



**La pair-aidance :**  
**rencontres/échanges/débats**  
**Note de synthèse de la journée du 31**  
**mai 2018**



POD MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE  
BETER SAMEN LEVEN  
SPP INTÉGRATION SOCIALE  
MIEUX VIVRE ENSEMBLE



**Sans Souci**



## Sommaire

Introduction .....	3
1. Un statut pour le pair-aidant .....	5
2. Les savoirs, savoir-faire et savoir-être de la pair-aidance .....	6
3. De la complémentarité entre les savoirs.....	7
4. Nouvelles pratiques et risques d'instrumentalisation.....	9
5. Le processus de rétablissement, le pouvoir d'agir et la dynamique de l'espoir ..	10
6. Professionnaliser le savoir expérientiel et les questions de formation .....	12
7. Faire de la pair-aidance : choix et envie.....	14
8. Le cadre éthique et déontologique de la pair-aidance .....	15
9. Juste distance, juste présence .....	16
10. Engager un pair-aidant dans sa structure .....	18
Conclusions de la journée .....	20
Remerciements .....	23

## Introduction

La pair-aidance est une fonction innovante, basée sur l'expertise de vécu et les liens sociaux que peuvent établir des personnes ayant connu des difficultés sociales, psychiques, mais aussi une amélioration et une gestion de ces situations, avec leurs pairs toujours en difficulté. Favorisant la participation de ces (ex-) utilisateurs des services, des initiatives, souvent isolées, se développent en Wallonie et à Bruxelles.

Faisant suite à ce constat, et à plusieurs envies du terrain, une journée consacrée à la pair-aidance a eu lieu le 31 mai 2018. Il s'agissait d'une initiative de plusieurs partenaires concernés ou intéressés par cette question ; la Coordination Précarité de la LBFSM, le CPAS de Saint-Gilles et sa Coordination de l'Action Sociale, Le Service Experts de Vécu du SPP IS, la Clinique Sans Souci, Modus Vivendi, le BAPN, En Route, le Service des Sciences de la Famille de l'UMONS, le Réseau Nomade et Le Forum — Bruxelles contre les inégalités.

L'objectif était de rassembler et de permettre la rencontre d'expériences et d'expertises différentes, du travail de la pair-aidance dans une large représentativité (secteurs, régimes ou formes de travail différents). Trente participants aux profils divers (pairs-aidants, coordinateurs, infirmiers, etc.) étaient regroupés en trinômes et responsables d'une table thématique, préparée en amont. Au total, 10 tables ont été proposées lors de la journée.

1. Un statut pour le pair-aidant
2. Les savoirs, savoir-faire et savoir-être de la pair-aidance
3. De complémentarité entre les savoirs
4. Nouvelles pratiques et risques d'instrumentalisation
5. Prérequis : Le processus de rétablissement, le pouvoir d'agir et l'espoir
6. Professionnaliser le savoir expérientiel et les questions de formation
7. Pratiquer la pair-aidance : choix et envie
8. Le cadre éthique et déontologique de la pair-aidance
9. Juste distance, juste présence
10. Engager un pair-aidant dans sa structure

La présente note de synthèse est basée sur les discussions qui ont eu lieu au sein de chaque table ronde et réalisée au départ de notes prises par les trinômes. Elle fait état d'éléments de discussion bruts qui ont eu lieu avec les participants à la journée. Elle reprend également un résumé des conclusions de la journée.



## 1. Un statut pour le pair-aidant

BORZI Samanta (Pair-aidante — SMES-B/Housing First) — VAN GOETHEM Olivier (Facilitateur en réduction des inégalités sociales — RWLP) — VAN CAUWENBERGH Frank (Infirmier Chef – Clinique Sans Souci)

---

Actuellement, plusieurs formes de pair-aidance sont à l'œuvre en Wallonie et à Bruxelles, mais le statut officiel ou légal n'existe pas, cela ne participe pas à la construction d'une légitimité pour cette fonction. En absence d'un statut légal pour le pair-aidant, la pair-aidance connaît différents contenus à Bruxelles et en Wallonie. Ce sont les organisations dans lesquelles le pair-aidant est engagé qui déterminent les tenants de l'engagement, et ce, souvent, ensemble (co-construction) avec le pair-aidant. Le pair-aidant travaille bénévolement ou est salarié. Dans ce dernier cas, le pair-aidant remplace une fonction reconnue (infirmier, éducateur...), et est subsidié par des projets à court terme (fondation Roi Baudouin...), par un « maribel social » ou sur fonds propres.

Pour permettre aux différentes formes de s'exprimer, mais aussi d'être valorisées, il faut considérer plusieurs types de statuts : bénévole, salarié, indépendant... Il existe aussi une certaine confusion entre les différents termes : pair-aidant, expert de vécu, expert d'expérience... Le statut serait utile pour baliser les contours de cette nouvelle fonction. Par exemple, en Flandre, on évolue vers la distinction entre pair-aidant et expert d'expérience. Le statut est lié à une formation. La formation mène à un profil de compétences. Différents profils de compétences existent actuellement (Sociale School Heverlee, Les Pays-Bas). Le pair-aidant ayant suivi une formation est rémunéré, l'expert d'expérience n'ayant pas forcément suivi une formation est bénévole. Est-ce qu'une telle différence dans les statuts peut mener à une discrimination ? Est-ce que, par définition, le fait d'avoir suivi une formation fait d'une personne un bon pair-aidant ? Le statut doit-il être lié aux questions de formation ?

Étant donné la nouveauté du paradigme, ces différents statuts doivent être développés de façon évolutive et ajustable selon le développement de la fonction.

La mise en place des statuts permettrait la formalisation de la pratique professionnelle, la légifération et la protection de ceux concernés par cette fonction. Cela permettrait aussi de circonscrire la question des salaires et peut-être

de faciliter l'intégration de cette nouvelle fonction dans les structures d'aide et de soins.

Néanmoins, si l'on base le salaire sur l'expérience, quelles sont les balises qui permettent de les mesurer ? Et qui s'occupera de valoriser ces compétences expérientielles ? Où trouvera-t-on les budgets pour créer de nouveaux postes ? Écrire ces statuts n'est-il pas prendre le risque d'enfermer celui qui prend la fonction ou d'y coller certains profils qui n'ont pas cette fibre ? L'intégration d'un pair-aidant, dans une équipe pluridisciplinaire, comporte-t-elle un risque de protoprofessionnalisation ? Jusqu'à quel moment est-on pair-aidant ? Combien de temps faudra-t-il pour que cette nouvelle fonction devienne un métier et soit acceptée des équipes ? Devrait-on évoluer vers un statut général de pair-aidant (comme dans le domaine de la précarité) ? Ce cadre général définirait la fonction et son cadre dans les grandes lignes. Il faudrait aussi lier un cadre spécifique à chaque lieu d'exercice qui tient compte des spécificités du lieu.

Envisager les statuts semble essentiel, mais soulève toujours quelques questions...

## **2. Les savoirs, savoir-faire et savoir-être de la pair-aidance**

FRANSOLET Pascale (Coordinatrice pair-aidante – Clinique Sans Souci) –  
LEFEBVRE Laurent (Pair-aidant – APPUIS) – NANRANJO SANCHEZ Martha (Assistante Sociale –  
ASBL CAFA)

---

Dans cette nouvelle fonction qui apporte une nouvelle complémentarité dans les équipes du travail psycho-médico-social, le pair-aidant fera ainsi valoir une expérience vécue dans les difficultés ou la souffrance et une sortie de cet état de sidération. Ces expériences de vie lui ont permis d'acquérir un savoir et des compétences.

Ces savoirs sont directement liés à l'expérience, au passage dans certaines institutions, dans certains lieux, la participation à certains dispositifs... Tout au long de son parcours, le pair-aidant a acquis un ensemble de connaissances qu'il a mutualisé, au travers d'une formation ou au fil des rencontres avec ses pairs et les équipes d'intervention, pour en faire un savoir particulier.

Parmi les savoir-faire remarquables du pair-aidant, on peut noter celui du « bilinguisme ». Étant donné sa connaissance des deux mondes, celui de l'utilisateur du service d'aide ou de soin et celui de l'institution dans laquelle il travaille, il pourra par exemple expliquer ce que l'Institution demande à l'utilisateur, ou inversement. Le pair-aidant bouscule également les pratiques en amenant le ou les vécus singuliers, les codes des utilisateurs au sein des équipes, mais aussi de l'institution en général. Il peut également participer à un niveau politique.

Le pair-aidant incarne ses savoirs, en portant le rétablissement, il peut donner de l'espoir aux utilisateurs, mais aussi à l'équipe d'aide ou de soins. Tout en veillant à avoir une juste distance, il reste lui-même. De plus, le pair-aidant accroît ses connaissances en action, c'est en pratiquant et en se confrontant à ses pairs et aux équipes, à leurs besoins, qu'il développe et renforce ses compétences.

La fonction est complémentaire aux fonctions du travail psycho-médico-social traditionnelles et ne doit pas remplacer l'un ou l'autre travailleur à moindre coût.

### **3. De la complémentarité entre les savoirs**

BATUGOWSKI Anouk (CPAS Saint-Gilles)- LEGRAND Amélie (Experte de Vécu – SPP IS) –  
VAN HUYCK Catherine (Directrice générale – Modus Vivendi)

---

Le pair-aidant par sa posture particulière ne prend pas le rôle des autres travailleurs. Sa posture spécifique se trouve dans les liens qu'il établit. On peut parler d'une relation triangulaire entre le pair-aidant, les publics et l'institution. Il peut, dans ce contexte, être facilitateur de la communication entre les deux.

Le pair-aidant a la particularité de parler aux publics accueillis en « je » en dyade des autres travailleurs qui parlent plutôt au nom de l'institution. Comme il a partagé une expérience proche de celles des utilisateurs, il développe plus naturellement une solidarité et de l'empathie.

Parmi ces savoirs spécifiques, on peut noter la connaissance des rouages rencontrés dans les systèmes d'aide et de soin et les situations d'exclusion. Son expérience, sa fonction et sa pratique l'amènent à mettre en lumière des nœuds institutionnels ou législatifs qui peuvent entraîner, par exemple, l'incompréhension, le refus ou

l'abandon des dispositifs d'aide et de soins par les publics. La posture particulière qu'il occupe lui permet de faire remonter les constats et les réalités de terrain, mais surtout de soutenir la résolution des difficultés (accessibilité administrative, par exemple).

Pour reconnaître la complémentarité d'un pair-aidant dans une équipe pluridisciplinaire, la mise en place d'un cadre de travail — qui protège notamment au niveau du secret professionnel —, et d'un profil de missions et de fonctions clair est indispensable. Cela aide à avoir confiance dans le nouveau travailleur. Aussi, des espaces de discussions et de co-construction autour de situations et de problématiques, internes — avec l'équipe — et externes — avec un réseau de pairs-aidants — permettent de piloter le travail de terrain. La relation entre le pair-aidant et les publics est une position de proximité un peu plus marquée.

Enfin, pour permettre que cette complémentarité des pratiques et des savoirs se déploie, plusieurs écueils doivent être évités. La pair-aidance n'est pas une solution toute faite à toutes problématiques, elle n'est pas une solution à tout, pour tout le monde et tout le temps. Par exemple, en ce qui concerne le lien de confiance à développer avec les publics, ça peut ne pas fonctionner ou prendre du temps. De plus, cela ne doit pas dégager totalement les autres travailleurs de leurs missions d'accompagnement et de lien avec les publics (qui sont déjà mises à mal par les choix politiques et la rapidité d'intervention demandée). Cela demande de dépasser une certaine méfiance par rapport aux fragilités qu'a pu traverser le pair-aidant. La légitimité du pair-aidant s'explique par un parcours ou un vécu intérieur de l'Institution et pas par des études « classiques ». Le pair-aidant ne doit pas tomber dans la dérive du « conseil absolu » et confondre sympathie et empathie, c'est pour ces raisons que le réseau de pairs-aidants, les intervisions, les espaces de discussion dans l'institution et les formations complémentaires sont précieux.



#### 4. Nouvelles pratiques et risques d'instrumentalisation

DE BACKER Matthieu (Directeur Général – Housing First) – MULLER KURZ Valérie (Pair-aidante bénévole — Clinique Sans Souci) — SIMON Agnès (Pérégrina – PFCSM/Norwest ASBL)

---

Parmi les missions de la pair-aidance, on peut relever la mise en place d'une nouvelle relation alternative à la relation thérapeutique ou de guidance sociale pure. L'une des missions du pair-aidant est de réajuster les politiques ou l'offre de services, par rapport aux réalités que connaissent les publics de l'aide et du soin. Il développe une posture d'écoute, pour les publics et les travailleurs sociaux, au départ de laquelle il va tenter d'agir sur les dysfonctionnements.

Néanmoins, cette posture particulière pourrait être instrumentalisée et détournée de sa mission première qui est d'offrir un moyen, des outils ou des éclairages complémentaires aux publics, pour améliorer leur qualité de vie. En effet, le pair-aidant pourrait être utilisé à d'autres fins : faire du secrétariat, convaincre/obliger les publics à suivre un traitement ou des dispositifs particuliers, les contrôler, etc. On peut craindre également qu'il ait pour mission plus ou moins explicite de cautionner, auprès des publics et des travailleurs, des décisions ou des volontés politiques qui sont difficilement acceptables.

Le pair-aidant occupe une posture particulière à l'interface entre les publics et les équipes. Cette position risque l'instrumentalisation de part et d'autre pour imposer des choix non concertés. Cette posture conduit également à s'interroger sur les conflits de loyauté qui peuvent exister (par exemple dans le champ du secret professionnel et partagé, l'encouragement à la prise de médication, etc.).

Avec la reconnaissance de la fonction, et l'émergence d'un statut, on peut également s'alerter sur le risque de voir l'obligation, pour toute personne avec des difficultés dans son parcours, de s'activer et de faire de la pair-aidance. Cela pourrait aussi conduire sur des formations, faites par des professionnels traditionnels, qui formateraient et dupliqueraient les pairs-aidants en effaçant ainsi la singularité de l'expertise de vécu et des relations qu'ils établissent avec leurs pairs. L'engagement de pairs-aidants ne doit pas être vu comme un moyen de « faire bien », ou répondre à un effet de mode pour s'en défaire une fois cet effet passé.

Les travailleurs sociaux mettent en garde, certains voient leur métier de plus en plus dénaturé et craignent que le pair-aidant ne devienne un intervenant à moindre coût, obligé de travailler à temps plein, de révéler ses fragilités. Ces mêmes travailleurs sociaux appréhendent la perte de lien qu'ils ont actuellement avec le bénéficiaire traduite par une réduction du temps de parole (au profit du pair-aidant) et une augmentation de leur charge de travail administratif.

Pour permettre une réelle plus-value dans les pratiques d'intervention, les équipes doivent reconnaître le sens de la pair-aidance et être formées sur des notions comme le rétablissement et le pouvoir d'agir, ainsi que la mise en place effective de ce type de pratique. Il est essentiel aussi d'informer sur l'absence de concurrence entre le pair-aidant et l'équipe, de mettre en avant l'approche complémentaire. Cela semble plus facile dans les équipes qui sont déjà dans une approche horizontale de l'intervention. Une fois le pair-aidant dans l'équipe, l'ouverture des espaces d'intervention et de supervision, mais aussi de co-construction des savoirs et de la fonction, permet plus de fluidité de l'action. Le cadre de travail dans le contexte peut être évolutif et repensé en cours d'intervention et surtout coconstruit avec l'ensemble de l'équipe.

Aussi, d'un point de vue structurel, la reconnaissance du statut permet de donner les contours de protection juridique et déontologique indispensables. En outre, des budgets doivent être consacrés au développement de la pair-aidance au sein des équipes afin d'éviter de remplacer d'autres fonctions existantes.

#### **5. Le processus de rétablissement, le pouvoir d'agir et la dynamique de l'espoir**

BRINGOUT Vanessa (Cheffe de Service – PSS/APPUI) – DEBORMAN Sibylle (Psychologue — CRF La Charnière) — FERAILLE Charline (Pair-aidante Volontaire – CRF La Charnière).

---

Le pair-aidant fait valoir une expérience de rétablissement, de reprise du pouvoir d'agir. En ayant retrouvé l'espoir sur sa capacité à vivre une vie satisfaisante, il espère pouvoir le partager à ses pairs en difficulté, mais aussi dans les équipes dans lesquelles il intervient.

Le rétablissement, commence par un processus d'acceptation de soi, de sa situation, c'est accepter d'être aidé. Il conduit la personne en souffrance à se

comprendre, comprendre sa situation, le fonctionnement qui en découle et les signes avant-coureurs de crises. Il ne s'agit pas d'être guéri, ou d'être totalement sorti de ses difficultés. C'est un chemin personnel dans lequel la personne retrouve l'espoir, se projette, reconnaît qu'il est possible d'agir, d'avancer, de mettre en action ses envies et ses désirs à la mesure de ses possibilités. Elle devient actrice de sa vie. En connaissant et comprenant son fonctionnement, elle peut argumenter autour de ce qui lui convient ou non.

Le rétablissement et le pouvoir d'agir c'est faire des choix, établir des projets qui tiennent compte des forces et des limites, en les découpant en objectifs atteignables. Le rétablissement et le pouvoir d'agir se développent dans les sphères psychiques, sociales, mais aussi familiales. C'est aussi une question de réseaux et de la possibilité de les activer quand c'est nécessaire.

Le pair-aidant et les autres professionnels des secteurs psycho-médico-sociaux doivent pouvoir accompagner et soutenir les publics dans ce parcours. Ils peuvent se positionner comme des facilitateurs, fournir des outils, organiser des espaces de discussion qui leur permettent de mieux se comprendre ou de s'interroger sur leurs parcours. Ils doivent être créatifs pour faire émerger les envies, les choix, les objectifs et les rêves des publics. Faciliter le rétablissement, le pouvoir d'agir et rendre de l'espoir passe par une attitude bienveillante, la reconnaissance du rôle et de la place de chacun, la confiance et le respect placés dans la personne. Cela passe aussi par le déploiement des liens que la personne peut établir.

Même s'il n'est pas question de faire un copier-coller et que chaque parcours de rétablissement est différent, le pair-aidant incarne la possibilité d'y parvenir. Il peut raconter, expliquer et partager ce qui a fonctionné pour lui et dans son réseau. Les formations et les possibilités de se confronter à d'autres vécus de rétablissement sont utiles pour renforcer l'accompagnement qu'il peut fournir à ses pairs.

## 6. Professionnaliser le savoir expérientiel et les questions de formation

KULCSAR Myrrhine (CPAS de Saint-Gilles) - LEMAIRE Frédéric (Coordinateur – SPP IS) – WAHA Stéphane (Pair-aidant bénévole – Le Funambule ASBL)

---

En ce qui concerne la pair-aidance et l'expertise de vécu, quelques formations sont déjà en cours en Belgique. On peut citer, du côté néerlandophone, la formation «De Link» pour les personnes qui ont connu la pauvreté de manière intergénérationnelle. Du côté francophone, une formation, en «pair-aidance : santé mentale et précarités» est organisée par le Service de Sciences de la Famille (UMONS). On peut également mentionner des initiatives très utiles à la pair-aidance comme les formations d'animation de groupe de paroles (La LUSS) ou «les voix de la participation» (Psytoyens). À un niveau fédéral, les experts de vécu engagés dans les services publics bénéficient de formations à la demande et de supervisions dès leur engagement.

La formation ainsi que les attestations ou les diplômes qui en découlent rassurent les institutions et parfois les publics avec lesquels le pair-aidant travaille. Se former confère une certaine légitimité et va dans le sens d'une reconnaissance du métier. Par la formation et la confrontation au vécu de ses pairs, le pair-aidant se dégage de son expérience singulière et peut acquérir des outils.

Néanmoins, la pair-aidance existe de manière informelle depuis un moment et n'a pas attendu les formations. Certains posent la question : est-ce un indispensable pour l'efficacité des pratiques ? Les avis sont partagés sur la question. En formant le pair-aidant, on peut s'interroger sur le risque de «formatage» qui lui ôterait tout l'aspect naturel de son entrée en relation avec l'autre et l'authenticité de son vécu. Aussi, les places en formation sont rares. Cela peut conduire à un clivage entre ceux qui ont reçu une formation et les autres. Et avec l'émergence de cette nouvelle fonction, la compréhension et la création de possibilités et de contenus de formation prennent du temps. Une des pistes, si on veut poursuivre la mise en place de formation, serait de coconstruire un référentiel de savoirs, savoir-faire et savoir-être pour qu'ils soient spécifiques à la pair-aidance. Des ressources existent également dans les pays qui pratiquent la pair-aidance depuis longtemps. Les utiliser

permettrait de gagner en efficacité. Toutefois, il faut vérifier qu'elles correspondent à la pratique de la Belgique francophone.

Les contenus des formations doivent jongler avec un socle de compétences commun à tous les pairs-aidants, mais aussi tenir compte des compétences et expériences de chacun. L'accompagnement, la gestion de la relation et l'écoute au regard de la posture du pair-aidant sont intéressants à développer (le contenu doit différer de celui de l'assistant social). Les pairs-aidants doivent pouvoir analyser leur rétablissement et leurs dynamiques du pouvoir d'agir singuliers, les mutualiser pour en créer des outils qui pourraient être utiles à d'autres. La formation doit d'ailleurs permettre d'ouvrir la réflexion sur les différentes problématiques de l'intervention psycho-médico-sociale qui vise la mutualisation des expériences. Ces problématiques constituent le contexte dans lequel le pair-aidant évolue. Elle doit aussi permettre d'envisager les manières de faire face aux souffrances humaines, particulièrement lorsque cela peut confronter le pair-aidant à sa propre histoire.

L'utilisation de méthodologies participatives et de coconstruction de savoirs permet un ancrage de la pair-aidance dans les réalités de terrain et de l'intervention. Les rencontres et la coconstruction avec les équipes, les intervenants spécifiques, mais aussi les pairs-aidants actifs permettent d'éclairer sur les réalités des contextes dans lesquels le pair-aidant en formation pourra travailler. La réalisation d'un stage et d'un travail de fin de formation lui permet d'appréhender le travail de façon effective. La formation peut-être initiale, mais surtout être continue. Les intervisions et supervisions permettent au pair-aidant de continuer à se former au départ des situations vécues le terrain. Enfin, certains se demandent s'il ne conviendrait pas également d'aller vers une valorisation des acquis de l'expérience et de donner par cette voie une légitimité aux pairs-aidants.

Par ailleurs, il est à souligner que, comme tout nouvel engagé dans un service, le pair-aidant doit lui aussi bénéficier d'une formation ou d'un écolage spécifiques au service au sein duquel il sera amené à intervenir.

En parallèle, de la formation des pairs-aidants, les travailleurs psycho-médico-sociaux doivent être (in) formés sur la pair-aidance et ses contours. La méconnaissance de la fonction amène également des difficultés pour le pair-aidant qui souhaite trouver un stage ou un emploi ou complique son intégration dans une équipe.

À ce stade, de nombreuses personnes d'institutions et associations diverses s'intéressent à la pair-aidance. Certains souhaitent également être informés et formés à la notion de pair-aidance. Elles sont en effet souvent des précurseurs dans leur propre institution et ont besoin de soutien et de légitimité pour porter l'intérêt de la pair-aidance et convaincre de son importance, en interne. Sur le plan de la professionnalisation, il existe un risque «d'acculturation» des pairs-aidants au contact des soignants et intervenants. Les activités entre pairs-aidants comme les intervisions et la construction d'un référentiel commun devraient permettre de constituer un «contrepoids» afin de garder sa spécificité de pair-aidant dans sa pratique au quotidien.

## **7. Faire de la pair-aidance : choix et envie**

CEPHALE Sophie (Administratrice — En Route ASBL) — MEAN Matthieu (Coordinateur 1<sup>re</sup> ligne — Modus Vivendi) — ROBERT Édith (Responsable adjointe secteur emploi — CPAS Saint-Gilles)

---

Le pair-aidant a la réelle volonté d'aider l'autre, d'être une main tendue. Il souhaite partager l'expertise et la maîtrise acquises dans les difficultés et le processus de rétablissement, être un passeur de savoirs, pour éviter à ses pairs et aux équipes d'intervention certains écueils. La pair-aidance possède un côté « militant », et défend une volonté de faire changer certains aspects du contexte d'accompagnement psycho-médico-social. C'est une fonction qui permet, après avoir été en difficultés, de retrouver une utilité, d'obtenir une reconnaissance sociale par le travail et la rémunération. La confiance dans le regard des autres, la continuité du processus de rétablissement et d'amélioration de la qualité de vie renforcent également le pair-aidant dans sa fonction.

Le pair-aidant, par la prise de recul, a transformé son vécu de souffrances ou de difficultés en une expertise, a rebondi et est passé au-dessus des difficultés (en matière d'éducation, de santé, d'emploi, de participation sociale). Certains d'entre eux ont ou font des formations spécifiques ou qu'ils peuvent réinvestir dans un emploi de pair-aidance. Le pair-aidant gagne à compter sur des intervisions. Cette prise de recul, les formations et les intervisions aident à éviter les projections vis-à-vis des pairs-aidés et la prise en compte de leurs vécus. La pair-aidance, outre un esprit d'analyse pour identifier certains problèmes structurels, demande également une

capacité à travailler en équipe pluridisciplinaire, à adapter, planifier et structurer son travail selon les lieux et les contextes.

Le pair-aidant ne travaille pas toujours dans les lieux d'aide ou de soins dans lesquels il est passé. En effet, il peut maintenir ces lieux comme ressources pour lui.

Intégré depuis un certain temps dans une équipe pluridisciplinaire, le pair-aidant risque-t-il de perdre sa posture particulière et d'y être assimilé (perdant dès lors la proximité des vécus que les pairs-aidés peuvent établir) ? Et puis, à force de prendre du recul et d'avoir dépassé ses propres difficultés, le pair-aidant garde-t-il sa légitimité ? En outre, la pair-aidance est une nouvelle fonction qui s'exerce depuis peu et dans peu d'endroits, les lieux qui intègrent la pair-aidance sont rares et cela conduit le pair-aidant à se déplacer parfois loin. C'est aussi un emploi à forte charge mentale psychosociale surtout dans un contexte de flou statutaire. Dans ces contextes, on peut s'interroger sur la durée d'occupation de ce type d'emploi.

## **8. Le cadre éthique et déontologique de la pair-aidance**

DEFALQUE Frédéric (Pair-aidant bénévole – En route ASBL) — DUJARDIN France  
(Coordinatrice – Service de Sciences de la Famille UMONS) — LIBOIS Bérénice (Coordinatrice  
Modus Vivendi)

---

Aujourd'hui, tout comme pour le statut, il n'existe aucun cadre de déontologie spécifique à la pair-aidance. La pair-aidance est une fonction porteuse de valeurs comme la bienveillance, l'absence de paternalisme, la conscience professionnelle et personnelle, l'humanisme, etc. Certains se demandent si la pair-aidance n'est pas en elle-même une éthique. Le pair-aidant, par la prise de recul sur son vécu et parfois les formations qu'il a pu suivre, se questionne sur les aspects éthiques et déontologiques. De plus, le pair-aidant, dépositaire « par état » de secrets qu'on lui confie, est soumis, selon l'article 458 du Code pénal, au secret professionnel. Celui-ci s'applique à ses différents domaines d'intervention (accompagnement, entraide, représentativité, partenariat, déstigmatisation, etc.) à l'égard des aidés bien sûr, mais aussi les autres aidants qui se sont dévoilés à lui.

Néanmoins, avec l'engagement de pairs-aidants dans les équipes d'aide et de soins, l'éthique, la déontologie et de manière plus large, le cadre légal, deviennent

des points d'attention particuliers. Même si une focale intensive sur ces aspects peut traduire une certaine crainte, on peut noter qu'elle vise aussi la protection du pair-aidant (droit de se taire, de ne pas transmettre), de l'institution et de ses bénéficiaires. En outre, cette protection ne doit pas se transformer en cadre trop rigide, enfermement et formatant tout pair-aidant qui commence sa fonction.

En effet, formaliser ce cadre déontologique, comme pour d'autres travailleurs psycho-médico-sociaux, permettrait d'appuyer la légitimité de la pair-aidance, mais aussi de mettre en exergue ses aspects spécifiques tout en y intégrant ses valeurs. La création d'un code de déontologie balise, dès lors, l'intervention au niveau du partage d'informations entre/sur l'équipe et les bénéficiaires de l'institution, la distance ou la proximité à établir, etc.

Il peut y avoir une description de ce code en faveur de la création des statuts ou de la reconnaissance salariale, mais il doit rester généraliste et transversal aux différents domaines d'intervention de la pair-aidance. Ce code, au départ des propres balises que le pair-aidant se pose, peut être pensé en contexte et réalisé en co-construction avec l'équipe dans laquelle il travaille. Il s'agit d'un bon moyen d'ouvrir les espaces de discussion. Avec l'ancrage, son aspect dialogique et un côté évolutif, ce code devient un réel outil pour l'intervention. Aussi, le pair-aidant peut discuter des situations où l'éthique et la déontologie sont questionnées ou mises à mal, dans les moments d'intervention et de supervision.

## **9. Juste distance, juste présence**

BASTIN Sylvie (Assistante sociale — SSM Le Méridien) — MARTIN Élodie (Jobiste — Modus Vivendi) — RECTEM Laura (Pair-aidante – En Route ASBL)

---

Pour les intervenants du secteur social, la relation d'aide se joue dans un mouvement permanent, tenant compte d'une dynamique toujours singulière et nécessitant de ce fait une capacité d'ajustement en fonction de la temporalité de la relation, des lieux dans lesquels elle se joue, des besoins et/ou attentes de part et d'autre du lien et de la position d'entre-deux qu'occupe le pair-aidant qui tient un rôle d'interprète.



La question de la juste distance/présence est essentielle aux travailleurs pairs. Certaines balises sont nécessaires à la protection de chacun. D'une part, la présence/distance que le travailleur pair peut établir est relative au recul. Le travail autour du rétablissement que le pair-aidant a été amené à faire pour lui-même et à destination de l'autre lui permet une présence à lui-même, une écoute attentive de ce qui se joue tant pour lui-même que pour l'autre. D'autre part, la présence/distance dans la relation d'aide est relative aux lignes directrices qui régissent la structure de laquelle le travailleur est membre.

La question de la proximité avec les pairs-aidés, due au partage de vécu inhérent à la pair-aidance, requiert une certaine souplesse dans l'approche, ce pour quoi elle doit aussi pouvoir être balisée dans un souci éthique.

S'il tire sa légitimité de son expérience de vécu et du partage qu'il peut en faire tant auprès des pairs-aidés que de l'équipe, le pair-aidant veille à être suffisamment proche (dans les moments formels et également dans les moments d'interstice) pour créer une relation de confiance, mais aussi suffisamment distant pour éviter les écueils des phénomènes d'identification notamment qui peuvent être néfastes de part et d'autre de la relation d'aide. La proximité ou la distance entretenue reste d'ordre professionnel et les positions que le pair-aidant tient doivent pouvoir être discutée avec le reste de l'équipe voire coconstruites avec celle-ci pour être admises.

En outre, lorsque le pair-aidant est confronté à des problèmes dans la gestion de ses relations avec les pairs-aidés, tout comme les autres membres de l'équipe, il ne reste pas seul : il bénéficie de dispositifs d'intervision (en équipe ou entre pairs-aidants) et parfois d'une supervision. Le pair-aidant doit avoir suffisamment de recul pour pouvoir gérer au mieux ses émotions et son vécu.

Ensuite, la relation d'aide entre pair-aidant et pair-aidé ne peut actuellement être bien sécurisée étant donné le flou statutaire de la fonction. La question de la relation d'aide est encore plus compliquée dans les lieux où la hiérarchisation et la verticalité sont primordiales. Dans de tels contextes, le pair-aidant doit rester vigilant à d'éventuels conflits de loyauté envers les pairs-aidés et/ou l'équipe soignante. Il peut notamment se voir instrumentalisé par l'une ou l'autre partie.

Enfin, pour faciliter une relation d'aide efficace, l'équipe et la structure dans laquelle un pair-aidant est intégré doivent reconnaître la légitimité de son expérience de vécu, ce qui accroît la crédibilité de la fonction. Il faut également laisser du temps à la relation d'aide, se jouant dans une construction bienveillante et humble, demandant un ajustement constant.

La formation et les intervisions peuvent également être de bonnes balises dans des situations complexes. Le cadre (profil de fonction, statut, etc.) est nécessaire même s'il doit, étant donné le caractère novateur de la fonction, rester souple et se baser sur les expérimentations pour se construire.

## 10. Engager un pair-aidant dans sa structure

KONOPINSKI Laurent (Directeur Général – APPUIS) – NOËL Jean-Paul (Pair-aidant — En Route ASBL) — THIANGE Tommy (Chargé de projets – Réseau Nomade)

---

Afin d'intégrer la pair-aidance dans son institution, il semble essentiel que la Direction soit partie prenante, porteuse, soutenance et familière vis-à-vis de ce type d'initiatives. Dans un esprit d'innovation, de création, d'entreprises, voire d'« anticonformisme », la pair-aidance doit être un acte institutionnel et s'inscrire clairement dans un projet global qui mettra au clair les différents objectifs de l'arrivée de cette nouvelle fonction. En formalisant les intentions, l'institution se pose comme actrice du changement de paradigme.

Avant l'engagement du pair-aidant, la direction doit préparer, penser, circonscrire la fonction, trouver des fonds... ça ne s'improvise pas et ça prend un temps important. Il est aussi nécessaire de sensibiliser les cadres, les différents services et le personnel sur la pair-aidance et les notions et outils qui en sont connexes (comme le rétablissement ou le développement du pouvoir d'agir). Il faut aussi mettre en avant la cohérence du travail commun qui peut être réalisé avec le pair-aidant puisqu'il complète, avec son savoir expérientiel, les autres savoirs (technique, gestionnaire et scientifique) déjà en œuvre.

Étant donné le caractère nouveau de la fonction, et sa nécessité de construction contextualisée, le choix d'un terrain d'implémentation favorable dans les équipes des services, prévenantes et acculturées à recevoir la parole est facilitant. La

direction doit favoriser un processus d'intelligence collective, avec les équipes qui vont accueillir le pair-aidant, pour dégager un profil de fonction, le cadre et les missions du pair-aidant contextualisés selon les réalités et besoins du service. Il s'agit de lui créer une place singulière, et complémentaire au reste de l'équipe (en évitant la hiérarchisation des savoirs), pour éviter l'engagement dans un contexte flou et non sécurisé.

Le recrutement peut également se réaliser de manière participative avec les équipes. Dans certains cas, elles et la direction trouvent que la formation du pair-aidant est nécessaire, voire indispensable pour transmuter une expérience de vie en un savoir par la prise de recul et l'apprentissage de certains contextes institutionnels.

Une fois le pair-aidant engagé, la mise en place d'un accompagnement méthodologique pour lui et le reste de l'équipe est porteuse : cela passe par des intervisions ou l'accompagnement par une cellule externe. L'engagement est inclusif et l'adaptation possible pour permettre au pair-aidant de travailler en tenant compte de ses particularités [mi-temps au départ, etc.], cet engagement inclusif devrait également s'étendre à tous les travailleurs.

Le pair-aidant obtient une place, notamment dans les réunions d'équipe par l'ouverture d'une lecture multiple, le croisement des regards, et en admettant parfois l'incomplétude. Ces espaces de discussions permettront la formalisation des aspects formels du travail, mais également la formalisation des aspects informels [y compris sur les zones de conflits].

Pour intégrer adéquatement un pair-aidant dans sa structure, certains écueils doivent être évités comme celui de la projection sur le pair-aidant d'une faiblesse ou, au contraire, d'un aspect « surhumain ». Les équipes et l'institution doivent sortir d'une hiérarchisation sur base des diplômes ou de l'expérience. Le pair-aidant et le reste de l'équipe, de manière complémentaire, sont des instruments de l'intervention psycho-médico-sociale qui visent l'amélioration de la prise en charge et de l'accompagnement des publics accueillis. Ensemble, ils travaillent pour développer une humanité universelle.

## Conclusions de la journée

CROUFER Olivier (Centre Franco Basaglia)

---

*Qu'est-ce qu'une expérience vécue peut apporter à ses pairs ? Que peut-elle apporter aux institutions et aux autres professionnels ? Qu'est-ce que cela renvoie de nos institutions, de notre système social et de notre façon de vivre ensemble ? Quels sont l'apport et la spécificité de l'expérience des pairs alors que l'expérience est l'affaire de tous ?*

Pour donner des éléments de réponses qui intègrent les éléments de discussion des journées, quatre grandes questions serviront de balises à cette conclusion.

Dans quelle mesure cette expérience peut-elle amener une différence dans la vie des gens ?

Parler de son expérience, la partager est quelque chose qui oblige à réfléchir sur son propre vécu (parfois difficile et douloureux) et à le transformer en force pour soi et pour les autres. Cela conduit à changer, à se transformer pour que cette expérience devienne partageable.

L'expérience du pair-aidant prend source dans une difficulté qui se transforme en une expérience de rétablissement. C'est-à-dire une expérience dans laquelle on tient compte des difficultés et des échecs, et qui peut-être transmise à d'autres pour leur éviter certains écueils et leur donner l'espoir de « s'en sortir ».

**La pair-aidance conduit à une considération particulière pour les expériences de vie, l'acceptation voire l'intérêt pour les difficultés et surtout la manière dont ça a pu être dépassé et transformé** pour être utile à d'autres et donner de l'espoir. Certains pairs-aidants usent également de cette expérience dans des actions citoyennes, voire politiques.

À partir de quand ces expériences ont-elles suffisamment de consistances pour devenir importantes ou consistantes dans la vie d'une autre personne ?

Si on part du principe que les expériences peuvent être utiles, intéressantes, ouvrir un nouveau regard sur la manière dont on vit en société permet d'apprendre des choses très pratiques. Beaucoup de tables rondes ont soulevé l'importance d'une

de la formation, qu'elle soit initiale ou continue, pour apprendre à remanier cette expérience. Si une formation est souvent désignée comme utile, il semble nécessaire qu'elle ne formate pas les pairs-aidants et qu'ils puissent garder la singularité et l'expression de leur expérience personnelle, tout en restant «eux-mêmes». Cette expérience est le premier outil de travail du pair-aidant. L'expérience des autres professionnels peut aussi être prise en compte. Ils pourraient aussi se former au savoir expérientiel, à la pair-aidance et au changement de pratiques.

**L'expérience devient importante pour autrui quand elle permet la formation, l'émancipation, la critique constructive et la prise de recul. Elle vise la coconstruction d'une réflexion critique entre le pair-aidant, l'utilisateur des services d'aide et de soins, ainsi que les équipes qui y travaillent.**

[Dans quelle mesure ces expériences de vécu vont-elles transcender la manière dont on interagit ?](#)

L'ajout du savoir expérientiel aux autres types de savoirs (professionnels, scientifiques et institutionnels) pourrait modifier les interactions des différents acteurs (les utilisateurs des services d'aide et de soins, les équipes d'intervention, l'Institution au sens large, mais aussi le pair-aidant). Il est, néanmoins, encore difficile d'estimer quelle peut en être la mesure. Cette modification des interactions peut-être positive si les différents types de savoirs agissent en complémentarité. Par contre, le déséquilibre peut conduire à l'instrumentalisation de l'un ou l'autre des acteurs.

Aussi, le pair-aidant est un peu «hors cadre», c'est-à-dire qu'il a une position intermédiaire entre les publics de la structure et les équipes qui les accompagnent. Ça leur permet de découvrir des tas de pratiques, un terrain et des données formelles ou informelles auxquels l'institution ou les travailleurs n'ont pas toujours accès.

De plus, les pairs-aidants peuvent parler en «je» et de leur parcours. Cela amène une dimension complémentaire aux autres travailleurs qui sont traditionnellement pris dans des loyautés plus ou moins fortes vis-à-vis de leur institution et qui ont comme norme le fait de garder une «distance d'intervention».

Ainsi, **ces changements permettent de coconstruire une nouvelle dynamique, d'interroger les institutions pour créer de nouvelles solidarités.** Néanmoins, pour que ces changements se passent, il faudra veiller à établir un cadre suffisamment souple pour permettre une vraie complémentarité des savoirs, mais suffisamment solide pour protéger tous les protagonistes.

#### Comment ces expériences peuvent-elles s'intégrer dans une histoire ?

Il faut pouvoir intégrer la pair-aidance statutairement. C'est-à-dire **créer des statuts qui tiennent compte des différentes formes de pair-aidance (bénévole, salariale, «électron libre», etc.) et des cadres d'interventions pratiques, éthiques et déontologiques qui permettent de faciliter le travail des pairs-aidants.**

Il faut également que les structures souhaitant intégrer le savoir expérientiel et la pair-aidance s'y préparent. Intégrer la pair-aidance peut soulever un ensemble de questions : qu'est-ce que c'est qu'accueillir ces expériences vécues dans une institution, quelles places va-t-on les lui donner ? Comment cet engagement retravaille-t-il notre cadre déontologique et éthique ? Comment réinterroge-t-il notre institution ? etc. Il y a un travail à réaliser en amont, pour répondre à ces questions, qui peut aussi être facilité par l'intégration de pairs-aidants stagiaires. La réflexion doit aussi se faire en cour de processus et avec le pair-aidant une fois qu'il a rejoint l'équipe.

La pair-aidance décale les questions des institutions vers quelque chose de plus ouvert et permet la réflexion sur la dignité humaine. Tout le monde se retrouve à égalité. Cela ne signifie pas que chacun a les mêmes capacités pour penser les choses, mais qu'il existe une égalité dans un échange de parole pour réfléchir à la manière d'aborder l'aide et le soin auprès des personnes en difficultés.

## Remerciements

Un très grand merci à Nicolas De Kuyssche (Le Forum – Bruxelles contre les inégalités), Myrrhine Kulcsar (CPAS de Saint-Gilles), Manu Gonçalves (LBFMSM) et à Jean SPINETTE (CPAS de Saint-Gilles), pour l'organisation et leur implication dans cette journée.

Nous remercions chaleureusement les membres des trinômes pour leur participation et leur travail de coconstruction de savoirs durant la journée, sa préparation, mais aussi cet écrit : *Samanta Borzi* (Pair-aidante – SMES-B/Housing First) — *Olivier Van Goethem* (Facilitateur en réduction des inégalités sociales – RWLP) — *Frank Van Cauwenbergh* (Infirmier Chef – Clinique Sans Souci) — *Pascale Fransolet* (coordinatrice pair-aidante – Clinique Sans Souci) — *Laurent Lefebvre* (Pair-aidant – APPUIS) — *Martha Nanranjo Sanchez* (Assistante Sociale – ASBL CAFA) — *Anouk Batugowski* (CPAS Saint-Gilles) — *Amélie Legrand* (Experte de Vécu – SPP IS) — *Catherine Van Huyck* (Directrice générale – Modus Vivendi) — *Matthieu De Backer* (Directeur Général – Housing First) — *Valérie Muller Kurz* (Pair-aidante bénévole – Clinique Sans Souci) — *Agnès Simon* (Pérégrina – PFCSM/Norwest ASBL) — *Vanessa Bringout* (Cheffe de Service – PSS/APPUIS) — *Sibylle Deborman* (Psychologue – CRF La Charnière) — *Charline Feraille* (Pair-aidante volontaire – CRF La Charnière) — *Frédéric Lemaire* (Coordinateur – SPP IS) — *Stéphane Waha* (Pair-aidant bénévole – Le Funambule ASBL) — *Sophie Cephale* (Administratrice – En Route ASBL) — *Matthieu Mean* (Coordinateur 1<sup>re</sup> ligne – Modus Vivendi) — *Édith Robert* (Responsable adjointe secteur emploi – CPAS Saint-Gilles) — *Frédéric Defalque* (Pair-aidant bénévole – En route ASBL) — *France Dujardin* (Coordinatrice – Service de Sciences de la Famille UMONS) — *Sylvie Bastin* (Assistante sociale – SSM Le Méridien) — *Élodie Martin* (Jobiste – Modus Vivendi) — *Laura Rectem* (Pair-aidante – En Route ASBL) — *Laurent Konopinski* (Directeur Général – APPUIS) — *Jean-Paul Noël* (Pair-aidant – En Route ASBL) — *Tommy Thiange* (Chargé de projets – Réseau Nomade)

Un grand merci à Olivier Croufer (Centre Franco Basaglia) pour sa participation et les conclusions de la journée.

Merci aux nombreux participants, pour leur présence et leurs enrichissements.

Notre gratitude va également vers le personnel du CPAS qui s'est impliqué de près ou de loin dans la mise en œuvre de la journée.

Élaboration de la note de synthèse :  
Lolita Sandron (Le Forum – Bruxelles contre les inégalités)  
sur base des éléments récoltés durant la journée

Juillet 2018