

# L'intervention par les pairs, un tandem d'espoir vers le rétablissement

Par Nathalie Lagueux, Travailleuse sociale et conférencière, Coordonnatrice du Programme québécois Pairs Aidants Réseau, Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP)

## LES FONDEMENTS DU SOUTIEN PAR LES PAIRS

Depuis la nuit des temps, le soutien par les pairs se crée naturellement dans toutes les sociétés. Depuis toujours, les gens s'aident mutuellement au sein de leur famille et de leurs collectivités locales pour surmonter les difficultés de la vie. Toutefois, plus récente est l'idée que puissent se soutenir entre elles des personnes issues de familles et de communautés différentes, tout en ayant une expérience de vie commune. Le phénomène découle de l'évolution du sentiment d'appartenance à plusieurs communautés au sein de la société moderne.

Le réseau de soutien par les pairs le mieux établi a vu le jour en 1937. Le mouvement des Alcooliques Anonymes s'est étendu partout dans le monde et sa méthode en 12 étapes a été adaptée à d'autres dépendances et aux troubles mentaux<sup>1</sup>.

L'intervention par les pairs émerge donc d'une culture en elle-même différente de celle que favorise le réseau de la santé mentale. Il s'agit d'un acte au cours duquel des personnes utilisatrices de services de santé mentale offrent un soutien à leurs pairs à partir de leur propre expérience du trouble mental et du rétablissement. Ces derniers, que l'on nomme pairs aidants, échangent notamment sur ce qu'ils ont vécu en se référant aux obstacles qu'ils ont affrontés et ils occupent ainsi une position unique pour donner de l'espoir et du soutien aux autres de manière à les aider dans leur processus de rétablissement.

**« À mon plus bas, j'aurais bien voulu rencontrer un pair aidant pour me démontrer qu'il est possible de s'en sortir, me parler de son expérience et me comprendre. Je veux pouvoir être cette personne pour d'autres. »**  
**Mélanie Rioux, paire aidante**  
**Cohorte 2010, Québec**

<sup>1</sup> O'hoan, M., Cyr, C., Mckee, H. et Priest, R. (2010). *Faire avancer la cause du soutien par les pairs. Rapport présenté au comité du projet de soutien par les pairs en matière de santé mentale de la Commission de la santé mentale du Canada.*

Les théories de la comparaison sociale et de l'apprentissage social sont parmi celles identifiées par Salzer (2002)<sup>2</sup> qui, selon l'auteur, pourraient expliquer les processus bénéfiques sous-jacents au soutien par les pairs. Premièrement, la théorie de la comparaison sociale postule que les personnes recherchent le contact d'autres personnes ayant des maladies similaires (i.e. des pairs) dans le but de normaliser leur expérience. Deuxièmement, la théorie de l'apprentissage social suggère que des changements de comportement résultant de l'interaction avec les pairs sont plus susceptibles de se produire parce que les pairs sont perçus comme des modèles plus crédibles et que cela renforce l'auto-efficacité.

Par ailleurs, trois types de soutien par les pairs sont identifiés par Bradstreet<sup>3</sup> (2006), soit : le pair aidant informel émergeant spontanément parmi les pairs; celui participant au sein d'organismes d'entraide; et finalement, les usagers intervenant à titre de pairs aidants au sein des services de santé mentale. C'est de ce dernier type dont il sera traité dans ce texte.

## LE RÔLE DE L'INTERVENANT PAIR AIDANT

Le pair aidant est défini comme un membre du personnel divulguant qu'il vit ou qu'il a vécu un trouble mental. Le partage de son vécu et de son histoire de rétablissement a pour but de redonner de l'espoir, de servir de modèle d'identification, d'offrir de l'inspiration, du soutien et de l'information auprès de personnes qui vivent des situations similaires à celles qu'il a vécues<sup>4</sup>.

## UTILISATION ET PARTAGE DU SAVOIR EXPÉRIENTIEL

Essentiellement, le travail de pair aidant est basé sur l'utilisation et le partage de son savoir expérientiel dans ses interventions auprès de ses pairs et de l'équipe de travail.

<sup>2</sup> Repper, J. et Tim Carter (2010). *Using personal experience to support others with similar difficulties. A review of the literature on peer support in mental health services. The University of Nottingham. Together for mental wellbeing. Royaume-Uni. Traduit et adapté de l'anglais par Daniel Gélinas, M.Sc.(2011)*

<sup>3</sup> Bradstreet, S. (2006). *Harnessing the lived experience. Formalising peer support approaches to promote recovery. The Mental Health Review, 11(2).*

<sup>4</sup> Lagueux, N. et Charles, N. (2009) *Formation québécoise spécialisée en intervention par les pairs. Manuel du participant. Module 2. Version révisée 2011. Québec.*

« Le savoir expérientiel du pair aidant lui permet de se centrer sur le cheminement de l'usager et de bien en saisir toute la charge émotionnelle. Ce savoir lui est aussi très précieux pour aider la personne à apprendre de ses expériences positives et négatives. Basé sur l'apprentissage par modeling (Bandura, 1980,1986), l'usager observe chez le pair aidant des attitudes ou des comportements qu'il perçoit comme étant souhaitables pour lui-même et qui peuvent l'aider à se rétablir. Les stratégies de restauration et de promotion de la santé en sont des exemples. Bref, le rétablissement du pair aidant et l'utilisation de sa propre expérience au bénéfice des autres usagers représentent des atouts fort appréciables pour motiver ces derniers à s'engager plus à fond sur la voie du rétablissement et à croire en et espérer un avenir plus prometteur, » (Provencher, Lagueux et Harvey, 2010<sup>5</sup>)

Le pair aidant a vécu des expériences partagées ou similaires à celles de ses pairs. Selon ses expériences de vie reliées au trouble mental et à son processus de rétablissement, il détient un savoir expérientiel lui conférant un grand nombre de connaissances, que l'on ne peut apprendre sur les bancs d'école. Des connaissances telles que l'expérience d'être envahi par une souffrance émotionnelle intense ou par des délires, d'être diagnostiqué, hospitalisé et médicamenté. Le pair aidant a également plusieurs expériences quant à l'utilisation des services dans le réseau de la santé mentale et des autres ressources dans la communauté. Il a développé des connaissances intrinsèques de ce que peuvent représenter la perte d'estime de soi et l'auto-stigmatisation. Il comprend bien les obstacles rencontrés tels que l'exclusion, la pauvreté et la stigmatisation.

Finalement, le pair aidant a développé plusieurs stratégies d'adaptation pour faire face à ses difficultés. Il connaît le franchissement des différentes étapes dans le processus de rétablissement et la démarche de réadaptation ainsi que l'importance de quitter sa zone de confort et de se responsabiliser dans son rétablissement.

« Je peux comprendre, je suis passé par là! » Je vous invite à lire, à votre convenance, le témoignage de mon savoir expérientiel disponible via le site web du Ministère de la santé et des services sociaux du Québec<sup>6</sup>, Ceci vous donnera un exemple d'une histoire de rétablissement qui peut être transmise d'une personne utilisatrice en rétablissement à une autre vivant dans la détresse émotionnelle afin qu'elle puisse retrouver une étincelle d'espoir. C'est l'espoir qui est le catalyseur du rétablissement.

<sup>5</sup> Provencher, H. Lagueux, L. et Harvey, D. (2010). *Quand le savoir expérientiel influence nos pratiques... l'embauche de pairs aidants à titre d'intervenants à l'intérieur des services de santé mentale. Revue Analyses : Pratiques de formation. Université Paris 8. No 58-59. Janvier-juin 2010.*  
<sup>6</sup>[http://www.msss.gouv.qc.ca/sujets/prob\\_sante/sante\\_mentale](http://www.msss.gouv.qc.ca/sujets/prob_sante/sante_mentale)

## LA SPÉCIFICITÉ DU PAIR AIDANT

Ce qui distingue clairement les pairs aidants des autres intervenants, c'est l'obligation pour les titulaires d'un poste de pair aidant d'utiliser et de partager leur savoir expérientiel découlant de leurs propres expériences avec un trouble mental et le rétablissement<sup>7</sup>. Les tâches et les responsabilités du pair aidant peuvent varier d'un endroit à l'autre. Elles doivent s'inscrire en respect des besoins et des rêves des personnes accompagnées et dans une démarche de rétablissement. Avant l'embauche du pair aidant, il est donc essentiel que ses tâches soient clairement identifiées et qu'elles soient directement en lien avec son rôle spécifique de pair aidant. Par contre, des tâches communes aux autres intervenants sont bien souvent ajoutées à la description de tâches.

Afin de préserver la spécificité de son rôle, le pair aidant partage et utilise son savoir expérientiel lors de ses interventions auprès de ses pairs et de son équipe de travail. Il utilise judicieusement l'auto-divulgence en évitant l'étalage. Il sert également de modèle d'identification et de motivation et suscite l'espoir à ses pairs et à leurs proches ainsi qu'aux intervenants. Le pair aidant a cette capacité de transposer ses propres expériences au bénéfice de ses pairs et des membres de l'équipe, et renforce ainsi chez eux la croyance que le rétablissement est possible. Afin que ses pairs puissent reprendre le pouvoir sur leur vie et dans leur processus de rétablissement, il les invite à se responsabiliser et les soutient dans leurs démarches.

Finalement, il apporte son expertise et maintient présentes dans l'équipe les préoccupations envers la diminution de la stigmatisation, la nécessité de redonner de l'espoir et d'assurer la pleine participation de la personne utilisatrice au choix des services<sup>8</sup>.

## LA PLUS-VALUE DE L'INTERVENTION PAR LES PAIRS

Dans la littérature, les pairs aidants sont définis comme des acteurs de changement à l'intérieur du système. Ceci peut sembler un peu lourd à porter sur leurs épaules, mais pensons simplement à tout l'effet que leur présence peut apporter à l'encontre des préjugés à l'égard du potentiel de rétablissement des personnes utilisatrices. Les pairs aidants n'ont pas l'intention, ni la prétention de remplacer les services offerts. Ils offrent plutôt l'occasion d'enrichir le milieu à partir de leurs expériences. Plusieurs services reconnaissent leur valeur et envisagent la possibilité de les intégrer et de les embaucher.

<sup>7</sup>Repper, J. et Tim Carter (2010). *Using personal experience to support others with similar difficulties. A review of the literature on peer support in mental health services. The University of Nottingham. Together for mental wellbeing. Royaume-Uni. Traduit et adapté de l'anglais par Daniel Gélinas, M.Sc.(2011)*

<sup>8</sup> Lagueux, N. et Charles, N. (2009) *Formation québécoise spécialisée en intervention par les pairs. Manuel du participant. Module 2. Version révisée 2011. Québec*

**« Le pair aidant est un plus parce qu'il nous apporte son expertise de vie et il permet de réfléchir avec l'autre au lieu de se poser en expert. C'est aussi un pair aimant qui a su donner un sens à sa souffrance et qui doit être considéré sur le même pied d'égalité que ses collègues intervenants. C'est un incontournable pour les organismes.»  
(Employeur)**

Qu'il agisse en intervention individuelle auprès de ses pairs ou auprès de son équipe de travail, le pair aidant apporte un nouveau modèle de pratique et influence son environnement à partir de sa vision de l'intérieur. Notamment, il agit comme personne-ressource dans les services de santé mentale et ailleurs, en sensibilisant le personnel à ses préjugés et à sa façon souvent involontaire de stigmatiser la personne utilisatrice et en amenant un regard différent, ce qui facilite la compréhension des problèmes vécus par la personne utilisatrice et des stratégies à employer pour la soutenir. Finalement, il intègre également la voix de la personne utilisatrice aux étapes de la planification, de l'évaluation et du développement des services de santé mentale<sup>9</sup>.

Finalement, la présence des pairs aidants entraîne des conséquences positives en lien avec le fonctionnement des personnes utilisatrices dans la communauté (qualité de vie, symptômes, consommation d'alcool et de drogues, nombre de crises de journées d'hospitalisation)<sup>10</sup>;

Bien que l'embauche de pairs aidants au sein du système de soins amène plusieurs bénéfices autant pour les usagers et les professionnels, le pair aidant en retire également de nombreux avantages. Notamment, le principe de la « thérapie de l'aidant » (helper-therapy) (Reissman 1965) peut expliquer l'augmentation de l'estime de soi observée par les travailleurs pairs aidants qui aident d'autres personnes.

Cela peut être particulièrement gratifiant et entraîner un sentiment accru de compétence interpersonnelle. Il est intéressant de noter que les résultats de l'étude de Bracko et de leurs collaborateurs (2008) ont montré que le fait de procurer du soutien par les pairs était plus bénéfique que d'en recevoir en termes d'estime de soi et de reprise du pouvoir d'agir notamment. Cela pourrait être dû à l'importance de l'emploi et au changement d'identité d'usager à dispensateur, qui conduit à devenir un « citoyen apportant une valeur (Il une contribution » (Hutchinson et coll. 2006)<sup>11</sup>.

<sup>9</sup> Lagueux, N. et Charles, N. (2009) *Formation québécoise spécialisée en intervention par les pairs. Manuel du participant. Module 2. Version révisée 2011. Québec.*

<sup>10</sup> *Champlain District Mental...*, op. cit.

<sup>11</sup> Repper, J. et Tim Carter (2010). *Using personal experience to support others with similar difficulties. A review of the literature on peer support in mental health services. The University of Nottingham. Together for mental wellbeing. Royaume-Uni. Traduction adapté de l'anglais par Daniel Gélinas, M.Sc. (2011)*

## LES EXIGENCES REQUISES POUR DEVENIR PAIR AIDANT

La majorité du temps, les employeurs rechercheront un candidat ayant un profil apparenté à celui de la clientèle fréquentant les services offerts par l'organisme. En fait, ce concept d'un modèle d'identification par un vécu commun a des répercussions directes sur le sens même du travail de pair aidant. Puisque ce dernier devient un modèle de rétablissement et d'espoir pour ses pairs, il est important qu'il soit crédible à leurs yeux. Pour cette raison, il devra avoir vécu une expérience similaire à celle des clients. Au minimum, la personne doit vivre ou avoir vécu un trouble mental et être prête à dévoiler son vécu en lien avec son trouble mental et son rétablissement. Elle doit également expérimenter le rétablissement et y être bien ancrée. Une stabilité et une autonomie sur le plan de son fonctionnement en général depuis minimalement deux ans sont recommandées. La personne doit montrer une expérience pertinente de travail ou d'engagement (par exemple association de personnes utilisatrices en défense de droit ou d'intérêts, témoignage, création ou prestation de services par les pairs, animation de groupes d'entraide, intervention sociales, etc.). Une formation spécialisée en intervention par les pairs aidants est fortement recommandée afin qu'ils puissent bien comprendre leur rôle et ainsi s'assurer de préserver leur expertise au sein des services de santé mentale. Finalement, elle doit détenir les habiletés sociales de base et maîtriser le français (parlé et écrit).

## NOTRE EXPÉRIENCE QUÉBÉCOISE

En 2006, l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale (AQRP) et l'Association des personnes utilisatrices de services de la région de Québec (APUR) déposaient conjointement à la demande du Ministère de la Santé et des Services Sociaux du Québec (MSSS), un projet visant à développer une stratégie québécoise pour favoriser l'embauche et l'intégration de pairs aidants au sein des services de santé mentale.

Ce projet s'inscrit en réponse à l'un des importants objectifs du plan d'action ministériel 2005-2010 : *La force des liens*, qui préconise l'embauche de pairs aidants dans 30 % des équipes de suivi intensif et d'intensité variable<sup>12</sup>. Le mandat du programme Pairs Aidants Réseau vise à promouvoir l'intégration et l'embauche de pairs aidants dans les services de santé mentale au Québec; à offrir des outils de formation et des mesures de soutien aux pairs aidants ainsi qu'aux milieux d'embauche.

À l'heure actuelle, 46 d'organisations du réseau de la santé et des services sociaux embauchent des pairs aidants au sein de leurs services. Ces derniers

<sup>12</sup> Ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS), (2005). *Plan d'action en santé mentale 2005-2010 : La force des liens. Bibliothèque nationale du Québec.*

travaillent dans différents types de ressources telles que les équipes de suivi dans la communauté, les institutions psychiatriques, les centres de réadaptation, les groupes communautaires, les centres d'hébergement et de crise, etc.

Nous avons réalisé un documentaire traitant de notre expérience d'embauche de pairs aidants au Québec. Il est possible de se le procurer en s'adressant à l'AQRP via le courriel en référence en bas de page<sup>13</sup>.

## LA FORMATION SPÉCIALISÉE EN INTERVENTION PAR LES PAIRS

Depuis 2008, Pairs Aidants Réseau forme une vingtaine de personnes chaque année. Ce programme de formation d'une durée de 119 heures est offert en collaboration avec la Direction générale de la formation continue de l'Université Laval. La formation en intervention par les pairs vise à habiliter les pairs aidants à utiliser et à transférer leur savoir expérientiel et leurs connaissances dans diverses situations, que ce soit en intervention individuelle, auprès des groupes ou dans la collectivité. 135 pairs aidants sont actuellement formés.

La prestation de la formation est offerte par des personnes ayant connu l'expérience du trouble mental et du rétablissement. Les cours s'échelonnent sur deux semaines dans une formule de vie en communauté et elle est suivie d'un stage de 42 heures et d'un séminaire-intégration. La passation d'examens à l'écrit et à l'oral est exigée.

La formation québécoise spécialisée en intervention par les pairs de Pairs Aidants Réseau s'est inspirée généralement de deux modèles de programme offerts par et pour des personnes utilisatrices de services : le Certified Peer Specialist de la Géorgie (États-Unis) et le Wellness Recovery Action Plan (WRAP).

En 2007, la coordonnatrice et une autre personne utilisatrice ont été mandatées pour aller en Géorgie suivre la formation destinée aux pairs aidants spécialistes. Cette formation (Certified peers specialist : CPS) est reconnue officiellement par l'État de la Géorgie et par une quinzaine d'autres États.

**« La formation m'a permis de « structurer » mon processus de rétablissement et de transformer mon vécu en outils concrets pour la pratique. Elle permet également d'approfondir la connaissance de soi, de se reconnaître entre pairs et de créer des liens qui seront essentiels dans nos expériences professionnelles. »  
(Pair aidant certifié, cohorte 2009)**

<sup>13</sup> pairsaidantsreseau@hotmail.com

## CONCLUSION

Cet article est fondé sur plusieurs réflexions et résultats d'études démontrant, hors de tout doute, la plus-value, voir la nécessité de l'embauche de pairs aidants au sein des services. Les preuves ont été établies, mais il y a encore des réticences, des préjugés et des enjeux. Entre autres, certains professionnels craignent de perdre leur emploi, une surcharge de travail que pourrait apporter un pair aidant, le manque de formation ou une imputabilité moindre de ce dernier. Il est donc primordial de bien préparer les milieux d'embauche avant l'intégration de ce nouveau travailleur. L'organisation doit également être sensibilisée entre autres à l'importance de l'équité salariale pour les pairs aidants (à travail égal, salaire égal!) et de s'assurer que le personnel a été sensibilisé à l'embauche de leur nouveau collègue.

**« Sans préparation des membres d'une équipe appelés à l'accueillir, ceux-ci pourraient exprimer de vives réticences à partir des positions corporatives, et l'utilisateur pourrait très bien se retrouver isolé dans la position inconfortable d'avoir à porter sur ses épaules l'ensemble des incohérences de la pratique de cette équipe tout en ayant à souffrir sa différence en n'étant pas véritablement accepté comme un membre à part entière. »  
(Gélinas, 2007)**

« Par ailleurs, les pairs aidants qui dispensent des services ont besoin de rester fidèles à eux-mêmes et ne pas incorporer les caractéristiques des services traditionnels de santé mentale » (Solomon, 2004). En outre, les pairs aidants courent le risque de subir la pression sociale liée à la façon habituelle de travailler ou de suivre les modèles professionnels pour se mériter le respect. Ceci est particulièrement vrai lorsque les professionnels ne valorisent pas le rôle joué par les pairs aidants<sup>14</sup>.

Il s'avère donc primordial que le rôle des pairs aidants soit bien défini dans le cadre du travail afin de ne pas dénaturer sa spécificité,

En terminant, voilà donc toute l'importance de se doter d'un programme visant l'embauche de pairs aidants avant de les intégrer dans les services. Ces nouveaux travailleurs apportent beaucoup de bénéfices auprès des pairs, des professionnels et du système de santé. Nous espérons qu'avec le temps, les pairs aidants deviendront des acteurs incontournables pour une organisation de services réellement axée sur le rétablissement.

<sup>14</sup> Repper, J. et Tim Carter (2010). Using personal experience to support others with similar difficulties. A review of the literature on peer support in mental health services. The University of Nottingham. Together for mental wellbeing. Royaume-Uni. Traduit et adapté de l'anglais par Daniel Gélinas, M.Sc.(2011)