la discrimination et promouvoir les droits humains et le rétablissement
- Améliorer la qualité et les conditions des droits humains dans les services sociaux et de santé mentale
- Créer des services de proximité et des services axés sur le rétablissement qui respectent et promeuvent les droits humains
- Soutenir le développement d'un mouvement de la société civile pour mener des actions de sensibilisation et influencer l'élaboration des politiques
- Réformer les politiques et la législation nationales conformément à la CDPH et aux autres normes internationales en matière de droits humains



# Quelques mots sur la terminologie dans cette formation - 1

- Le langage et la terminologie sont utilisés différemment par différentes personnes dans différents contextes.
- Le terme "handicap psychosocial" inclut les personnes qui ont reçu un diagnostic lié à la santé mentale ou qui s'identifient à ce terme.
- Les termes "handicap cognitif" et "handicap intellectuel" désignent les personnes qui ont reçu un diagnostic lié à leur fonction cognitive ou intellectuelle, y compris la démence et l'autisme.
- Le terme "handicap" met en évidence les obstacles qui entravent la pleine participation à la société des personnes présentant des déficiences réelles ou perçues et le fait qu'elles sont protégées par la CDPH.
- L'utilisation du terme "handicap" dans ce contexte n'implique pas que les personnes ont une déficience ou un trouble.



# Quelques mots sur la terminologie dans cette formation - 2

- "Les personnes qui utilisent" ou "qui ont déjà utilisé" les services sociaux et de santé mentale désignent des personnes qui ne s'identifient pas nécessairement comme ayant un handicap mais qui ont diverses expériences applicables à cette formation.
- L'expression "services sociaux et de santé mentale" fait référence à un large éventail de services fournis par les pays dans les secteurs public, privé et non gouvernemental.
- La terminologie a été choisie dans un souci d'inclusion.
  - C'est un choix personnel de s'identifier à certaines expressions ou concepts, mais les droits humains s'appliquent à tous et partout.
  - Un diagnostic ou un handicap ne doit jamais définir une personne.
  - Nous sommes tous des individus, avec un contexte social, une personnalité, des objectifs, des aspirations et des relations avec les autres qui sont uniques.
- L'utilisation de l'expression "personnes handicapées" a été évitée et remplacée dans tous les modules par "personnes en situation de handicap". Ce choix a été fait à la lumière de la dimension sociale du handicap portée par la convention : voir Préambule, Paragraphe E, de la Convention relative aux droits des personnes handicapées.



# Sujets abordés dans ce module

- Qu'est ce qu'un soutien individualisé par les pairs?
- Les valeurs de la pair-aidance personnalisée
- Les avantages de la pair-aidance
- Compréhension erronée de la pair-aidance
- De l'éthique à la pratique
- Langage utilisé
- Compétences de base des pairs aidants
- Description de fonction
- Entretiens d'embauche et recrutement des pairs aidants
- Conditions de travail
- Les pairs aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux



# 1. Introduction



# 1. Introduction

- Le but de ce module est de donner des conseils sur la façon de fournir et de renforcer le soutien individualisé par les pairs pour les personnes en situation de handicap psychosocial, intellectuel ou cognitif.
- Le module met l'accent sur la prestation d'un soutien individualisé « en personne ».
- Le soutien individualisé par les pairs est plus établi dans le domaine de la santé mentale qu'il ne l'est pour les personnes en situation de handicaps intellectuels ou cognitifs.
- Toutefois, ce type de soutien par les pairs est tout aussi précieux pour les personnes en situation de handicaps intellectuels ou cognitifs.





# 1. Introduction

- Les services de soutien par les pairs peuvent être proposés par différentes organisations.
- Utiliser des organisations autonomes gérées par les pairs pour fournir ces services peut être extrêmement précieux car celles-ci donnent l'occasion à des personnes de se rencontrer.
- Les personnes ont la possibilité de nouer des relations plus naturelles avec les personnes de leur choix dans leur propre environnement.



## 2. Qu'est ce qu'un soutien individualisé par les pairs?



## 2. Qu'est ce qu'un soutien individualisé par les pairs?

- La pair-aidance individuelle est un soutien individualisé où le pair aidant possède une expérience personnelle des problèmes et défis de la vie, semblable à celle du pair.
- La pair-aidance individuelle peut être proposée par:
  - des personnes engagées par les services,
  - des personnes travaillant comme pair aidant indépendant,
  - des personnes impliquées dans un soutien non hiérarchique et non rémunéré.
- L'objectif est d'apporter une aide pour les questions que les personnes jugent importantes.
- Le pair aidant peut offrir une écoute empathique et devenir un coach, un défenseur et partenaire.
- Les pairs-aidants détiennent un savoir expérientiel. Grâce à celui-ci, ils sont en mesure de créer des liens et de soutenir de manière unique des individus qui font l'expérience de situations difficiles.



## 2. Qu'est ce qu'un soutien individualisé par les pairs?

- La pair-aidance peut s'exercer sans des contextes variés.
- Ces services devraient de préférence faire appel à des organisations indépendantes pour proposer des services de pair-aidance et ce afin de préserver l'autonomie et l'indépendance nécessaire à l'exercice du rôle de pair aidant.
- Le service peut faciliter l'accès de leurs utilisateurs à un soutien individualisé par les pairs.
- Les pairs-aidants peuvent être des bénévoles ou des personnes rémunérées.
- Les pairs-aidants peuvent être appelés pairs spécialistes, médiateurs de santé pairs, ou coachs de rétablissement.



## 2. Qu'est ce qu'un soutien individualisé par les pairs?

*“Le terme ‘pair’ ne se réfère pas uniquement à une personne qui a eu la même expérience spécifique. Le soutien par les pairs est lié avant tout à comment une personne interagit avec une autre dans une relation de réciprocité”... “Sur la base de la sagesse acquise par l’expérience personnelle, les personnes ayant des rôles de pair prônent le développement personnel et facilitent l’apprentissage...”.*

*“Le soutien peut être social, émotionnel ou pratique (ou prendre ces trois formes) mais ce qui importe est que ce soutien soit mutuel et réciproque, permettant aux pairs d’en bénéficier, qu’ils l’apportent eux-mêmes ou qu’ils le reçoivent”.*



QualityRights



## 2. Qu'est ce qu'un soutien individualisé par les pairs?

- Des recherches récentes ont examiné les réponses des citoyens à la question "Qu'est-ce qu'un pair ?"
- Un pair doit avoir en commun plus qu'une expérience partagée de la détresse mentale.
- Avoir une vision commune de ce que signifie le rétablissement, une compréhension partagée du diagnostic, et une vision commune des traitements particuliers.
- L'importance de caractéristiques communes qui ne sont pas directement liées à la santé mentale.



## 2. Qu'est ce qu'un soutien individualisé par les pairs?

- La pair-aidance est au cœur de l'approche axée sur le rétablissement.
- Par le partage d'expériences, l'écoute empathique, l'encouragement, les pairs-aidants peuvent aider des personnes en situation de handicap psychosocial, intellectuel ou cognitif à donner un sens propre au rétablissement.
- Le sens du terme rétablissement peut être différent pour chaque personne. - pour beaucoup, se rétablir signifie retrouver le contrôle sur son identité et sur sa vie, retrouver l'espoir, et une vie qui, pour eux, a un sens.



## 2. Qu'est ce qu'un soutien individualisé par les pairs?

La pair-aidance peut prendre plusieurs formes :

- Partager des expériences, des stratégies et des récits d'espoirs et de rétablissement
- Encourager à assumer la responsabilité de sa propre vie et de son rétablissement
- Encourager, sans faire les choses à la place d'autrui
- Fournir des informations importantes
- Aider à créer des liens sociaux au sein de la communauté
- Soutenir pour garantir le respect des droits humains





# 3. Valeurs guidant la pair-aidance personnalisée



# 3. Valeurs guidant la pair-aidance personnalisée

## Réciprocité et égalité

Alors que le soutien par les pairs se répand dans les pays du monde entier, il est important que le développement reste ancré dans un ensemble de valeurs intrinsèques.

### Réciprocité et égalité

- La pair-aidance reconnaît que les deux parties peuvent apprendre l'une de l'autre.
- L'asymétrie de pouvoir est réduite au minimum.
- Les pairs ne devraient pas être en mesure de rendre compte aux prestataires de services de leurs relations avec les personnes qu'ils soutiennent



# 3. Valeurs guidant la pair-aidance personnalisée

## Autodétermination et pouvoir d'agir

### Auto détermination et empowerment:

- La pair-aidance est basée sur les principes de choix personnel et d'autonomie.
- L'empowerment est un processus dans lequel chaque individu acquiert une confiance en ses propres capacités à prendre des décisions
- Des efforts sont fournis afin d'éviter l'émergence d'une relation de dépendance entre le médiateur de santé pair (MSP) et la personne soutenue.



QualityRights



# 3. Valeurs guidant la pair-aidance personnalisée

## Empathie et rétablissement

### Empathie:

- La capacité à entretenir une relation avec une autre personne, en appréhendant son expérience depuis son point de vue, est central.

### Rétablissement:

- Le rétablissement est une expérience unique et personnelle.
- Une valeur clé du soutien individualisé par les pairs-aidants est d'aider à déterminer ce qui est le mieux pour sa vie.
- Le soutien par les pairs-aidants s'efforce d'être holistique et d'offrir l'opportunité d'explorer les multiples voies que peuvent prendre leur chemin de rétablissement.



### 3. Valeurs guidant la pair-aidance personnalisée

*"Peu de temps après que l'hôpital m'a donné congé j'ai été présenté à ...un médiateur de santé pair. Celui-ci a probablement été le facteur le plus déterminant de mon rétablissement. En travaillant avec lui pendant de nombreux mois j'ai pu peu à peu prendre du recul sur ma vie et imaginer ce qu'elle pourrait devenir. C'était inspirant d'en apprendre sur sa propre histoire de rétablissement, et j'ai senti que je pourrais lui faire confiance plus qu'à tout autre professionnel spécialisé en santé mentale, de par sa propre expérience de la maladie." (8)*

*"Vu la situation de M... Je me suis toujours mis à sa place, car il vivait (dans sa maison) généralement sans lumière, vraiment dans l'obscurité. Et il n'y avait pas d'eau courante. J'ai vécu dans une maison comme ça, vous savez ? Il n'y avait pas de lumière, pas d'eau courante. Alors ... une fois, j'étais dans le train, et j'ai vu un gars qui vendait une lampe de poche à mettre sur la tête, et je la lui ai achetée ... J'ai apporté la lampe de poche à M..., pour qu'il la mette sur sa tête et, qu'au moins, il ait de la lumière dans sa maison, non ?" (9).*



### 3. Valeurs guidant la pair-aidance personnalisée

- Certains modèles de pair-aidance mettent davantage l'accent sur la réciprocité, le partenariat et la co-développement de connaissances.
- Tandis que d'autres modèles tendent à fonctionner davantage comme une prestation de services d'une personne à une autre.



QualityRights



# 4. Avantages de la pair-aidance



## 4. Avantages de la pair-aidance

- Les barrières structurelles et la discrimination dans la société et les services peuvent marginaliser ou frustrer ceux qui cherchent de l'aide.
- La pair-aidance individuelle peut offrir un environnement social sûr et inclusif.
- La pair-aidance profite à la fois aux personnes en détresse et aux pairs-aidants eux-mêmes.
- Les principaux avantages comprennent :
  - une amélioration de l'utilisation des services et de meilleures relations thérapeutiques avec les prestataires
  - Une augmentation du pouvoir d'agir
  - Une augmentation de l'épanouissement personnel
  - L'espoir de se rétablir
  - La réduction des hospitalisations.

Les pairs-aidants en tirent également des avantages, améliorant leur estime de soi, en augmentant leur bien-être, en améliorant l'inclusion sociale et leur capacité à travailler.





## 4. Avantages de la pair-aidance

- Une diminution du nombre d'hospitalisations et de la durée du séjour offre l'avantage supplémentaire de réduire les coûts.
- L'inclusion des personnes ayant une expérience vécue dans la prestation de services de santé mentale est tout aussi efficace, sinon plus, que les soins classiques.
- Il s'agit d'un élément important des services axés sur le rétablissement et cela a pu être constaté par des personnes utilisant les services de soins, des pairs-aidants et les services eux-même : la pair-aidance est possible, acceptable et bénéfique.



## 4. Avantages de la pair-aidance

### Raising Awareness – Reality of dementia (Mental Health Foundation, UK)

Trois pairs-aidants en situation de handicaps cognitifs partagent dans une vidéo leur expérience et soulignent les principaux avantages de la pair-aidance.

<https://youtu.be/yuZF1uiKTUA> (4:22) (consulté le 14 juillet 2021, traduction automatique des sous-titres disponible).



## 4. Avantages de la pair-aidance

Shery Mead – Un soutien intentionnel par les médiateurs de santé pairs : Une rétrospective personnelle (24)

*“...J’étais stagiaire dans un programme de lutte contre la violence conjugale. Une femme est venue me voir. D’autres employés lui avaient dit qu’elle était courageuse mais qu’elle devrait probablement consulter. Elle a alors été envoyée dans un programme communautaire de santé mentale. Le jour suivant elle revient me voir et me dit qu’elle a un grave problème de santé mentale. Elle ne se voit plus alors comme courageuse mais comme malade.*

*Que s’est-il passé ? Pourquoi ce soudain changement d’explication ? Hier nous parlions de ce qui lui était arrivé. Nous savions toutes deux que le problème était la présence de violence dans ce monde. Et aujourd’hui elle me parle de ce qui ne va pas chez elle.*

*Cela me pose question. Au cours des mois suivants, au fur et à mesure que nous échangeons, j’ai progressivement trouvé le courage d’en parler. Comment avait-elle pu passer de ce qui lui était arrivé à parler de ce qui n’allait pas chez elle ?*

*Ensemble, nous avons réfléchi à cette question. Nos histoires communes nous ont conduites à un peu d’introspection. Nous avons parlé de la tournure que nos vies avaient prise depuis que nous avons été diagnostiquées et que peu à peu nous avons commencé à prendre des décisions concernant notre volonté d’en rester là ou non. Nous avons toutes deux reconnu que le diagnostic nous avait apporté un certain confort - un sentiment de sécurité, voire de soulagement. Pourtant, d’une manière ou d’une autre, nos expériences ont commencé à revêtir un sens différent. Peu à peu, nous avons commencé à remettre en question le fait que quelque chose “n’allait pas” chez nous. Nous considérons plutôt que c’était peut-être les événements qui nous sont arrivés qui “n’allaient pas”.*

## 4. Avantages de la pair-aidance

Individualized peer support initiated by a former service user at Instituto Centta specialized clinic in Madrid, Spain  
(25)

Lorsque Belen est arrivée à la clinique pour se faire soigner, c'était, selon les mots de son mari, "la dernière chance". Après 25 ans de lutte contre les troubles alimentaires, leur mariage a été gravement affecté et ils ne savaient plus quoi faire. Elle voulait vivre une vie meilleure, mais elle ne pouvait pas croire que cela était possible. Après cette dernière tentative réussie, Belen s'est remise et a commencé à transformer sa vie à tous les niveaux. Ce qui arrive quand on souffre d'un trouble alimentaire, c'est que ceux qui en souffrent ne voient pas vraiment de possibilité de rétablissement - ils ne croient pas qu'une autre vie soit possible.

Belen en était très consciente, à tel point qu'elle savait que si seulement quelqu'un qui avait vécu cette terrible expérience et s'était rétabli disait aux autres "j'ai été là, je sais ce que ça fait", ils seraient plus disposés à essayer. Belen a parlé à la clinique et elle a reçu leur engagement de créer l'unité de soutien par les pairs. L'unité a soutenu le processus de traitement de nombreuses personnes souffrant de troubles alimentaires (dont certaines ont rejoint l'unité en tant que soutien une fois rétablies). Beaucoup ont trouvé dans leurs conversations individuelles avec les sympathisants un moment de confiance et de réconfort. Les familles peuvent également en bénéficier, par exemple en expliquant pourquoi certaines parties du traitement sont plus difficiles pour elles et en discutant de la manière dont elles peuvent mieux soutenir leur proche.



## 4. Avantages de la pair-aidance

- L'attention portée à la diversité peut également être bénéfique à la pair-aidance.
- Les groupes et les programmes de soutien par les pairs qui reflètent les besoins de populations particulières ont réussi à promouvoir le rétablissement, à lutter contre la stigmatisation et la discrimination et à améliorer l'accès au soutien en matière de santé mentale.
  - Bénéfices pour les personnes qui soutiennent leurs pairs et celles qui sont dans les relations de pair-aidance.



QualityRights



## 4. Avantages de la pair-aidance

Attention à la diversité : Les communautés noires et ethniques minoritaires (BME) au Royaume-Uni (28)

(Points clés d'un entretien avec Jayasree Kalathil, un chercheur du Royaume-Uni répondant à la question "Pourquoi est-il essentiel de réfléchir de manière critique à l'ethnicité et à la diversité (et de dépasser le symbolisme et la rhétorique) dans les efforts d'implication des pairs ?")

Contexte :

- Les services de santé mentale ne répondent pas aux besoins des personnes issues des communautés noires et ethniques minoritaires.
- De nombreuses personnes issues de ces communautés sont plus susceptibles d'être "diagnostiquées schizophrènes, internées involontairement, placées en isolement en vertu de la loi sur la santé mentale, surmédicamentées et soumises à une ordonnance de traitement communautaire, par rapport aux communautés britanniques blanches".
- La discrimination, les taux élevés de contraintes et les stéréotypes concernant les personnes noires (par exemple, le fait d'être "dangereux") peuvent saper la manière dont les services de santé mentale répondent à leurs besoins et peuvent rendre les familles et les usagers moins susceptibles d'approcher ou de rester dans les services.

## 4. Avantages de la pair-aidance

Attention à la diversité : Les communautés noires et ethniques minoritaires (BME) au Royaume-Uni

### Obstacles spécifiques à l'implication des pairs :

- Les cadres d'implication des pairs peuvent supposer que "le travail de collaboration entre ceux qui ont une expérience personnelle de l'utilisation des services et ceux qui les fournissent se fera sans difficultés".
- Cependant, les pairs des communautés noires et ethniques minoritaires sont souvent marginalisés par rapport aux forums d'implication des pairs ou au sein de ceux-ci, ce qui limite leur contribution concernant le changement des services et la manière dont les services peuvent devenir plus équitables.
- Des études ont montré que de nombreuses personnes issues des communautés noires et ethniques minoritaires estiment que le fait de partager des positions sociales (par exemple l'identité ethnique) et des expériences (par exemple la discrimination raciale) avec leurs pairs au-delà de la santé mentale est important pour elles.

## 4. Avantages de la pair-aidance

- The T.D.M: Transitional Discharge Model (10:20) <https://youtu.be/OAwcyAZelfE>.
- Living it Forward (20:47) <https://youtu.be/Rg1PdLJzx5k>



QualityRights





# 5. Compréhension erronée de la pair-aidance



## 5. Compréhension erronée de la pair-aidance

- Lorsqu'une personne pense à la pair-aidance par et pour les personnes en situation de handicap psychosocial, intellectuel ou cognitif, il peut avoir une compréhension erronée du rôle de pair aidant.
- Les plus courantes sont résumées dans le tableau ci-dessous.



QualityRights



## 5. Compréhension erronée de la pair-aidance

Idée reçue sur la pair-aidance	Pourquoi est-ce une compréhension erronée de la pair-aidance
<p>La pair-aidance constitue un processus de réadaptation professionnelle pour des individus travaillant sur leur propre rétablissement.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir des pairs-aidants parce que leur fonction peut les aider dans leur propre rétablissement est une erreur fréquemment commise.</li> <li>• Cela n'aide ni le pair aidant ni la personne bénéficiant du soutien.</li> </ul>
<p>Les pairs-aidants sont fragiles et peuvent rechuter à cause du stress et des responsabilités liées au travail (10).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les pairs-aidants font preuve de résilience, de stabilité, et d'un profond engagement en faveur de leur rétablissement.</li> <li>• Ils devraient bénéficier des mêmes avantages et de la même confidentialité que les autres employés dans la gestion des questions de santé.</li> <li>• Il n'y a aucune preuve que ce travail puisse mener à des rechutes.</li> </ul>
<p>Un pair aidant efficace est une personne qui a bénéficié de services de santé mentale ou de services connexes.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Un pair aidant efficace sait comment utiliser ses expériences pour soutenir autrui. Sa connaissance du fonctionnement des services sociaux ou de santé mentale peut être un avantage mais n'est pas indispensable.</li> <li>• Mais la volonté d'établir des liens avec les personnes, l'empathie, savoir partager son histoire et encourager à prendre ses responsabilités sont des éléments plus importants encore.</li> </ul>

# 5. Compréhension erronée de la pair-aidance

Idée reçue sur la pair-aidance	Pourquoi est-ce une compréhension erronée de la pair-aidance
<p>Les pairs-aidants ne devraient jamais parler de suicide ou de médication.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• En raison de leurs propres expériences, les pairs-aidants sont dans une position idéale pour discuter des aspects plus complexes et plus pénibles de la détresse, des avantages ou des effets négatifs des médicaments et d'autres questions connexes.</li> <li>• Il se peut également qu'un pair aidant soit la seule personne avec laquelle une personne souhaite partager ces réflexions.</li> </ul>
<p>Les pairs-aidants inciteront à arrêter de prendre ses médicaments ou inciteront à ignorer les recommandations des soignants, car ils ont souvent des opinions et des croyances "anti-psychiatriques".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les pairs-aidants ont des antécédents, des opinions, des croyances et des expériences diverses en matière de santé mentale ou de services sociaux - certaines positives, d'autres négatives.</li> <li>• Indépendamment de leur propre expérience, son rôle consiste à écouter et à soutenir les personnes en rétablissement dans leur processus d'autodétermination et non à imposer ses propres points de vue ou croyances.</li> </ul>
<p>Dans le contexte des soins de santé mentale, les pairs-aidants ont le même rôle que les autres membres du personnel.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le rôle principal des pairs-aidants est de promouvoir l'espoir et la croyance dans la possibilité de se rétablir, l'autonomisation, l'augmentation de l'estime de soi, l'auto-efficacité, la gestion de ses difficultés, l'inclusion sociale et le développement des interactions sociale.</li> <li>• En tant que tels, ils agissent comme des défenseurs de la personne et ne devraient pas avoir à travailler dans les limites des pratiques traditionnelles. Par exemple, ils ne devraient pas diagnostiquer les personnes qui utilisent les services ou prescrire/fournir des médicaments.</li> </ul>



## 5. Compréhension erronée de la pair-aidance

Organisations nationales d'utilisateurs et survivants de la psychiatrie (NOUSPR), Rwanda – Le rôle précieux des médiateurs de santé pairs (31)

*“Rien n'est plus motivant pour les membres de l'organisation que d'aider des personnes qui sont en détresse et de fournir des soins aux pairs à travers le programme du Patient Expert. Plusieurs membres de NOUSPR sont heureux et fiers de faire partie de l'organisation qui permet à leur “famille” de se rassembler.*

*Le principal devoir des médiateurs de santé pair est d'être eux-mêmes et de fournir l'exemple vivant à leurs pairs et à leurs familles que l'avenir est prometteur. Ils ont eux-mêmes expérimenté des violences, des traumatismes et des négligences, mais se sont rétablis et sont maintenant indépendants et aptes à soutenir leurs pairs afin qu'ils puissent suivre la même voie. Une des façons d'approcher les pairs est de leur raconter leur propre histoire de rétablissement : “Regardez-moi, comme cette personne j'ai été enchaîné, battu, électrocuté. Mais je suis ici à présent, je suis venu pour vous soutenir ...”*

# 6. De l'éthique à la pratique



## 6. De l'éthique à la pratique

- La pair-aidance repose sur des relations humaines uniques.
- Les pairs-aidants apportent soutien et la sensibilisation, encouragent l'auto-gestion et la responsabilisation, et en facilitant les changements positifs.
- La personne qu'ils soutiennent constitue la responsabilité première des pairs-aidants.
- Objectifs clés des pairs-aidants:
  - Partager expériences et connaissances sans pour autant donner des conseils non-sollicités.
  - Défendre et soutenir des personnes pour qu'elles puissent prendre leurs propres décisions au sujet de leur rétablissement.
    - Traiter les personnes avec empathie.
    - Valoriser le rôle de pair aidant en tant que fonction non-clinique.
    - Soutenir et rester en contact avec d'autres pairs-aidants.
    - Agir comme des agents du changement en partageant de nouvelles idées.
    - Reconnaître et faire preuve de transparence au sujet du pouvoir et des privilèges qu'ils détiennent de par leur fonction de pair aidants.



## 6. De l'éthique à la pratique

- Le tableau suivant présente une enquête impliquant 1 000 pairs-aidants et suivie de groupes de discussion spécifiques, a permis d'identifier des lignes directrices éthiques et pratiques spécifiques à la pair-aidance.
- Ces conseils fixent des normes très élevées pour ce qui doit être appliqué.





## 6. De l'éthique à la pratique

ETHIQUE	PRATIQUE
<p><b>La pair-aidance s'exerce sur base volontaire</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La valeur la plus fondamentale de la pair-aidance est que les gens choisissent librement de donner ou de recevoir un soutien.</li> <li>• Personne ne doit être forcé à jouer un rôle de pair ou à recevoir un soutien de ses pairs.</li> <li>• La nature volontaire du soutien par les pairs facilite l'établissement de liens avec les autres et est propice au développement de la confiance mutuelle.</li> </ul>	<p><b>En pratique : types de soutiens</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les pairs-aidants ne forcent pas ni ne contraignent d'autres personnes à recevoir du soutien ou tout autre service.</li> <li>2. Les pairs-aidants respectent les droits de ceux qu'ils soutiennent de choisir ou de cesser de recevoir du soutien ou de choisir un autre pair aidant. Par exemple, une femme peut préférer établir un lien avec une femme pair aidante en raison de son expérience personnelle spécifique.</li> <li>3. Les pairs-aidants ont également le droit de choisir de ne pas travailler avec des personnes au passé spécifique. C'est notamment le cas si les problèmes rencontrés par ce pair aidant ou son manque d'expertise étaient en mesure d'impacter sa capacité à fournir un soutien effectif. Dans de telles situations, le pair aidant oriente vers un autre pair aidant ou à d'autres prestataires de services.</li> <li>4. Les pairs-aidants plaident pour le droit à la décision quand ils sont témoins de coercition dans un service de santé mentale ou tout autre un service social.</li> </ol>
<p><b>Les pairs-aidants sont porteurs d'espoir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La conviction qu'il est possible de se rétablir apporte de l'espoir à ceux qui se sentent désespérés. L'espoir est le catalyseur du rétablissement pour de nombreuses personnes.</li> <li>• Les pairs-aidants démontrent que le rétablissement est réel ; ils sont la preuve vivante que chacun peut surmonter les défis internes ou externes auxquels nous sommes confrontés et qu'ils l'ont eu même fait.</li> </ul>	<p><b>En pratique : Partager l'espoir</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les pairs-aidants témoignent à propos de leur chemin de rétablissement personnel, en tenant compte des défis du moment de la personne accompagnée.</li> <li>2. Les pairs-aidants agissent comme des ambassadeurs du rétablissement dans tous les aspects de leur travail.</li> <li>3. Les pairs aidants aident à reformuler les défis de la vie comme des opportunités de développement personnel.</li> </ol>



# 6. De l'éthique à la pratique

ETHIQUE	PRATIQUE
<p><b>Les pairs aidants sont ouverts d'esprit et ne portent pas de jugement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Être jugé peut s'avérer émotionnellement pénible et dommageable.</li> <li>• Les pairs-aidants "rejoignent leur pair là où il en est" dans son rétablissement, même lorsque ses croyances, ses attitudes ou ses façons d'aborder le rétablissement sont très différentes.</li> <li>• Ne pas porter de jugement, c'est accueillir autrui par attitude positive inconditionnelle, avec un esprit ouvert, un cœur compatissant et une acceptation totale de chaque personne en tant qu'individu unique.</li> <li>• À cet égard, les pairs-aidants reconnaissent l'importance des croyances spirituelles propres.</li> </ul>	<p><b>En pratique : Ne pas porter de jugement sur autrui</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les pairs-aidants accueillent la diversité et les différences comme autant d'opportunités d'apprendre.</li> <li>2. Les pairs-aidants respectent le droit des individus à choisir les voies de rétablissement qu'ils estiment les meilleures et les plus efficaces</li> <li>3. Les pairs-aidants acceptent les autres tels qu'ils sont.</li> <li>4. Les pairs-aidants n'analysent pas, ne jugent pas et ne testent pas les autres.</li> </ol>
<p><b>Les pairs-aidants se montrent empathiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• L'empathie est un lien émotionnel qui se crée en se mettant à la place de l'autre.</li> <li>• Les pairs ne présupposent pas qu'ils savent exactement ce que l'autre personne ressent, même s'ils ont connu des difficultés similaires.</li> </ul>	<p><b>En pratique : Écouter avec une sensibilité émotionnelle</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les pairs-aidants pratiquent une écoute efficace qui ne porte pas de jugement.</li> <li>2. Les pairs-aidants comprennent que, même si d'autres personnes partagent des expériences de vie similaires, l'éventail des réponses peut varier considérablement.</li> <li>3. Les pairs-aidants posent des questions réfléchies et écoutent avec sensibilité afin de pouvoir répondre émotionnellement ou spirituellement à ce que l'autre personne ressent.</li> </ol>



## 6. De l'éthique à la pratique

ETHIQUE	PRATIQUE
<p><b>Les pairs-aidants sont respectueux</b></p> <p>Chaque personne est valorisée et perçue comme ayant quelque chose d'important et d'unique qui contribue au monde qui l'entoure. Les MSP traitent les gens avec gentillesse, chaleur et dignité. Ils acceptent et sont ouverts aux différences, encouragent les personnes à partager leur talents, savoirs et forces provenant de la diversité humaine. Les MSP honorent et considèrent les idées et opinions de chacun et croient en la capacité de tous à contribuer à l'intérêt commun.</p>	<p><b>En pratique : être curieux et s'ouvrir à la diversité</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les pairs-aidants accueillent la diversité (par exemple, différentes idées ou positions sociales) comme des opportunités de développement personnel pour ceux qu'ils accompagnent et pour eux-mêmes.</li> <li>2. Les pairs-aidants encouragent les autres à explorer combien les différences peuvent contribuer à leur vie et à celle de leur entourage.</li> <li>3. Les pairs-aidants s'efforcent d'être patients, gentils et chaleureux avec tous ceux avec lesquels ils interagissent dans le cadre de leur travail.</li> <li>4. Les pairs-aidants traitent chaque personne qu'ils rencontrent avec dignité et les considèrent comme jouissant de tous les droits fondamentaux.</li> <li>5. Les pairs-aidants accueillent tout type d'expériences culturelles, de forces et de conceptions du rétablissement chez ceux qu'ils supportent et pour eux-mêmes.</li> </ol>

## 6. De l'éthique à la pratique

ETHIQUE	PRATIQUE
<p><b>Les pairs-aidants facilitent le changement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Les personnes en situation de handicap psychosocial, intellectuel ou cognitif font face à des violations des droits humains parmi les plus graves.</li> <li>• Elles sont souvent vues comme des “objets de traitement” plutôt que comme des humains disposant des mêmes droits fondamentaux que n’importe qui d’autre : droits à la vie, liberté, la sécurité et la poursuite du bonheur.</li> <li>• Certains peuvent être des survivants de violences (qu’elles soient physiques, sexuelles, émotionnelles, spirituelles ou prenant la forme d’un abus ou d’une négligence).</li> <li>• L'oppression intériorisée est commune parmi les personnes qui ont été rejetées par la société.</li> <li>• Les pairs-aidants traitent chacun en tant qu’êtres humains et restent particulièrement attentifs à toute pratique déshumanisante démoralisante ou dégradantes (y compris la façon dont les personnes elles-mêmes se traitent).</li> <li>• Ils utiliseront leur histoire personnelle et/ou des actions de plaidoyer comme autant de moyens d’être des acteurs du changement.</li> </ul>	<p><b>Éduquer et défendre</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les pairs-aidants reconnaissent et trouvent des moyens appropriés pour attirer l'attention sur injustices.</li> <li>2. Les pairs-aidants s'efforcent de comprendre comment les injustices peuvent affecter les gens.</li> <li>3. Les pairs-aidants encouragent, entraînent et inspirent ceux qu'ils soutiennent à remettre en question et à surmonter les injustices.</li> <li>4. Les pairs-aidants utilisent un langage de soutien, d'encouragement, d'inspiration, motivant et respectueux.</li> <li>5. Les pairs-aidants aident à l'explorer les domaines nécessitant de changer pour eux-mêmes et pour les autres.</li> </ol>



## 6. De l'éthique à la pratique

ETHIQUE	PRATIQUE
<p data-bbox="122 282 927 325"><b>Les pairs-aidants sont honnêtes et directs</b></p> <ul data-bbox="122 401 1230 1200" style="list-style-type: none"><li data-bbox="122 401 1230 501">• Une communication claire et réfléchie est fondamentale pour un soutien efficace par les pairs.</li><li data-bbox="122 515 1230 615">• Les questions difficiles sont traitées avec ceux directement concernés.</li><li data-bbox="122 629 1230 729">• La protection de la vie privée et de la confidentialité renforce la confiance.</li><li data-bbox="122 743 1230 1200">• Une communication honnête permet les gens à dépasser la peur de créer situations conflictuelles ou de blesser quelqu'un des sentiments à l'égard de la capacité à travailler ensemble de résoudre respectueusement les questions difficiles avec la bienveillance et la compassion, y compris les questions liées à la stigmatisation, aux abus, à l'oppression, à la crise ou à la sécurité.</li></ul>	<p data-bbox="1286 282 2397 382"><b>En pratique : Traiter les questions difficiles avec attention et bienveillance</b></p> <ol data-bbox="1286 401 2428 1200" style="list-style-type: none"><li data-bbox="1286 401 2428 501">1. Les pairs-aidants respectent la vie privée et la confidentialité.</li><li data-bbox="1286 515 2428 729">2. Les pairs-aidants s'engagent, quand ils le souhaitent par les personnes qu'ils soutiennent, en public des discussions sur la stigmatisation, les abus, l'oppression, la crise ou la sécurité.</li><li data-bbox="1286 743 2428 843">3. Les pairs-aidants font preuve de bienveillance dans la relation de soutien.</li><li data-bbox="1286 858 2428 1029">4. Les pairs-aidants ne font pas de fausses promesses et ne se présentent pas eux-mêmes, d'autres personnes ou des circonstances sous un faux jour.</li><li data-bbox="1286 1043 2428 1200">5. Les pairs-aidants s'efforcent de construire des relations basées sur l'intégrité, l'ouverture, le respect et la confiance.</li></ol>

## 6. De l'éthique à la pratique

ETHIQUE	PRATIQUE
<p><b>La pair-aidance est mutuelle et réciproque.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans une relation de soutien par les pairs, chaque personne donne et reçoit de manière souple et en constante évolution.</li> <li>• C'est très différent de ce que la plupart des gens vivent dans les programmes de traitement, où les gens sont considérés comme ayant besoin d'aide et où le personnel est considéré comme fournissant cette aide.</li> <li>• Dans les relations de pair-aidance, chaque personne a des choses à transmettre et à apprendre. Cela est vrai, que vous soyez un pair aidant rémunéré ou bénévole.</li> </ul>	<p><b>Encourager les pairs à donner et recevoir</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les pairs aidants apprennent de ceux qu'ils soutiennent et ceux qui sont soutenus apprennent des pairs aidants.</li> <li>2. Les pairs aidants encouragent leurs pairs à satisfaire un besoin humain fondamental : celui de pouvoir donner et recevoir.</li> <li>3. Les pairs aidants facilitent le respect ; ils honorent une relation avec leurs pairs qui évoque le partage du pouvoir et la mutualité, dans la mesure du possible.</li> </ol>
<p><b>Dans les relations de soutien par les pairs-aidants, le pouvoir est équitablement partagé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Par définition, les pairs sont égaux.</li> <li>• Le partage du pouvoir dans le cadre d'une relation de soutien par les pairs-aidants signifie que chaque personne a les mêmes chances d'exprimer ses idées et ses opinions, de faire des choix et de contribuer.</li> </ul> <p>Chacun parle et écoute ce qui est dit. L'abus de pouvoir est évité lorsque le soutien par les pairs-aidants est une véritable collaboration.</p>	<p><b>En pratique: Incarner l'égalité</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Les pairs-aidants utilisent un vocabulaire qui reflète la relation mutuelle qu'ils tissent avec ceux qu'ils soutiennent.</li> <li>2. Les pairs-aidants se comportent de façon à refléter respect et réciprocité avec ceux qu'ils soutiennent.</li> <li>3. Les pairs-aidants n'expriment pas ou n'exercent pas de pouvoir sur ceux qu'ils soutiennent (par exemple, contrôler ce qu'ils font ou prendre des décisions à leur place).</li> <li>4. Les pairs-aidants ne procèdent pas à des diagnostics et n'offrent pas de services médicaux mais proposent des services complémentaires.</li> </ol>



## 6. De l'éthique à la pratique

ETHIQUE	PRATIQUE
<p><b>Le soutien au rétablissement est axé sur les forces</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Chaque personne a des compétences, des dons et des talents qu'elle peut utiliser pour améliorer sa propre vie.</li><li>• Le soutien par les pairs-aidants se concentre sur les forces.</li><li>• Les pairs-aidants partagent leur propre expérience afin d'encourager les personnes à voir dans chacune d'elles leur côté positif, ou ce qu'ils ont retiré en se confrontant à l'adversité.</li><li>• A travers le soutien par les pairs, les personnes reconnaissent leurs forces.</li><li>• Ils redécouvrent leurs rêves d'enfants et les passions depuis longtemps oubliées et qu'ils peuvent utiliser dans la voie du rétablissement.</li></ul>	<p><b>En pratique : voir les forces et non les faiblesses</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Les pairs-aidants encouragent les personnes à identifier leurs forces et à les utiliser pour améliorer leur vie.</li><li>2. Les pairs-aidants axent s'intéressent aux forces de ceux qu'ils supportent.</li><li>3. Les pairs-aidants utilisent leur propre expérience pour illustrer comment une personne peut mettre à profit ses propres forces, et pour encourager et inspirer les personnes qu'ils soutiennent.</li><li>4. Les pairs-aidants encouragent ceux qu'ils supportent à explorer les rêves et les objectifs qui sont signifiants pour eux.</li><li>5. Les pairs-aidants opèrent à partir d'une perspective fondée sur les forces et considèrent ces forces, les choix informés et les décisions des pairs qu'ils soutiennent comme des éléments essentiels au rétablissement.</li><li>6. Les pairs-aidants ne réparent pas les autres ou ne font ce que ces derniers peuvent faire par eux-mêmes.</li></ol>



## 6. De l'éthique à la pratique

ETHIQUE	PRATIQUE
<p><b>Le soutien par les pairs-aidants est transparent</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Le soutien par les pairs-aidants est un processus dans lequel est dispensée et reçue une assistance non clinique permettant d'atteindre un rétablissement à long terme d'une souffrance mentale.</li><li>• Les pairs-aidants ont un savoir expérientiel qui leur permet d'aider les autres dans ce processus.</li><li>• La transparence impose de déterminer avec chaque personne les attentes qui peuvent ou non être comblées dans une relation de soutien par les pairs-aidants, et de clarifier les questions liées à la vie privée et à la confidentialité.</li><li>• Les pairs-aidants communiquent avec chacun dans un langage clair que tous peuvent effectivement comprendre et ils "mettent un visage sur le rétablissement" en partageant leur expérience personnelle de rétablissement afin d'instiller de l'espoir et la croyance que le rétablissement est réel.</li></ul>	<p><b>En pratique : établir des attentes claires et utiliser un langage simple</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Les pairs-aidants expliquent clairement ce qui peut ou non être attendu de la relation de soutien par les pairs.</li><li>2. Les pairs-aidants utilisent un langage clair, compréhensible, n'étant porteur d'aucune valeur ou jugement.</li><li>3. Les pairs-aidants utilisent un langage encourageant et respectueux.</li><li>4. Le rôle de pairs-aidants est distinct du rôle incarné par d'autres professionnels des services de santé</li><li>5. Les pairs-aidants font seulement des promesses qu'ils peuvent tenir et citent des données exactes.</li></ol>





# 6. De l'éthique à la pratique

ETHIQUE	PRATIQUE
<p data-bbox="163 207 886 311"><b>Le soutien par les pairs est axé sur la personne</b></p> <ul data-bbox="163 386 980 1272" style="list-style-type: none"><li data-bbox="163 386 980 611">• Toutes les personnes ont le droit fondamental de prendre des décisions à propos de tous les éléments liés à leur vie.</li><li data-bbox="163 629 980 911">• Les pairs-aidants informent les personnes à propos des options, fournissent des informations à propos des choix qui s'offrent à elles et respectent leurs décisions.</li><li data-bbox="163 929 980 1272">• Les pairs-aidants encouragent les personnes à aller au-delà de leur zone de confort, d'apprendre de leurs erreurs et progresser vers le niveau choisi de liberté et d'inclusion dans la communauté de leur choix.</li></ul>	<p data-bbox="1014 207 2270 254"><b>En pratique : se centrer sur la personne, non sur ses problèmes</b></p> <ol data-bbox="1014 268 2474 1029" style="list-style-type: none"><li data-bbox="1014 268 2474 372">1. Les pairs-aidants encouragent ceux qu'ils soutiennent à prendre leurs propres décisions.</li><li data-bbox="1014 386 2474 491">2. Les pairs-aidants encouragent ceux qu'ils soutiennent à explorer les différentes options qui s'offrent à eux.</li><li data-bbox="1014 505 2474 609">3. Les pairs-aidants encouragent ceux qu'ils soutiennent à essayer de nouvelles choses.</li><li data-bbox="1014 624 2474 671">4. Les pairs-aidants aident les autres à apprendre de leurs erreurs.</li><li data-bbox="1014 685 2474 732">5. Les pairs-aidants promeuvent la résilience.</li><li data-bbox="1014 746 2474 851">6. Les pairs-aidants encouragent chez les personnes le développement personnel.</li><li data-bbox="1014 865 2474 1029">7. Les pairs-aidants encouragent et coachent ceux qu'ils soutiennent, sans porter de jugement, à définir ce qu'ils veulent dans leur vie et comment atteindre ces objectifs.</li></ol>

## 6. De l'éthique à la pratique

### *Ce que Shery Mead a appris de son expérience en tant que médiateur de santé pair (24)*

*“La première chose que vous remarquerez est que vous mourez d’envie d’“aider”. L’aide n’est plus aujourd’hui vue comme une chose négative, à condition que vous ne recherchiez pas votre propre satisfaction, car dans ce cas l’aide peut se transformer en contrôle... L’aide peut devenir une épée à double tranchant si elle est coercitive, contrôlante, basée sur la peur ou simplement parce que son objectif premier est de permettre à l’aidant de se sentir mieux de par cette action.*

*[Par exemple] Quelqu’un que vous connaissez semble avoir un comportement vraiment autodestructeur, fait toujours des choses qui a priori l’éloignent de ce qu’elle semble vouloir. Cette amie dit vouloir “aller mieux”, travailler à son rétablissement et ainsi de suite, mais vous la voyez faire des choses qui l’éloignent de ce but : se resservir un verre de vin, ne pas faire d’exercice, lire toute la journée alors qu’elle aurait pu chercher un travail. [Mais]... nous [pouvons] prendre le temps d’en apprendre un peu plus à propos de cette amie... Et si ce deuxième verre de vin lui permet de se détendre avant l’entretien qu’elle appréhende ? Et si lire toute la journée, au lieu de faire de l’exercice, est précisément ce dont elle a besoin pour se lever le lendemain et aller à cet entretien ? C’est une leçon pour nous. Nos idées préconçues sur ce dont les autres ont besoin ne sont pas toujours/jamais vérifiées. Elles sont basées sur notre propre perspective, notre façon de voir le monde. Elles nous appartiennent à nous et à notre façon de voir, mais en les imposant à quelqu’un d’autre, vous réaliserez qu’en plus de ne pas aider cette personne, vous perdrez par la même occasion une amitié.*



## 6. De l'éthique à la pratique

### *Ce que Shery Mead a appris de son expérience en tant que médiateur de santé pair (24)*

*"Il faudrait alors parler d'apprendre ensemble plutôt que d'aider...Quelle est la différence ? Apprendre implique d'être curieux, de s'intéresser à l'autre, à sa façon de penser, sa façon de donner un sens au monde, alors qu'aider implique souvent d'être déjà dans les réponses, de savoir mieux que l'autre ce qui est bon, penser que vous pouvez arriver et dire à l'autre que faire, et que s'ils obéissent, tout se passera comme quand vous étiez à leur place. Peut-être, peut-être pas, mais à l'évidence aider en fonction de ce qui pour vous a fonctionné peut pour l'autre être extrêmement dommageable.*

*Un autre principe à avoir en tête est qu'il faut se concentrer sur la relation plutôt que sur l'individu... Quand l'objet d'intérêt est la relation... nous faisons attention à ce qui se passe entre nous. En d'autres termes, on s'intéresse à "l'espace" entre nous, à ce qui s'y passe, maintenant, et qui peut nous faire avancer ou reculer... Quand je porte de l'intérêt à ce qu'il se passe entre nous, cela ouvre la voie à une communication qui soutient l'honnêteté, la sécurité, l'intégrité, et finalement change la direction que j'avais choisi sans vous d'emprunter. Autrement dit, quand je m'intéresse à vous et à vos changements, rien de ce que je peux faire n'entre en ligne de compte, mais quand je me considère aussi comme part de l'équation, je prends conscience que notre interaction n'était que cela, la liberté d'aller n'importe où. Il n'y a pas de prévisibilité, juste un hasard apparent. Ce hasard, cette imprévisibilité sont exactement ce que nous recherchons dans la relation de soutien par les pairs, et non les résultats linéaires que nous sommes venus à considérer comme un succès."*



## 6. De l'éthique à la pratique

### *Ce que Shery Mead a appris de son expérience en tant que médiateur de santé pair (24)*

*“...Enfin, le troisième [principe]... est de ne pas réagir par peur, mais d'essayer de nouvelles façons d'établir des relations basées sur l'espoir et sur le champ des possibles qui s'offre à nous. Quand nous avons peur, nous ne cherchons souvent que les éléments qui nous permettraient de revivre une situation passée, de nous fixer, [et] de devenir plus “stables.” Cette “stabilité” n'est pourtant pas l'objectif ici. Pensez à une époque où les choses semblaient vraiment hors de contrôle pour vous, mais que malgré ce vous aviez conscience de ce dont vous aviez besoin et de ce que vous vouliez, même si les personnes qui vous entouraient vous conseillaient comme s'ils savaient mieux ce qui était que vous les décisions à prendre. Il y a des chances que des choses se soient passées qui étaient hors de votre contrôle. ... Cela a dû vous mener à être dépendant de l'expérience vécue par autrui du “problème”. En d'autres termes, vous avez pu devenir tributaire de l'interprétation de quelqu'un de votre propre expérience. Cela arrive simplement lorsque celui-ci vous dit, “ça ne fait pas mal, ne pleure pas sur le lait renversé, etc.” et vous vous demandez pourquoi vous faites tout un plat de quelque chose que les autres considèrent comme insignifiant. Ou au contraire, quand ce que vous faites ne vous affecte pas mais que quelqu'un d'autre a peur que vous vous fassiez du mal. Et il répète alors, “Sois prudent”. Peu de temps après vous êtes terrorisés que quelque chose de grave arrive et vous agissez en réaction à cette peur. Cela mène à des dynamiques compliquées dans lesquelles les émotions d'une personne guident la réaction de l'autre. C'est ce qui arrive trop souvent dans les services de santé mentale quand on nous dit que nous sommes impuissants. Nous avons appris à être ainsi, en agissant par peur.*

*Et c'est ainsi que nous nous lançons dans le soutien par les pairs-aidants en mettant l'accent sur l'importance d'apprendre plutôt que d'aider, avec une attention portée sur la relation plutôt que sur l'individu, et sur l'importance de créer des raisons d'espérer plutôt que sur la peur, le pouvoir, le contrôle...c'est... plaisant, gratifiant, et cela ne vise que la création de dynamiques qui promeuvent la santé dans toutes nos relations...”*



QualityRights



Centre collaborateur de l'OMS  
pour la Recherche et la Formation  
en Santé Mentale

# 7. Langage utilisé



# 7. Langage utilisé

- La façon dont les pairs aidants parlent d'eux-mêmes et aux autres est importante et peut faire la différence sur la façon dont les pairs se sentent par rapport à eux même et à leur rétablissement.
- Souvent, le langage utilisé dans les services sociaux et de santé mentale renforce les différences de pouvoir et donne aux personnes le sentiment que toute leur identité est liée au système de santé mentale.
- Des termes tels que "usager du service", "consommateur" et "client" peuvent être vécus comme déshumanisants.



QualityRights



## 7. Langage utilisé

- Le langage peut également laisser entendre qu'une personne souffre d'un problème de santé ou d'un handicap permanent, ce qui peut également être déstabilisant et nuire à son rétablissement personnel.
- Bien que cela puisse être verbal, le langage écrit peut être tout aussi néfaste.
- Les programmes qui demandent à une personne de fournir la preuve d'un problème de santé ou d'une déficience permanente pour obtenir des prestations d'invalidité (ce qui implique que la personne aura toujours un problème/handicap ) peuvent être stigmatisants mais peuvent aussi constituer un obstacle majeur à l'engagement
- Il n'existe pas de liste convenue de "bons" et de "mauvais" mots ou termes.
- Ce qui est important, c'est de comprendre les valeurs qui sous-tendent le choix de certains mots et expressions et de remettre en question le langage utilisé.



# 7. Langage utilisé

## Formulation ouverte / restrictive

- Est-ce que le langage utilisé a une formulation ouverte ou restrictive?
- Un langage restrictif peut imposer à une personne un point de vue avec lequel elle peut ne pas être d'accord.
- Un langage ouvert permet à une personne de donner son propre sens à ses expériences et se décrire plus précisément.



QualityRights





# 7. Langage utilisé

- Exemples:

## Restrictif

*Jeannie est schizophrène (ou a une schizophrénie).*

**VERSUS**

## Ouvert

*Jeannie a reçu un diagnostic de schizophrénie.*

- Le langage fermé est stigmatisant et déresponsabilisant car il définit Jeanne par son diagnostic et ne lui laisse pas l'opportunité de donner elle-même un sens à ses expériences.
- Le langage ouvert fait le constat que Jeanne a été diagnostiquée, mais laisse une marge suffisante à des interprétations différentes de ce que cela signifie pour Jeannie.



# 7. Langage utilisé

## Restrictif

*George ne prend pas ses médicaments.  
Il est non-compliant.*

**VERSUS**

## Ouvert

*George ne veut pas prendre ses médicaments.*

- L'utilisation du terme "non-compliant" implique que George a besoin de prendre ses médicaments et a un comportement mauvais ou déviant en refusant de les prendre.
- Le langage ouvert reconnaît un fait qui ne juge pas George, et laisse la liberté à George d'expliquer ses choix.



QualityRights



Centre collaborateur de l'OMS  
pour la Recherche et la Formation  
en Santé Mentale

# 7. Langage utilisé

## Restrictif

*Luis a des hallucinations  
auditives.*

**VERSUS**

## Ouvert

*Louis entend des voix.*

- Le langage fermé précise que ces voix ne sont pas réelles, mais aussi qu'elles sont quelque chose de mauvais qui doit prendre fin.
  - Luis peut ne rien trouver de mal à entendre ces voix, mais le langage choisit les décrit comme quelque chose dont il devrait avoir peur.
- Le langage ouvert n'interprète pas les voix comme étant bonnes ou mauvaises, et ne fait que rapporter que Luis les entend.
- Cela permet à Luis de donner sa propre interprétation de cette expérience.



QualityRights



Centre collaborateur de l'OMS  
pour la Recherche et la Formation  
en Santé Mentale

# 8. Compétences de base des pairs-aidants



# 8. Compétences de base des pairs-aidants

**Rôle 1 : Les pairs-aidants impliquent leurs pairs dans des relations de collaboration et d'entraide**

- La capacité des pairs à initier et à développer les relations avec les gens.
  - compétences interpersonnelles et être capable d'impliquer les pairs
  - connaissances sur le rétablissement et des attitudes conformes à une approche axée sur le rétablissement.

**Rôle 2 : Les pairs-aidants apportent leur soutien**

- Validation des expériences et des sentiments des pairs
- Transmission de l'espoir aux pairs en matière de rétablissement
- Sensibilisation aux différentes façons de comprendre les difficultés
- Apporter son soutien aux pairs pour les aider à accomplir leurs tâches.



QualityRights



Centre collaborateur de l'OMS  
pour la Recherche et la Formation  
en Santé Mentale

## 8. Compétences de base des pairs-aidants

### Rôle 3 : Les pairs-aidants partagent leurs expériences de rétablissement

- Raconter leurs histoires de rétablissement et utiliser leurs expériences vécues pour inspirer et soutenir.

### Rôle 4 : Les pairs-aidants personnalisent le soutien des pairs

- Compétences requises en terme d'adaptation ou d'individualisation du soutien fourni.
- Reconnaissance de l'unicité du processus de rétablissement de chaque pair.
- Respect des positions sociales personnelles, y compris les croyances et pratiques culturelles et spirituelles .



# 8. Compétences de base des pairs-aidants

## Rôle 5 : Les pairs-aidants soutiennent les plans de rétablissement

- Soutenir d'autres personnes pour qu'elles prennent en charge leur vie.
- Aider les gens à fixer et à atteindre des objectifs relatifs au foyer, au travail, à la communauté et à la santé.

## Rôle 6 : Les pairs-aidants sont en contact avec les ressources, les services et les aides

- Connaissances des ressources possibles.
- Aider d'autres pairs à acquérir les ressources, utiliser les services et le soutien dont ils ont besoin.



QualityRights



## 8. Compétences de base des pairs-aidants

Rôle 7 : Les pairs-aidants fournissent des informations sur les compétences liées à la santé, au bien-être et au rétablissement

- Connaissances, compétences et expériences qui favorisent l'apprentissage et le développement personnel.

Rôle 8 : Les pairs-aidants aident leurs pairs à gérer les crises

- Gérer des situations de détresse intense et assurer leur sécurité et leur bien-être ainsi que ceux des autres pairs.
- Créer un espace sécurisé et de rassurer les pairs en détresse.





# 8. Compétences de base des pairs-aidants

## Rôle 9 : Les pairs-aidants valorisent la communication

- L'utilisation d'un langage axé sur la personne et le rétablissement, ainsi que des compétences d'écoute active.
- La compréhension mutuelle s'en trouvera améliorée et la création d'un langage commun facilitée.

## Rôle 10 : Les pairs partisans valorisent la collaboration et le travail d'équipe

- Des aptitudes organisationnelles pour mobiliser les efforts de services de santé mentale et des services sociaux.

Impliquer les membres de la famille des pairs et d'autres supports.



QualityRights



## 8. Compétences de base des pairs-aidants

### Rôle 11 : Les pairs-aidants encouragent le leadership et la défense des droits

- Actions que les pairs-aidants déploient afin d'assurer le leadership au sein des services sociaux et de santé mentale:
  - Une approche orientée rétablissement
  - La défense des droits humains des autres pairs.

### Rôle 12 : Les pairs-aidants promeuvent la croissance et le développement personnel

- Des compétences qui peuvent aider à augmenter le succès et la satisfaction des pairs-aidants dans leur rôle et contribuer à leur avancement professionnel.

La création d'une structure de soutien par les pairs et la supervision.



QualityRights



# 9. Description du poste



## 9. Description du poste

- La description de poste doit décrire avec précision les tâches et les fonctions attendues.
- Ce n'est pas uniquement pour leur propre information, mais aussi pour communiquer efficacement sur les rôles des pairs-aidants.
- Sans une description de poste claire, les autres collègues ne peuvent prendre au sérieux les pairs-aidants.
- Should include core responsibilities and duties as well as preferred qualifications.
- La description de poste d'un pair aidant peut inclure les responsabilités et les fonctions essentielles du poste ainsi que les qualifications et compétences recherchées pour un candidat idéal (37), (38).



# 10. Entretiens d'embauche et recrutement des pairs-aidants



# 10. Entretiens d'embauche et recrutement des pairs-aidants

- Déterminer dans quelle mesure le pair aidant potentiel est capable de décrire la pertinence de son expérience vécue pour soutenir les autres.
- Il ne s'agit pas d'un entretien sur la nature de leur diagnostic personnel, ni sur leur historique de traitement ou la détresse.
- Il est illégal de s'enquérir dans ce cadre des incapacités des personnes: la loi du pays doit donc être suivie
- Les candidats ont une expérience des services de santé mentale et/ou de la détresse mentale et émotionnelle et qu'ils aient fait l'expérience du processus de rétablissement
- Il se peut que très peu de personnes possèdent des qualifications et une expérience dans ce domaine: il s'agit d'identifier sur la base de leur potentiel.
- Il se peut d'impliquer un pair, ou un comité de pairs, dans le cadre de l'entretien.
- Les questions posées peuvent inviter les candidats pairs-aidants à expliquer comment leur expérience, leurs compétences et/ou leurs connaissances peuvent aider d'autres personnes à se rétablir.



# 10. Entretiens d'embauche et recrutement des pairs-aidants

Exemples de questions d'entretien :

- Qu'est-ce qui vous a incité à postuler pour le rôle de pair aidant ?
- Pouvez-vous me dire comment vous pourriez utiliser vos points forts, vos compétences et votre expérience personnelle pour soutenir les personnes avec lesquelles vous travailleriez ?
- Qu'avez-vous appris de votre propre expérience de la détresse mentale et du rétablissement qui, selon vous, pourrait être utile dans votre travail ici ?
- Comment votre expérience et vos compétences pourraient-elles favoriser la non-discrimination et l'égalité dans votre travail ?
- Pourquoi pensez-vous que la pair-aidance est bénéfique pour les personnes en situation de handicaps psychosociaux, intellectuels ou cognitifs ?
- Si l'un de vos pairs se sent résigné à sa condition et sans espoir, comment pourriez-vous le soutenir ?

Avez-vous une expérience antérieure similaire à la pair-aidance ?



# 10. Entretiens d'embauche et recrutement des pairs-aidants

- Face à un manque de candidats, il peut être tentant de recruter une personne qui fait déjà partie du personnel, ou d'embaucher un candidat qui n'est pas bien adapté au poste ou encore d'abaisser les normes d'embauche pour le poste.
- Identifier les pairs-aidants appropriés pour le poste et qui défendront les valeurs de la pair-aidance telles que le respect, l'égalité, la réciprocité, l'empathie et le rétablissement.
- La formation et le soutien continu devraient être une condition préalable pour les pairs-aidants nouvellement recrutés.
- Cela ne signifie pas que les pairs qui viennent d'être recrutés seront moins utiles ou moins performants que les personnes qui ont déjà travaillé dans un rôle de pair.
- Cela signifie simplement qu'il y aura différents éléments à prendre en considération pendant l'entretien, le processus de sélection et les exigences de formation.
- Lorsque l'on introduit pour la première fois des pairs-aidants au sein d'un service, il peut être préférable d'engager plusieurs pairs-aidants.
- Cela permettra d'éviter le phénomène de dérive dans le rôle de pair et l'isolement de la personne travaillant dans un rôle de pair.





# 10. Entretiens d'embauche et recrutement des pairs-aidants

## Inclusion Europe : Projet TOPSIDE Possibilités de formation pour les pairs aidants en situation de handicaps intellectuels en Europe (42)

TOPSIDE est un projet d'Inclusion Europe visant à développer le soutien et la formation par les pairs-aidants comme nouvelles composantes de l'éducation informelle des adultes au bénéfice des personnes en situation de handicaps intellectuels. L'accès à l'éducation et la formation formelle ou informelle des adultes peut être limité pour les personnes en situation de handicaps intellectuels, la formation et le soutien par les pairs visent à aider à développer des compétences importantes dans les domaines de la prise de décision pour que les individus puissent prendre le contrôle de leur vie et jouer leur rôle de citoyens actifs.

Par le biais du programme de formation, les personnes qui soutiennent leurs pairs apprennent comment améliorer leur communication, comment soutenir quelqu'un de manière appropriée et comment faire preuve d'empathie envers les autres. Les pairs-aidants apprennent à relier leurs expériences de vie à la pair-aidance et utilisent ces exemples et leur propre apprentissage pour soutenir d'autres personnes. La formation porte également sur les différentes valeurs que le pair aidant pourrait adopter : l'inclusion, l'approche centrée sur la personne, vie décente, la valorisation des rôles et la citoyenneté au sein de la communauté.

Les pairs sont capables de soutenir les personnes qui ne voient pas ces possibilités par elles-mêmes qui ne voient pas d'opportunités de changement en leur ouvrant les yeux sur le champ des possibles. La formation a été conçue de manière à ce que toutes les compétences décrites dans le programme soient ancrées dans la réalité et basées sur des situations de la vie réelle. Les compétences qui sont progressivement acquises et renforcées se répartissent en trois catégories :

- Les compétences interpersonnelles qui recouvrent la communication, la réaction et l'empathie dans un échange en face à face ou en groupe.
- Les valeurs et compétences qui couvrent l'inclusion, l'approche centrée sur la personne, les rôles sociaux valorisés et le fait d'être un citoyen dans une communauté.
- Les compétences pragmatiques couvrant des expériences dans différents domaines de la vie et la qualité de vie en relation avec l'inclusion (par exemple, le foyer, les droits, le travail, la vie sociale).

# 11. Conditions de travail



# 11. Conditions de travail

## Rémunération

- Les pairs-aidants peuvent être rémunérés ou non:
  - Il peut être difficile de modifier les niveaux de rémunération une fois qu'ils sont établis - il est donc important d'y réfléchir en amont.
  - Le nombre de personnes disposant d'une expérience vécue - qui sont ouvertes et à l'aise pour en discuter avec d'autres personnes - qui veulent faire du travail avec des pairs et qui sont douées pour cela peut être faible.
  - Le niveau de rémunération reflète cette position particulière et spécialisée.
  - La fixation d'un niveau de rémunération faible peut véhiculer un message négatif



QualityRights



# 11. Conditions de travail

## Rémunération

- Dans certains pays, le fait de rémunérer des pairs-aidants peut potentiellement mettre en péril les indemnités qu'ils reçoivent.
- Il est important de s'assurer que les niveaux de rémunération sont suffisants et n'entraînent pas de perte de revenus.
- Ceux qui élaborent les lois et les politiques du pays doivent également être attentifs à cette question.
- Une question à garder à l'esprit est de savoir si le paiement est susceptible d'introduire un déséquilibre de pouvoir dans une relation de pair à pair.
- Si une personne reçoit un paiement et l'autre non, il peut être difficile de considérer la relation comme étant d'égal à égal.



QualityRights



# 11. Conditions de travail

## Tutorat & supervision

- L'encadrement et la supervision sont l'un des éléments les plus importants pour soutenir le rôle de pairs-aidants.
- Le soutien d'un superviseur qui croit en la pair-aidance et aux soins orientés rétablissement est important.
- Idéalement, le superviseur devrait être formé ou avoir de l'expérience dans les pratiques axées sur le rétablissement.
  
- Prendre contact avec des organisations locales, régionales ou nationales de pairs-aidants pour une formation ou une supervision supplémentaire.
  
- Les appels téléphoniques ou les appels vidéo, peuvent être utilisées pour apporter un soutien.
- Tout superviseur efficace doit être en mesure d'assurer une supervision axée sur la tâche et sur le processus.



QualityRights



# 11. Conditions de travail

## Tutorat et supervision

M. Chinmay Shah, Médiateur de santé pair volontaire, sur le fait d’être soutenu pour aller de l’avant (43)

Lors du projet QualityRights mené à Gujarat, en Inde, les pairs-aidants volontaires ont été recrutés et formés dans chacun des services. Le rôle des pairs-aidants volontaires est de fournir un soutien et des conseils à d’autres personnes usagères des services. Cela peut inclure, par exemple, le soutien offert à des personnes afin qu’elles élaborent et mettent en œuvre leur plan de rétablissement, les informer à propos de leurs droits et veiller à ce qu’ils soient respectés.

M. Chinmay Shah, qui travaille en tant que les pairs-aidants volontaires, a bénéficié du mentorat de M. Vinodh Macwana, préposé au personnel de l’Hôpital Ahmedabad, spécialisé en santé mentale. Cela l’a aidé à développer son rôle de médiateur de santé pair. Il explique :

*“Je me sens soutenu lorsque je rencontre Vinodh Bhai. Il nous encourage à nous impliquer auprès des usagers et nous motive à faire les choses efficacement sans pour autant nous mettre la pression. On le rencontre chaque matin avant de travailler et il a toujours un sourire à partager avec nous. Il nous encourage aussi à aller le voir dès que nous en ressentons le besoin. Le processus de mentorat nous aide tous les jours à développer nos compétences de pair aidant. On améliore notre travail en organisant des “brain storming” et en abordant les défis que nous rencontrons avec nos mentors et nous sommes conscients que nos suggestions sont non seulement entendues, mais qu’elles sont aussi prises en compte.”*



# 11. Conditions de travail

## Evaluations

- Les pairs-aidants doivent satisfaire aux exigences de leur poste.
- Il faut prendre en compte le fait que les pairs-aidants peuvent éprouver des difficultés avec leur santé mentale et leur bien-être.
- Les évaluations régulières offrent aux superviseurs et au pair aidant une bonne occasion de discuter du travail, de tout sujet de préoccupation et de ce qui va bien.
- Les évaluations ne doivent pas être utilisées pour apporter des changements qui vont à l'encontre des valeurs fondamentales de la pair-aidance.



QualityRights



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux





# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

- Il peut être difficile de convaincre le personnel des services sociaux et de santé mentale que la pair-aidance est un élément essentiel.
- Pour être intégré avec succès dans le service social ou de santé mentale, la pair-aidance doit être considéré comme une manière de rendre plus riche la prestation de services.
- Les pairs-aidants sont là pour les personnes qui utilisent le service afin de les soutenir
  - Cela peut signifier "être là" et écouter, aider les gens à prendre leurs propres décisions ou les défendre.
- Il peut s'agir aussi de moments où il y a des désaccords et les préférences des personnes qui utilisent le service diffèrent de ceux du service de santé mentale ou du service social.
- Cela ne signifie pas que les pairs aidants et les membres du personnel sont en désaccord les uns avec les autres.



## 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

- Il existe de nombreuses façons de faire appel à des pairs-aidants.
- La meilleure façon de fournir un soutien par les pairs est de faire appel à une organisation indépendante gérée par les pairs.
- L'indépendance du pair aidant par rapport au service est préservée.



QualityRights



## 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

Citation de Kevin Huckshorn, Directeur de la Division de la santé mentale et des toxicomanies, Delaware Health and Social Services (USA), sur le pouvoir du soutien par les pairs (47)

*"À mon humble avis, le pouvoir du soutien par les pairs, dans les hôpitaux et les établissements de santé mentale communautaires, est plus important et plus précieux que toute autre pratique fondée sur des données probantes que j'ai jamais vue. J'ai commencé, avec les conseils de Gayle Bluebird, à intégrer les pairs dans les milieux de travail de la santé mentale dès 1991. Depuis lors, dans tous les domaines, le personnel de soutien des pairs a été le "faiseur de magie".*

*Les compétences innées des travailleurs de soutien par les pairs sont légendaires dans mon expérience personnelle. Et à ce stade, je crois fermement qu'au moins 50 % du système de santé mentale doit être composé de pairs travailleurs pour que nous puissions avoir un système de soins réellement axé sur le rétablissement, informé des traumatismes, conforme à l'American Disability Act, qui est un système dans lequel les personnes en situation de graves troubles psychiques peuvent trouver l'espoir, le courage et l'énergie nécessaires pour retrouver une vie normale".*

# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Créer une culture propice à la pair-aidance

- L'introduction de pairs aidants dans les services sociaux et de santé mentale peut nécessiter un certain temps de transition.

*"La pair-aidance fonctionne mieux lorsque les pairs-aidants évoluent dans des environnements qui se sont déjà engagés envers les valeurs et les principes de rétablissement. Les pairs-aidants renforcent considérablement cet engagement envers le rétablissement ; cependant, la fonction ne devrait pas être utilisée pour introduire le rétablissement dans des environnements qui n'ont pas déjà un engagement envers les valeurs du rétablissement" (48).*



QualityRights



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Créer une culture propice à la pair-aidance

- Il est essentiel de prendre le temps d'introduire des soins orientés rétablissement avant d'intégrer fonctions de pair aidants.
- Un élément clé de leur travail consiste à aider les autres pairs à comprendre ce que le rétablissement signifie pour eux.
  - Si un service social ou de santé mentale n'adhère pas à des soins axés sur le rétablissement, cela sapera le travail des pairs aidants dès le début.



QualityRights



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Créer une culture propice à la pair-aidance

- La création d'une culture propice à la pair-aidance consiste à mettre en pratique les principes.
- L'adhésion des dirigeants, la reconnaissance officielle, la formation du personnel et un encadrement et une supervision efficaces sont importants.
- Les pairs-aidants doivent se sentir en sécurité et se donner les moyens de soutenir efficacement d'autres personnes.
  
- Les prestataires de services sociaux ou de santé mentale ne doivent pas supposer que l'introduction de pairs-aidants va apporter des changements magiques au système.
- Un changement fondamental dans répartition du pouvoir est nécessaire pour adopter une approche véritablement orientée rétablissement.



QualityRights



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Créer une culture propice à la pair-aidance

- Identifier les cadres et autres membres du personnel qui sont des champions du soutien par les pairs et qui joueront un rôle de premier plan dans la transition.
- Ces membres du personnel peuvent plaider en faveur de l'utilisation de pairs-aidants.
- Ces représentants peuvent également contribuer à garantir que la pair-aidance reste une priorité pour le service.
- De bonnes conditions de travail au sein du service diminuent le risque d'épuisement professionnel et de rotation du personnel.



QualityRights



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Informer l'ensemble du personnel et l'associer aux discussions

- Tout le personnel du service doit être préparé à l'avance pour surmonter les résistances à l'embauche de pairs-aidants.
- Le personnel peut s'inquiéter face aux exigences du poste.
- Le personnel peut également mettre en doute les compétences des pairs-aidants.
- Le personnel peut s'inquiéter s'il pense que les pairs-aidants peuvent éventuellement remplacer une partie ou la totalité de leur travail.



QualityRights





# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Informer l'ensemble du personnel et l'associer aux discussions

- Créer un environnement dans lequel le personnel existant se sent à l'aise pour exprimer ses opinions.
- Prendre le temps d'écouter les préoccupations du personnel et y répondre de manière adéquate.
- Expliquer au personnel les avantages attendus, le respect de la confidentialité et de l'éthique, et comment les pairs-aidants seront intégrés dans le service.
- Maintenir les occasions de s'exprimer par des réunions régulières.
- Encourager l'ouverture et une approche participative de la résolution des problèmes afin d'apaiser les inquiétudes et les craintes qui peuvent surgir.



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Sensibilisation et formation aux politiques internes

- Disposer de politiques écrites, d'une vision ou de déclarations de valeur du service qui s'alignent sur la vision du rétablissement.
- Impliquer l'ensemble du personnel dans le processus de rédaction de ces politiques et déclarations.
  - Cela permet de s'approprier et de s'engager dans les nouvelles orientations.
- Compléter les changements de politique par une formation sur les droits humains et le rétablissement.
- Idéalement, les membres du personnel devraient se voir offrir la possibilité de visiter des services ayant une approche axée sur le rétablissement.
- Des orateurs et des événements qui abordent précisément les soins orientés vers le rétablissement peuvent être instructifs pour le personnel et renforcer l'engagement dans l'approche de rétablissement.



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Soutenir la pair-aidance dans les services sociaux et de santé mentale

### 1. Les réunions d'équipe:

- Les pairs-aidants devraient participer aux réunions avec les autres membres du personnel.
- Tout comme l'invitation à participer aux réunions d'équipe est importante, il est nécessaire de respecter les valeurs de la pair-aidance.
- Les pairs-aidants ne devraient pas être contraints de révéler des détails privés qu'un pair a partagés avec eux,
- Il est important de protéger la spécificité de la pair-aidance.



QualityRights



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Soutenir la pair-aidance dans les services sociaux et de santé mentale

### 2. Horaires de travail:

- Les pairs-aidants peuvent travailler à temps plein ou à temps partiel selon leur situation.
- Soutenir les personnes qui traversent des moments difficiles, travailler dans un environnement où le concept de pair-aidance est nouveau et où il faut constamment justifier la fonction de pair aidant, ou le fait d'être le seul pair aidant travaillant dans le service, peuvent être épuisants sur le plan émotionnel et physique.
- Le fait d'avoir une équipe de pairs-aidants peut aider.



QualityRights



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Soutenir la pair-aidance dans les services sociaux et de santé mentale

### 3. Formation spécialisée:

- Les pairs-aidants peuvent bénéficier d'une formation spécialisée sur les droits humains, les politiques et la législation.
- E.g. besoins de populations particulières , ou des suggestions d'exercices utiles les aideront à mieux soutenir les pairs.

### 4. Formation continue:

- Des possibilités de formation continue devraient être offertes aux pairs-aidants.
- Ces possibilités de formation peuvent prendre la forme de cours en ligne ou de réunions et/ou de cours avec d'autres pairs-aidants dans la région.
- Au fur et à mesure que le rôle du pairs-aidants se développe dans les pays, il est utile de penser à offrir des possibilités de développement professionnels.



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Bon usage et mauvais usage des pairs-aidants

- Le travail quotidien des pairs-aidants peut varier et ils devraient être flexibles en fonction des différentes situations qui peuvent se présenter.

### Pièges communs à éviter:

1. **Travail chargé** : Un pair aidant possède un ensemble unique de compétences et d'expériences et ne doit pas être utilisé pour accomplir des tâches que personne ne veut faire.
2. **Conflits de loyauté** : L'engagement d'un pair aidant est avant tout envers la personne soutenue.
3. **Déséquilibre de pouvoir** : Il ne faut pas demander au pair aidant de faire quelque chose qui augmente le déséquilibre des pouvoirs.



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Bon usage et mauvais usage des pairs-aidants

	Cohérent avec le rôle de pair aidant	Incohérent avec le rôle de pair aidant
<b>Médications</b>	Aider un pair à communiquer ses préoccupations et son point de vue sur sa médication ; Aider un pair à recueillir des informations sur sa médication.	Administrer des médicaments, rapporter aux membres du personnel des informations relatives à la prise de médicaments par les pairs.
<b>Plans de traitement</b>	Soutenir une personne afin que sa voix soit entendue lors de la procédure de planification de traitement ; faciliter la rédaction de directives anticipées en psychiatrie et promouvoir des objectifs compatibles avec le rétablissement.	Rédiger un plan de traitement ; rédiger des rapports d'avancement concernant les objectifs de traitement à destination des autres membres du personnel.
<b>Recherche de logement</b>	Assister un pair concernant son logement s'il a demandé de l'aide, partager son expérience personnelle de recherche de logement.	Se concentrer uniquement sur la recherche de logement car cela ferait partie du plan de traitement ou que les membres du personnel leur auraient confié cette mission.
<b>Répondre au téléphone</b>	Aider occasionnellement au bureau, assurer le standard téléphonique d'une ligne de soutien par les pairs.	Répondre régulièrement au téléphone car aucun autre membre du personnel ne veut s'en charger ; avoir à évaluer le niveau de crise au téléphone avant de transférer l'appel aux autres membres du personnel.



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Désaccords

- Des désaccords entre les pairs-aidants et les pratiques du service peuvent survenir lorsque les fonctions de pair aidant entrent en conflit avec les règles, règlements ou pratiques du service.
- Même dans cette situation, le pair aidant doit pouvoir continuer à défendre la personne sans craindre de répercussions.



QualityRights





# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Dérives par rapport à la fonction de pair aidant

- La pair-aidance est une fonction unique dans un service social ou de santé mentale.
- Au fil du temps, les pairs-aidants peuvent démontrer un changement d'attitude et d'actions et évoluer vers une approche plus clinique.
- Ceci est incompatible avec le rôle de pair aidant.
- **Ce phénomène a été appelé "dérives par rapport à la fonction de pair aidant".**
- Cette dérive peut être progressive, c'est pourquoi le fait d'avoir une équipe engagées dans le rétablissement et la pair-aidance peut aider.
- La dérive peut se traduire par le fait qu'un pair aidant dit à ses pairs ce qu'ils doivent faire au lieu de les écouter.
- Il est important d'établir des relations avec d'autres pairs-aidants et d'avoir des champions de la pair-aidance avec qui parler.



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Tutorat, supervision et structures de soutien

- Peut minimiser et gérer le risque de dérive.
- Créer une structure dans laquelle des réunions informelles de pair-aidance peuvent être facilitées.
- Cela donnera aux pairs de différents services et de la communauté l'occasion de se réunir pour faire le point, partager leurs connaissances et leurs expériences, discuter des améliorations et se soutenir mutuellement sur le plan émotionnel.



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Tutorat, supervision et structures de soutien

- Dans un espace sécurisé et confidentiel, les pairs-aidants peuvent avoir l'occasion d'aborder les situations problématiques.
- Certains problèmes seront différents de ceux qui se posent aux autres membres du personnel.
- Des problèmes peuvent se poser dans le sens où les pairs-aidants peuvent être considérés davantage comme des amis que comme des personnes qui font partie du personnel.
- D'autres problèmes peuvent se poser en relation avec la pair-aidance, le déséquilibre des pouvoirs, le stress et le maintien du rôle de pair aidant.



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Tutorat, supervision et structures de soutien

- Promouvoir un niveau de "**compétence structurelle**" parmi le personnel.
- La compétence structurelle est de plus en plus reconnue comme nécessaire pour améliorer la santé mentale et l'équité en matière de santé.
- Elle implique de prendre en compte la manière dont les facteurs structurels, institutionnels se recoupent et influencent le risque d'affections particulières & l'accès aux soins.
- La compétence structurelle favorise la mise en évidence des problèmes ou déficits perçus par les individus.
- Le renforcement des capacités dans ce domaine peut contribuer à attirer l'attention sur les groupes qui ne s'engagent pas en tant que pairs-aidants ou bénéficiaires du soutien des pairs-aidants - groupes reconstruisant souvent des obstacles à la participation ou à l'inclusion dans la communauté.



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Tutorat, supervision et structures de soutien

Sept composantes d'une participation véritable des pairs-aidants - Questions d'auto-évaluation

### 1. TIMING

- Des tentatives ont-elles été faites pour inclure les pairs-aidants *le plus tôt possible* dans la planification d'une nouvelle initiative ou d'un nouveau programme ?
  - Si ce n'est pas le cas, comment le groupe prévoit-il de faire face à la dynamique de pouvoir ou aux tensions potentielles découlant d'une participation inégale aux décisions initiales qui ont déjà pu façonner de manière significative le programme ou l'initiative ?

# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Tutorat, supervision et structures de soutien

### 2. POUVOIR D'AGIR

- Les pairs-aidants ont-ils le pouvoir de prendre des décisions et de définir les programmes, ou sont-ils limités à un rôle consultatif ?
  - Si certains membres du personnel ont le pouvoir de prendre des décisions concrètes sur la politique ou les programmes et que d'autres ne peuvent que faire des commentaires ou des suggestions, comment les dynamiques de pouvoir doivent-elles être prises en compte ? Quelles mesures peuvent être prises pour que les pairs-aidants sentent qu'ils peuvent apporter une contribution significative ?
  - Dans un projet impliquant des comités ou des groupes de travail, les pairs-aidants sont-ils dans une position similaire à celle des autres membres du personnel ? Par exemple, y a-t-il des présidents ou des coprésidents pairs, ou les pairs sont-ils cantonnés à des rôles autres que celui de leader ?



QualityRights



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

Tutorat, supervision et structures de soutien

## 3. REMUNERATION

Les pairs-aidants reçoivent-ils une rémunération égale à celle des autres membres du personnel ?

- Si certains de ces membres sont rémunérés, mais que les pairs-aidants ne le sont pas, quelles mesures peuvent être prises pour remédier aux différences hiérarchies qu'une telle division pourrait créer ?
- Les responsables du programme ont-ils bien réfléchi aux implications de la rémunération des membres du personnel mais pas des pairs ?



QualityRights



Centre collaborateur de l'OMS  
pour la Recherche et la Formation  
en Santé Mentale

# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Tutorat, supervision et structures de soutien

### 4. EFFECTIFS

Y a-t-il un effectif suffisant de pairs-aidants impliqués pour faire la différence ?

- S'il n'y a qu'un seul (ou très peu) de pairs-aidants impliqués dans un groupe majoritaire de non pairs, des mesures peuvent-elles être prises pour que ces pairs-aidants se sentent plus soutenus ?
- Toutes les mesures possibles ont-elles été prises pour que les pairs-aidants (souvent, mais pas toujours, avec moins d'ancienneté que les autres membres) se sentent à l'aise pour s'exprimer quand ils sont en minorité ?



QualityRights



Centre collaborateur de l'OMS  
pour la Recherche et la Formation  
en Santé Mentale



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Tutorat, supervision et structures de soutien

### 5. BIEN-ETRE

**Des mesures ont-elles été prises pour garantir que le bien-être des pairs-aidants soit une priorité ?**

- Outre les soutiens plus formels, le bien-être des pairs-aidants a-t-il été évoqué de manière plus informelle (mais explicite) au début d'un projet ou au début d'un nouveau poste ? Le personnel ou d'autres groupes ont-ils reconnu les facteurs de stress potentiels (micro-agressions, ou problèmes avec d'autres membres du personnel ou des membres qui pourraient ne pas être favorables à l'implication des pairs-aidants) et ont-ils identifié les conséquences que cela peut avoir ? Existe-t-il un plan pour remédier à l'épuisement ou à la frustration des pairs-aidants (minoritaires) ?
- Si l'on attend des pairs qu'ils "plaident" au sein du projet ou du groupe (souvent, mais pas toujours, à partir d'une position minoritaire, ou avec moins d'ancienneté), les impacts potentiels de la défense des intérêts sont-ils reconnus ? Y a-t-il des plans de soutien concrets ? Par exemple, que se passe-t-il si un pair est mis dans une position où il se sent obligé de "défier" un membre ou un dirigeant plus expérimenté ?



# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Tutorat, supervision et structures de soutien

### 6. INVESTISSEMENT

Le programme ou l'organisation a-t-il investi dans le *développement des capacités des pairs* - par exemple en payant des pairs pour qu'ils assistent à des conférences et à des ateliers et/ou pour qu'ils acquièrent de nouvelles compétences ?

- a. Si des pairs sont impliqués dans un projet ou un comité pour lequel ils n'ont pas une expertise équivalente à celle des autres membres (par exemple, un pair sans expérience de l'évaluation dans un comité d'évaluation), des efforts sont-ils faits pour fournir au pair plus de connaissances ou une formation supplémentaire ?



QualityRights



Centre collaborateur de l'OMS  
pour la Recherche et la Formation  
en Santé Mentale

# 12. Les pairs-aidants dans les services de santé mentale et les services sociaux

## Mentorat, supervision et structures de soutien

### 7. CULTURE ORGANISATIONNELLE OU DU PROJET

Les responsables ou les administrateurs des programmes ont-ils pris des mesures explicites pour s'assurer que les points de vue des pairs-aidants sont valorisés et que les résistances à l'implication des pairs sont systématiquement traitées ?

- Si un pair se présente à un autre membre/responsable de projet avec des préoccupations (stigmatisation, les attitudes négatives ou dédaigneuses ou le manque d'investissement), sont-ils disposés à prendre des mesures pour soutenir le pair aidant et/ou à remettre en question les attitudes dédaigneuses ?
- Existe-t-il un processus ou un protocole permettant d'exprimer des préoccupations ou des revendications ? Les pairs ont-ils reçu l'assurance qu'ils ne feront pas l'objet de représailles ou de "punitions" pour avoir exprimé des préoccupations concernant d'autres membres du personnel ?
- Si possible, une formation à la diversité ou à la participation des pairs-aidants a-t-elle été envisagée à l'échelle du programme ou du projet ou en interne ?



# Annex 1

## Exemple de description de poste pour les pair aidants



# Remerciements (1)



# Remerciements (2)



# Remerciements (3)



# Remerciements (4)



QualityRights





# Remerciements (5)



# Remerciements (6)



# Remerciements (7)

