

© Santé mentale maquette

Esper Pro, reconnaître

En Provence-Alpes-Côte-d'Azur, une association de médiateurs de santé-pairs anime une plateforme territoriale de pairs ressources, pour promouvoir des partenariats en santé et dans le secteur social.

L'association Esper Pro, créée en 2012, regroupait alors les premiers médiateurs de santé-pairs formés dans le cadre du Diplôme universitaire mis en place la même année par l'Université Paris 8, sous l'impulsion du Centre collaborateur pour l'organisation mondiale de la santé (CCOMS) pour la recherche et la formation en santé mentale. Elle a évolué et depuis 2019, Esper Pro développe une plateforme territoriale de pairs ressources (PTPR) qui désigne à la fois un lieu physique d'accueil et de travail ainsi qu'un pool de pairs salariés et de bénévoles dont les compétences sont mobilisables par les usagers, les institutions, les associations de la région Provence-Alpes-Côte-d'Azur. Ces partenariats reposent sur des contrats de prestation de service.

Arnaud POITEVIN*,
Yves BANCELIN**

Médiateurs de santé-pairs, Esper Pro
*Chargé de structuration,
**Directeur de la plateforme.



© Santé mentale maquette

le travail pair



© Sergio Mescota.

© Santé mentale maquette

L'objectif est de développer le travail pair en psychiatrie et santé mentale, de faciliter son essaimage et d'assurer la professionnalisation de cette activité selon le contrat de financement établi avec l'Agence régionale de santé (ARS). Depuis 3 ans, le champ de compétences d'Esper Pro s'étend au travail pair dans le secteur social et se déploie dans toute la France. Rappelons que la pair-aidance au sens large désigne l'aide mutuelle que s'apportent des personnes concernées par une problématique commune. Un médiateur de santé pair en santé mentale est un intervenant formé au soutien de ses pairs et au travail en réseau, qui utilise son savoir expérientiel, l'auto-support, la réduction des risques, des connaissances en droits des usagers et d'autres pratiques spécifiques. Il ne se substitue pas aux professions de santé et complète l'offre de soin et services. Son vécu lui permet de porter un regard positif sur des personnes que la société a tendance à ne pas suffisamment considérer, en mettant en évidence leurs ressources, leur potentiel, leur citoyenneté.

Dans le cadre de leurs interventions, les médiateurs d'Esper Pro s'appuient à la fois sur des outils issus notamment de la réhabilitation psychosociale comme le *Wellness Recovery Action Plan* (Wrap®) (1), sur l'approche centrée sur les forces, les plans d'action ou encore les directives anticipées en psychiatrie (DAP).

Quelques idées reçues sur les MSP...

– « Les MSP seraient susceptibles d'adopter une position « antipsychiatrique » et de nuire ainsi au parcours de soins ».

En réalité le MSP contribue à limiter les ruptures de prise en charge, à faciliter l'accès des usagers aux soins de proximité et à référer aux différents partenaires. Il constitue ainsi un maillon solide du système de santé.

– « Les MSP, parfois dépourvus de formation initiale ou spécifique, participeraient à la déqualification d'autres professionnels ».

La pluridisciplinarité des équipes de soin et la transversalité des missions d'accompagnement constituent la force du système de soin et du réseau social. De la même façon qu'un travailleur social renforce la pluralité des regards dans une équipe soignante, un MSP apporte des savoirs nouveaux et complémentaires. Il favorise ainsi un décentrage de la position strictement professionnelle et/ou disciplinaire.

– « Qu'en est-il de leur niveau de rémunération ? »

Le salaire moyen des médiateurs pairs est d'environ 1500 euros net. Ce niveau de rémunération est à mettre en perspective avec leurs parcours professionnels car les personnes ont, pour la grande majorité, occupé auparavant des postes dans d'autres secteurs d'activité. Ces deux dernières années, le nombre de formations disponibles a considérablement augmenté, mais tant que ce métier ne sera pas reconnu et inscrit au Répertoire national des certifications professionnelles (RNCP), le niveau de salaire et les responsabilités associées au poste resteront liés aux dispositions particulières et aux politiques RH de la structure employeuse.

– « Les MSP seraient mis en difficulté dans leur relation avec les patients ou ex-patients et dans la recherche de la "bonne distance" avec des publics qu'ils ont fréquentés par le passé. Il rentrerait fréquemment en "résonance" avec certaines situations ; cela pourrait les fragiliser »

Les MSP sont formés, notamment, à l'identification et la gestion de la charge émotionnelle.

UNE SOLIDE RESSOURCE !

En plus de ses interventions au niveau institutionnel ou associatif, la plateforme territoriale de pairs ressources (PTPR) propose des accompagnements individuels, gratuits et accessibles à toute personne concernée ainsi que des formations sur le rétablissement en santé mentale, le *jobcoaching* (2), l'intégration du travailleur pair dans son emploi et des formations centrées sur le dispositif « *Un chez soi d'abord* » (3). Avec d'autres partenaires, elle se mobilise également sur l'animation des formations « *Premiers secours en santé mentale* » (4). Son action s'inscrit dans une logique d'ouverture, de complémentarité et de santé communautaire. Elle contribue ainsi à limiter l'impact des troubles et de la stigmatisation et soutient le rétablissement des personnes qu'elle accompagne le plus loin possible, avec espoir et sans porter de jugement. La pair-aidance constitue donc une ressource solide sur laquelle les professionnels peuvent s'appuyer :

– elle participe à l'évolution des représentations négatives et à l'évolution du discours professionnel (par exemple, comment parler des usagers dans une équipe où un pair est présent ?) ;

– elle facilite le processus d'intégration d'autres professionnels de l'équipe qui s'autorisent plus facilement à parler de leurs expériences personnelles ;

– elle joue un rôle de « traducteur » entre les patients et les autres professionnels ;

– elle incarne un espoir que le rétablissement est possible ;

– elle contribue à respecter la temporalité des personnes concernées par un trouble. Reconnue par de nombreux acteurs en santé mentale, parfois remise en question, la pair-aidance professionnelle souffre néanmoins encore de certaines représentations (voir aussi encadré), et butte sur des limites institutionnelles ou administratives. Parmi elles, citons :

– le processus de recrutement : la difficulté d'identifier les candidats (*sourcing*), le traitement des candidatures, le statut professionnel (quel intitulé de poste ?), la précarité et le manque de pérennité des postes ;

– la faiblesse de l'accompagnement après l'embauche (par exemple, supervisions et/ou interventions) ;

– une formation parfois insuffisante des professionnels accueillants (rétablissement, bonnes pratiques de réhabilitation...);

– un manque de formation des MSP sur les techniques d'entretien, d'écoute et une connaissance parfois trop superficielle des dispositifs existants ;

– la tendance des MSP à vouloir construire des objectifs pour la personne accompagnée et la décentration vis-à-vis de ses propres valeurs, la discrimination sur le lieu de travail, la divulgation discrétionnaire du statut de pair (5) ;

– le manque de préparation du milieu professionnel à l'accueil du MSP ;

– le risque d'épuisement professionnel des MSP.

DU RECRUTEMENT À L'INTÉGRATION

Pour répondre à ces problèmes, la PTPR est à la fois producteur de ressources pédagogiques et prestataire de services, favorisant l'accès mais aussi le maintien en emploi des travailleurs pairs. Il s'agit par exemple d'intervenir sur site avec des salariés d'Esper Pro mis à disposition dans les structures partenaires, ou d'accompagner en interne des équipes qui souhaitent se doter de MSP. Dans les deux cas, la plateforme déploie son appui à partir d'une analyse des besoins.

Sur ces deux axes, elle propose alors un soutien pour l'ensemble du processus de recrutement, depuis le *sourcing*, jusqu'au maintien dans l'emploi, en passant par la formation, l'intégration du salarié et la définition de ses missions dans la structure d'accueil. Elle accorde par ailleurs une importance particulière à la formation des

© Santé mentale maquette

équipes dans lesquelles les MSP seront amenés à intervenir. Concernant les statuts des travailleurs pairs, la plateforme recueille et met à jour des données sur les intitulés de poste, les fonctions et le niveau de rémunération de chacun afin de proposer des solutions cohérentes aux candidats ainsi qu'aux structures employeuses.

Une fois en poste, la PTPR propose différents services aux MSP : *jobcoaching*, interventions, analyse de la pratique (APP) en individuel avec une psychologue du travail ainsi qu'une participation à la dynamique associative. Les APP entre médiateurs pairs professionnels constituent d'ailleurs un point central de l'activité Esper Pro. Ces temps d'échange contribuent de façon significative au maintien en emploi et à l'évolution professionnelle des travailleurs pairs. Dans ce cadre, ils peuvent échanger sur leurs questionnements, leurs succès ou encore leur marge de progression. Ce contexte permet de mettre en valeur la spécificité des médiateurs et leur plus-value dans les équipes pluridisciplinaires. Ces rencontres contribuent ainsi de façon significative au développement d'une communauté de pratiques autour du savoir expérientiel, alors que cette dynamique peut parfois manquer dans les structures employeuses. La plateforme propose également d'impliquer les personnes intéressées par le métier dans un processus de découverte puis de formation aux missions du MSP par un investissement progressif, depuis la vie associative (participation à des réunions abordant les activités de l'association, temps d'échanges libres, groupe de travail) jusqu'aux missions de soutien direct des personnes accompagnées. Les candidats

volontaires ont alors l'opportunité de s'engager comme médiateur pair bénévole, en binôme avec un MSP salarié et expérimenté. En fonction des opportunités et de la nature des offres à pourvoir sur le territoire, l'équipe de gestion présentera les offres aux médiateurs volontaires. Ce parcours est ouvert sans condition de diplôme et permet en revanche de valoriser des expériences personnelles et professionnelles. Le savoir-être et la posture professionnelle sont des éléments clés dans le processus d'accès au métier. La formation professionnelle, par la pratique, constitue à ce titre un travail préparatoire élémentaire concernant la posture professionnelle et elle permet à chaque candidat de se familiariser avec la notion de « juste proximité » thérapeutique, tout en apprenant à préserver son intégrité. Esper Pro s'est également mobilisée sur la création d'une formation qualifiante et/ou diplômante axée sur l'utilisation professionnelle du savoir expérientiel.

1— Le nom *Wrap* dérive de l'acronyme *Wellness and Recovery Action Planning* ou « *Plan d'Action pour le Bien-être et le Rétablissement* ». C'est un outil destiné à la planification d'actions de rétablissement, par le travail et la réflexion sur sa propre organisation de vie. Un plan *WRAP* « se centre sur les forces de l'individu et les développe tout en encourageant la responsabilité personnelle et l'autogestion, ce qui procure à l'intéressé une plus grande maîtrise de sa vie ». Il comprend 8 étapes : le bien-être, la boîte à outils du bien-être, le programme journalier, les éléments déclencheurs, les signes avant-coureurs, lorsque tout se dégrade, le plan de crise, le plan d'après crise.

2— Le *job coaching* est un dispositif innovant qui facilite la réinsertion professionnelle des personnes en situation de handicap psychique. Il s'appuie sur le modèle *IPS*, programme « d'insertion dans l'emploi et de soutien individualisé ». Sept principes conditionnent son efficacité : Ce qui est visé est l'obtention d'un emploi en milieu ordinaire ; « zéro exclusion » signifie l'absence de sélection ; la recherche d'emploi est rapide ; l'accompagnement est individualisé, avec une attention particulière portée aux préférences et intérêts professionnels de la personne ; L'équipe de soutien à l'emploi est intégrée ou au moins étroitement coordonnée à l'équipe soignante ; Le soutien est continu, adapté aux besoins, et sans limite dans la durée ; Des conseils en matière de prestations sociales sont fournis aux participants.

3— Inspiré du modèle américain *Housing first*, le dispositif « *Un chez soi d'abord* » accompagne des personnes sans abri et souffrant de troubles psychiques dans un parcours de réinsertion basé sur un accès direct à un logement.

4— Les premiers secours en santé mentale (*PSSM*) constituent l'aide qui est apportée à une personne qui subit le début d'un trouble de santé mentale, une détérioration d'un trouble de santé mentale ou qui est dans une phase de crise de santé mentale. Ils sont donnés jusqu'à ce qu'une aide professionnelle puisse être apportée ou jusqu'à ce que la crise soit résolue. <https://pssmfrance.fr>

5— Le partage au travers de la pratique de l'autodivulgateur de l'expérience de vie du MSP, son parcours de soin et de rétablissement, ne doit pas être systématique mais plutôt individualisé et spontané. Il dépend principalement du besoin identifié par le MSP et du profil de la personne accompagnée. La divulgation doit être parfois succincte voire nulle, parfois exhaustive et il arrive que sur un rendez-vous le MSP ne parle pas de son histoire. Une divulgation systématique pourrait en effet être stigmatisante, rapporter le MSP à sa pathologie et le mettre dans une position inconfortable, sans réel bénéfice pour la personne accompagnée. Par ailleurs, et il s'agit de dissiper ces questionnements, les équipes ne comprennent pas toujours tantôt l'intérêt du savoir expérientiel tantôt la raison du caractère non-systématique de la divulgation.

Résumé : Esper Pro est une association de médiateurs-pairs qui porte depuis 2019 une plateforme dont l'objectif est de contribuer au développement du travail pair, de faciliter son essaimage, de proposer des formations et de contribuer à la professionnalisation de cette activité. Cet article présente cette initiative. Deux médiateurs professionnels expérimentés partagent leurs expériences des représentations positives et négatives des équipes, des points de vigilance et des réponses que la plateforme est en mesure de proposer.

Mots-clés : Formation professionnelle – Médiateur de santé-pair – Posture professionnelle – Professionnalisation – Reconnaissance professionnelle – Santé mentale – Savoir expérientiel.