



Emploi et Développement social Canada

Programme de soutien par les pairs (PSP)

Gouvernance



Santé Mentale

Un milieu de travail sain et respectueux.
C'est la responsabilité de tous.

Table des matières

INTRODUCTION	3
OBJECTIF	4
PRINCIPES	4
STRUCTURE DU PSP	5
RÔLES ET RESPONSABILITÉS	5
ACCÈS AU SOUTIEN PAR LES PAIRS ET RENVOIS	8
COMPÉTENCES REQUISES POUR LES PAIRS AIDANTS	9
ENGAGEMENT DES PAIRS AIDANTS	9
PROCESSUS DE SÉLECTION DES PAIRS AIDANTS	10
FORMATION PLUS LARGE ET SENSIBILISATION	13
PROTOCOLE D'AUTOGESTION DE LA SANTÉ	13
GUIDE DE CONDUITE DES PAIRS AIDANTS	14
CONFIDENTIALITÉ	14
GESTION DE CRISE	15
LIMITES	18
ÉVALUATION DU PROGRAMME	18
BESOINS EN RESSOURCES	19
ANNEXE A – COMPÉTENCES DU PAIR AIDANT	20
ANNEXE B – VALEURS ET GUIDE DE CONDUITE DES PAIRS AIDANTS	22
GUIDE DE CONDUITE DES PAIRS AIDANTS.....	23
ANNEXE C – QUESTIONS ET RÉPONSES	24



INTRODUCTION

Le présent document vise à préciser les responsabilités, les procédures et les exigences nécessaires pour atteindre l'objectif du Programme de soutien par les pairs (PSP) d'EDSC.

Au Canada, une préoccupation grandissante est l'incidence qu'a la maladie mentale sur les gens au cours de leur carrière, alors que plusieurs sont touchés au plus fort de leurs années actives. Il est impossible de savoir exactement comment chaque personne aux prises avec une maladie mentale se sent ou comment elle voit sa vie et le monde autour d'elle, incluant son milieu de travail et ses relations avec ses collègues et sa gestion. La situation de chacune est unique.

De vingt à vingt-cinq pour cent de la main-d'œuvre canadienne serait touchée par des problèmes de santé mentale pouvant aller du stress, à l'épuisement professionnel, et à la dépression. Ces situations, et d'autres problèmes de santé mentale, peuvent entraîner d'importantes invalidités de longue durée. Aucune autre maladie n'a autant de conséquences sur l'effectif canadien.

Établir un lien avec une autre personne qui a vécu une maladie mentale (ou qui la vit peut-être encore), un pair, peut représenter un lien vital pour une personne confrontée à sa propre situation. Considérant que les adultes passent plus de temps au travail que dans tout autre sphère de la vie, il est important que le milieu de travail soit un environnement sain et aidant.

Les recherches démontrent que le soutien par les pairs atténue la stigmatisation et favorise des stratégies d'adaptation plus saines (Commission de la santé mentale du Canada, 2010). Dans certains milieux de travail, les impacts suivant ont également été dénotés :

- ✓ Usage accru du Programme d'aide aux employés et d'autres ressources professionnelles en santé mentale,
- ✓ Diminution des absences à court et long terme en congé de maladie lié à une situation de santé mentale,
- ✓ Augmentation de l'engagement des employés,
- ✓ Amélioration de la santé et du bien-être des employés.

Le soutien par les pairs peut aider une personne à naviguer dans les complexités des options de ressources disponibles, lesquelles, pour une personne aux prises avec une maladie mentale, peuvent sembler accablants et compliqués. Le soutien par les pairs peut aider les gens à regagner leur sens de l'indépendance et la maîtrise de leur propre rétablissement sur le plan de la santé mentale. Il peut littéralement sauver des vies en donnant la capacité aux gens de participer et de contribuer pleinement dans leur milieu familial, professionnel et dans la société.

Le soutien par les pairs est l'utilisation de l'expérience vécue d'une situation liée à la santé mentale (soit personnellement, soit en soutenant un être cher) pour aider d'autres personnes à garder espoir et à traverser des situations semblables en leur fournissant un soutien social et émotionnel. Il s'agit d'un complément, et non d'un remplacement, aux services professionnels de soins médicaux et cliniques.

Ceux qui choisissent d'entamer une relation avec un pair aidant devraient s'attendre à une relation privée et confidentielle basée sur le soutien et la compréhension d'un pair qui a vécu une épreuve similaire. Un pair aidant peut se servir de son expérience personnelle et de ses



compétences acquises pour offrir un soutien en tant que pair qui a trouvé son propre chemin vers le rétablissement.

Le PSP constitue l'une des activités prévues dans le Cadre intégré de soins en santé mentale d'EDSC, qui a pour but de favoriser la santé et la sécurité psychologiques au travail et d'encourager les employés et les gestionnaires à aborder ouvertement les préoccupations en matière de santé mentale. Le Cadre repose sur les trois piliers suivants :

- 1) promouvoir la compréhension et la sensibilisation en matière de santé mentale,
- 2) prévenir les blessures d'ordre psychologique et
- 3) résoudre les problèmes qui surviennent.

Bien que le PSP contribue principalement à la résolution des problèmes (3^e pilier) par l'élaboration de mécanismes de soutien à l'intention des employés et des gestionnaires qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale, il fait également la promotion d'un milieu de travail sans stigmatisation tout en prévenant que des situations liées à la santé mentale s'aggravent au point de nécessiter des congés de maladie de longue durée ou résultent en des incapacités permanente à travailler.

Le terme « problème de santé mentale » désigne un vaste spectre d'expériences auxquelles sont confrontés les employés d'EDSC. Il peut s'agir, entre autres, de sentiments de dépression ou d'anxiété, de colère, du fait de surmonter une expérience traumatisante ou de se sentir accablé, de toxicomanie ou de l'adoption de comportements autodestructeurs. Il comprend également les difficultés de la vie personnelle que peuvent éprouver les employés d'EDSC, comme l'échec d'un mariage, un stress ou un conflit grave au travail, la maladie ou la perte d'un être cher ou d'un collègue.

OBJECTIF

L'objectif du programme est de soutenir et d'encourager les employés composant avec des problèmes de santé mentale, qu'ils soient personnels ou liés à un proche, afin qu'ils puissent trouver leur propre voie vers le rétablissement.

Le PSP d'EDSC est un programme confidentiel, bénévole et non clinique pour les employés du Ministère qui souffrent eux-mêmes de problèmes de santé mentale et pour les employés dont un proche a des problèmes de santé mentale.

Dans le contexte du PSP, le terme « employé » renvoie à toute personne travaillant au sein d'EDSC. Les étudiants, les employés occasionnels et les employés nommés pour une période déterminée ou indéterminée, et ce, peu importe leur groupe et niveau, qu'ils soient présents au travail ou absents en congé payé ou sans solde, ont accès au PSP.

PRINCIPES

- Créer une communauté de soutien au travail.
- Favoriser une culture de travail, comme il en est fait mention dans le Cadre intégré de soins en santé mentale d'EDSC, où les gestionnaires et les employés se sentent moins stigmatisés lorsqu'il est question de demander de l'aide ou de discuter de problèmes de santé mentale.



- Reconnaître et évaluer les répercussions potentielles à l'extérieur d'EDSC, et possiblement ailleurs que dans la fonction publique fédérale, d'un changement culturel plus vaste en parrainant le soutien par les pairs en santé mentale dans notre milieu de travail.

STRUCTURE DU PSP

Les pairs aidants relèvent du bureau de gestion du programme, mais compte tenu de la taille d'EDSC, les activités du programme sont soutenues par des agents de liaison. En plus, et indépendamment du gestionnaire national, le PSP est dirigé par un comité directeur et son président. Voir la figure 1.

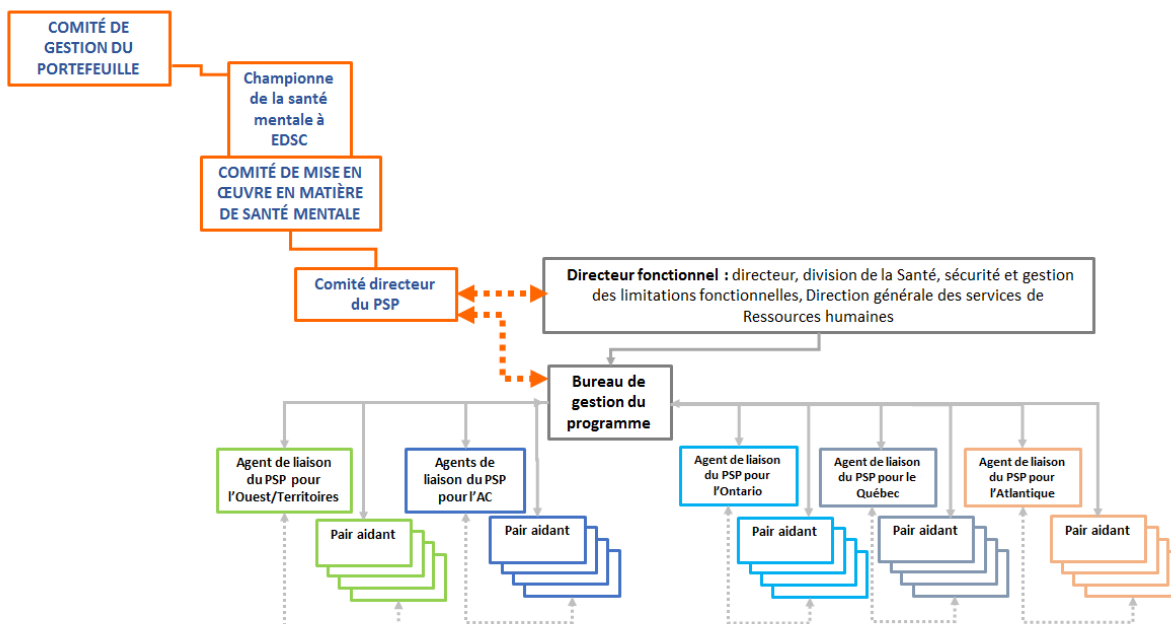


Figure 1 – Structure de gouvernance
(nombre et distribution des agents de liaison à confirmer une fois les pairs aidants recrutés)

RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Ministère (EDSC)

À titre d'organisme, EDSC est tenu de s'assurer que les avantages du programme sont pleinement réalisés comme suit :

- assurer une connaissance approfondie du programme dans toute l'organisation, et promouvoir et encourage l'utilisation du programme grâce à des activités de sensibilisation et d'éducation pour tous les employés;



- former un nombre suffisant d'employés pour être des pairs aidants et s'assurer que ceux-ci représentent, dans la mesure du possible, la diversité de l'effectif du Ministère;
- fournir aux participants sélectionnés des possibilités de perfectionner annuellement leurs compétences en leur assurant du soutien, de la formation et un développement continu;
- veiller à la disponibilité des pairs aidants pour répondre aux pairs, au besoin;
- maintenir une communication ouverte et constante avec les membres de l'équipe du PSP pour s'assurer que le programme est pertinent par rapport aux besoins des employés.

Comité directeur

Voir le [Mandat](#) du comité directeur.

Bureau de gestion du programme

Relevant du directeur fonctionnel, le bureau de gestion du programme est responsable de la planification, de la mise en œuvre, de l'élaboration et de l'amélioration du programme.

Ses responsabilités comprennent notamment ce qui suit :

- superviser les pairs aidants et assumer le rôle de principale personne-ressource s'il y a des problèmes, des préoccupations, des questions et des suggestions concernant l'apport du soutien par les pairs à EDSC;
- fournir une orientation opérationnelle, des conseils et un leadership professionnel en ce qui concerne l'élaboration, la mise en œuvre, l'exploitation et la durabilité du programme;
- agir en tant que personne-ressource pour la collecte et la diffusion de renseignements et de communications concernant le programme;
- collaborer régulièrement avec les agents de liaison pour obtenir des commentaires et des mises à jour, et pour fournir des conseils, des recommandations, de l'assistance et une orientation aux fins de la gestion de cas précis et de la résolution de problèmes critiques concernant les pairs;
- informer les agents de liaison de tous les changements et ajouts au PSP en santé mentale d'EDSC;
- fournir aux agents de liaison les documents pertinents reçus, à savoir les descriptions de rôle, les politiques et les communications aux fins de distribution;
- maintenir le processus d'évaluation et de rapport;
- déterminer les exigences de perfectionnement professionnel et de formation en consultation avec le comité directeur;
- organiser des rencontres mensuelles avec les agents de liaison.

Agent de liaison du PSP

Un agent de liaison est un pair aidant qui a été sélectionné par consensus par les participants au PSP et par le bureau de gestion du programme. L'agent de liaison exécute son rôle en plus de celui de soutien par les pairs. Il s'agit d'un bénévole qui accepte un engagement initial d'au moins deux ans (mandat renouvelable).



L'agent de liaison n'a pas d'autorité fonctionnelle sur la prestation de services de soutien par les pairs. Son rôle est néanmoins essentiel pour aider à la coordination des activités et des problèmes. La prise des décisions demeure la responsabilité du gestionnaire du programme.

Les responsabilités de l'agent de liaison comprennent les tâches suivantes :

- respecter et maintenir la confidentialité des renseignements personnels, conformément à la section Confidentialité, notamment lorsqu'il est question d'aborder une situation avec un pair aidant ou le gestionnaire du programme;
- fournir de la rétroaction aux pairs aidants sur des questions relevant de son secteur de responsabilité lorsque ces derniers sont confrontés à des situations complexes en discutant des options possibles, et recommander, au besoin, que le gestionnaire intervienne dans la prise des décisions clés si le problème ne peut être réglé à l'échelle locale;
- maintenir un contact régulier avec les pairs aidants dans son domaine de responsabilité et aider le gestionnaire du programme à diffuser l'information;
- coordonner des réunions régulières avec les pairs aidants de son secteur afin de promouvoir et d'encourager la création d'une communauté de pratique;
- aider le bureau de gestion du programme à organiser les réunions du PSP, les activités de recrutement et de formation dans son secteur ou au niveau national;
- soutenir le bureau de gestion du programme à l'égard des activités de sensibilisation dans son secteur pour aider à promouvoir le PSP;
- maintenir des contacts réguliers avec le gestionnaire du programme afin de l'informer des tendances, des défis et des pratiques exemplaires dans son secteur;
- participer aux cours de formation destinés aux pairs aidants et aux séances annuelles de perfectionnement professionnel pour demeurer au courant et à jour quant à l'évolution du PSP.
- si nécessaire, en partenariat avec son gestionnaire, planifier du temps pour davantage d'implication à titre d'agent de liaison. Ce rôle peut faire partie de l'entente de rendement de l'employé. Si des raisons opérationnelles ne permettent pas une implication à titre d'agent de liaison, le gestionnaire national de programme pourrait demander au pair aidant de ne pas assumer ce rôle.
- dans des circonstances exceptionnelles, si l'on détermine que des ressources cliniques supplémentaires sont nécessaires, l'agent de liaison fera un suivi auprès du bureau de gestion du programme pour obtenir plus de directives, à l'exception des situations de crise. Pour les situations de crise, veuillez consulter les protocoles de gestion de crise;

Un agent de liaison peut également agir à titre de membre du comité directeur.

Pair aidant

Un pair aidant est un bénévole qui accepte un engagement initial d'au moins deux ans (mandat renouvelable).

Les responsabilités d'un pair aidant comprennent, entre autres, ce qui suit :



- terminer avec succès la formation au soutien par les pairs, ainsi que les modules et les séances de formation supplémentaires, au besoin;
- établir un rapport avec les pairs et une relation fondée sur la confiance, le respect, l'authenticité et l'empathie, tout en maintenant des limites claires;
- respecter et maintenir la confidentialité des renseignements personnels, selon la section Confidentialité;
- appliquer et respecter les principes de l'autogestion de la santé afin d'atténuer l'incidence du travail de soutien par les pairs et de réduire la possibilité de rechute;
- appuyer les pairs dans les efforts qu'ils déploient pour apporter des changements positifs et examiner la manière d'atteindre les objectifs;
- examiner avec les pairs la disponibilité des ressources existantes, habiliter et appuyer les pairs en contactant les services existants appropriés tels que le Programme d'aide aux employés, les réseaux d'employés, les services communautaires (pas strictement liés à la santé mentale), les fournisseurs de soins de santé et d'autres services, et en faisant appel à ces services pour répondre aux divers besoins exprimés, le cas échéant;
- contribuer à l'éducation au travail et à la sensibilisation, au besoin;
- colliger de l'information non nominative sur les services rendus en utilisant l'outil prévu à cet effet;
- exécuter d'autres tâches administratives liées au soutien par les pairs, au besoin;
- éviter les conflits d'intérêts en refusant que des services de soutien par les pairs soient offerts à des collègues qui pourraient avoir un lien de parenté ou être en conflit les uns avec les autres;
- respecter le Code de conduite d'EDSC et le Guide de conduite des pairs aidants (annexe B);
- à sa discrétion, signaler rapidement tout problème à l'agent de liaison attribué à son secteur ou au gestionnaire du programme;
- participer à la formation pour les pairs aidants ainsi qu'aux opportunités de formation professionnelle continue afin de demeurer engagé et à jour quant à l'évolution du PSP;
- maintenir des contacts réguliers avec l'agent de liaison afin de l'informer des tendances, des défis et des pratiques prometteuses;
- s'assurer que ses activités à titre de pair aidant n'affectent pas son habileté à compléter les tâches de son poste.

ACCÈS AU SOUTIEN PAR LES PAIRS et RENVOIS

L'accès à un pair aidant se fait selon un principe d'auto-assignation, où les employés recherchant du soutien accéderont à une liste de pairs aidants sur l'intranet d'EDSC.

Comme pour accéder à d'autres services confidentiels disponibles à tous les employés tels que le Programme d'aide aux employés (PAE) ou le Bureau de la gestion informelle des conflits (BGIC), les employés sont libres de faire appel à du soutien par les pairs par eux-mêmes et sans avoir à demander une approbation quelconque.

Bien que la plupart des discussions de soutien par les pairs aient lieu durant les pauses, la période de dîner ou avant/après les heures de travail, dans le cas où l'employé aurait besoin de soutien



immédiat, il peut s'avérer nécessaire que le superviseur doit être avisé que l'employé quittera son poste de travail pour une certaine période. Mentionner un « besoin de soutien par les pairs » devrait être suffisant et ne devrait pas faire l'objet de questionnements supplémentaires de la part du superviseur; tout comme lorsqu'un employé consulte le PAE ou le BGIC.

Il existe de nombreuses façons de promouvoir le Programme de soutien par les pairs (PSP) auprès des employés, dont les suivantes :

- la gestion;
- les ressources humaines;
- un représentant syndical;
- le Programme d'aide aux employés;
- le régime d'assurance-invalidité de la SunLife;
- l'Industrielle Alliance;
- le Bureau de la gestion informelle des conflits;
- le Bureau des valeurs et de l'éthique;
- le processus de gestion de l'incapacité d'EDSC.

COMPÉTENCES REQUISES POUR LES PAIRS AIDANTS

Les pairs aidants sont formés pour fournir un soutien à leurs collègues qui sont aux prises avec des difficultés liées à la santé mentale. Le soutien par les pairs est basé sur une relation de vécu commun. Cette expérience commune peut être liée à la santé mentale du pair ou à celle d'un proche ou d'un membre de sa famille.

Les pairs aidants peuvent donner espoir à d'autres et les amener à faire face à des situations semblables en leur procurant un soutien social et émotionnel.

Les pairs aidants qui ont vécu des problèmes de santé mentale fournissent un soutien aux employés souffrant eux-mêmes de problèmes de santé mentale.

Les pairs aidants dont l'expérience est liée à un proche fournissent du soutien aux employés dont un proche a des problèmes de santé mentale.

L'organisme Accréditation et certification du soutien par les pairs (Canada) (ACSPC) a déterminé les compétences requises pour les pairs aidants dans le domaine de la santé mentale, dans le cadre des normes nationales de pratique. Les compétences requises sont énoncées à l'annexe A.

ENGAGEMENT DES PAIRS AIDANTS

Voici une liste des engagements qui sont requis par le PSP :

- Le pair aidant est un membre bénévole de l'équipe du PSP.



- Le pair aidant ne fournit qu'un soutien à son pair; il n'est pas un conseiller professionnel.
- Un respect rigoureux des dispositions de la gouvernance du PSP est exigé.
- Le pair aidant doit respecter les exigences relatives à la confidentialité. Le non-respect de ces exigences pourrait entraîner sa révocation de l'équipe.
- On peut demander à un pair aidant de fournir un soutien à court préavis mais ceci devrait n'être le cas que sur une base exceptionnel.
- Le pair aidant doit s'assurer que ses activités à titre au sein du PSP n'affectent pas son habileté à compléter les tâches de son poste. Ses interactions de soutien auprès d'employés peuvent avoir lieu durant les pauses ou la période de dîner, et si nécessaire, avant ou après les heures de travail. Certaines discussions pourraient avoir lieu durant les heures de travail, cependant, ceci doit être fait de façon raisonnable afin d'avoir le moins d'impact possible sur les opérations.

PROCESSUS DE SÉLECTION DES PAIRS AIDANTS

Le succès du PSP dépend de la sélection rigoureuse et de la formation des pairs aidants. Ces derniers doivent être des employés d'EDSC, être en mesure de respecter l'engagement contractuel de deux ans, et avoir vécu une expérience liée à des problèmes de santé mentale ou de dépendance, personnellement ou chez un membre de leur famille.

Principes de déclaration d'intérêt

Les communications du programme doivent être réalisées avec une transparence maximale pour s'assurer que de nouvelles occasions sont communiquées à tous les employés. Il s'agit d'assurer l'impartialité et d'établir la confiance et l'équité à l'égard du processus.

- Au départ, un nombre suffisant d'employés intéressés seront évalués afin d'assurer la grande qualité des candidats.
- Les meilleurs pairs aidants potentiels sont sélectionnés en fonction d'une évaluation et d'une vérification des références, en tenant particulièrement compte de la capacité de préserver la confidentialité et de fournir du soutien à des pairs de manière à promouvoir la crédibilité et la réputation du programme.
- La sélection des pairs aidants potentiels tient également compte des exigences stratégiques du programme (p. ex. disponibilité, emplacement géographique, fonctions opérationnelles, type d'expérience vécue [famille, problème personnel, dépendance, etc.]) pour assurer une répartition appropriée dans l'ensemble de l'organisation.
- L'aptitude des pairs aidants potentiels est fondée sur l'expérience qu'ils ont vécue relativement à des problèmes de santé mentale ou de dépendance, leur capacité apparente (notamment leur état de rétablissement) à aider d'autres personnes, leur capacité de nouer des relations avec un vaste éventail de collègues et leurs compétences, qui sont décrites dans l'annexe A.

Le comité directeur supervise la déclaration d'intérêt et le processus de sélection, et veille à ce que le processus soit communiqué de manière à favoriser et à soutenir une approche axée sur les utilisateurs.



Processus de déclaration d'intérêt

Tous les employés d'EDSC seront mis au courant de l'existence du programme à l'aide d'un plan de communication élaboré par le comité directeur.

La déclaration d'intérêt doit être soumise par écrit et comprendre ce qui suit :

- les raisons pour lesquelles le candidat veut participer, notamment en quoi son expérience vécue lui sera profitable en tant que pair aidant;
- une description de la manière dont il compte contribuer au programme;
- une description de ce qu'il s'attend à tirer du programme;
- la mention de toute crainte ou préoccupation au sujet de la participation au programme, le cas échéant.

Les déclarations d'intérêt seront examinées par le bureau de gestion du programme ou par un expert externe ayant de l'expérience en soutien par les pairs en santé mentale.

Évaluation et sélection

Le comité d'évaluation sera composé du bureau de gestion du programme, d'un membre du comité directeur du PSP et d'un expert externe ayant de l'expérience en soutien par les pairs en santé mentale.

L'évaluation portera principalement sur les compétences établies par l'organisme ACSPC pour les pairs aidants (voir l'annexe A).

Le comité nommera les personnes qu'il recommande en tant que pairs aidants. Le bureau de gestion du programme procédera à une vérification des références concernant le caractère de la personne, afin de s'assurer que cette dernière est respectée et crédible, avec le consentement de l'employé. Les références doivent comprendre le superviseur de l'employé, pour garantir que l'employé a une bonne réputation et qu'il peut gérer adéquatement les exigences liées à son poste et les responsabilités d'un pair aidant.

Conflit entre le superviseur et le pair aidant ou entre le superviseur et le pair

Le bureau de gestion du programme agira en tant qu'intermédiaire si un pair aidant ou un superviseur se dit préoccupé relativement aux engagements en matière de soutien par les pairs. Le bureau de gestion du programme, en coordination avec l'agent de liaison, enquêtera sur la validité de la préoccupation et proposera une solution pour les deux parties.

Un pair aidant ne manquera jamais à son obligation de confidentialité dans le cadre d'une discussion avec un superviseur ou avec le bureau de gestion du programme, sauf si les exceptions prévues à la section sur la confidentialité s'appliquent.

Révocation/remplacement d'un pair aidant

Le rôle du pair aidant est révocable à la discrétion du bureau de gestion du programme, en consultation avec le président du comité directeur du PSP. Cette mesure est appropriée, entre autres, dans les situations suivantes :



- problèmes de santé personnels qui influent sur la capacité du pair aidant de soutenir des collègues (remarque : suspension potentielle seulement – le pair aidant pourrait être admissible à exercer ses fonctions de pair aidant une fois qu’il sera rétabli);
- manquement au Guide de conduite des pairs aidants;
- omission de maintenir la stricte confidentialité des pairs, y compris des sujets abordés et des détails personnels;
- omission de respecter les politiques et les directives relatives au PSP;
- agissement contraire aux recommandations du comité directeur du PSP;
- absentéisme constant aux réunions ou aux séances de formation du PSP.

Lorsqu’ils acceptent d’être pairs aidants, les employés acceptent que le bureau de gestion du programme puisse, à tout moment, après une supervision et une évaluation appropriées et pour des raisons précises, recommander la révocation du pair aidant de ses fonctions de soutien. La révocation du droit de soutien par les pairs n’affectera pas l’emploi de l’employé avec EDSC, sauf circonstances normales concernant l’emploi d’un fonctionnaire.

Processus de révocation/remplacement

Le bureau de gestion du programme enquêtera sur les détails entourant la possibilité de révocation ou de suspension d’un pair aidant. Les résultats seront présentés au président du comité directeur afin qu’une décision soit prise.

À moins d’un manquement au Code de conduite d’EDSC, toute mesure prise dans le cadre du programme n’aura aucune incidence sur les tâches liées au travail normal du pair aidant, ne sera pas consignée dans les documents d’examen du rendement ni dans les dossiers de travail de l’employé, et n’aura aucune conséquence sur sa carrière, sauf si les circonstances comprennent également d’importants problèmes liés au travail.

Les problèmes liés au travail doivent être évalués de façon distincte et ne pas être confondus avec les problèmes liés au soutien par les pairs. Seuls les problèmes liés au travail peuvent avoir des conséquences sur la carrière de l’employé. Les actions d’un pair aidant pourraient avoir des implications par rapport à la carrière ou au poste si, par exemple :

- Le pair aidant utilise sa connaissance d’un problème de santé mentale du pair pour influencer le gestionnaire ou les collègues du pair, suggérant que le pair n’est plus capable de gérer certains dossiers ou certaines responsabilités professionnelles.
- Le pair aidant enfreint le Code de conduite d’EDSC.
- Le pair aidant passe trop de temps à aider les pairs au détriment de ses rôles et responsabilités réguliers à EDSC, ce qui a un impact négatif sur son rendement, auquel cas le rendement serait évalué et non l’efficacité du pair aidant en tant que pair aidant.

Perfectionnement professionnel

Le bureau de gestion du programme et tous les pairs aidants sont tenus de suivre le cours de formation d’initiation au soutien par les pairs et les cours de recyclage ou de participer à des ateliers supplémentaires qui pourraient être requis, et ce, au moins une fois tous les deux ans, et de préférence une fois par an.



Le cours d'initiation fournit de l'information et des outils qui aideront les pairs à fournir un soutien, à comprendre les contraintes liées au manquement à l'obligation de confidentialité, et à améliorer leurs relations avec leurs pairs, leurs compétences en communication, leurs stratégies d'autogestion de la santé et leurs capacités en gestion de crise.

D'autres cours seront déterminés en fonction des besoins établis de chaque pair aidant ou s'ils sont jugés nécessaires par le bureau de gestion du programme ou le comité directeur.

FORMATION PLUS LARGE ET SENSIBILISATION

Des efforts considérables doivent être déployés pour s'assurer que tous les employés d'EDSC sont au fait de l'existence du programme par l'entremise d'un plan de communication exhaustif et continu, élaboré par le comité directeur du PSP.

PROTOCOLE D'AUTOGESTION DE LA SANTÉ

Tous les pairs aidants sont tenus de prêter attention à l'autogestion de leur santé afin de décourager les possibilités d'épuisement professionnel ou de rechute. Plusieurs mesures ont été mises en place pour faciliter et encourager les stratégies d'autogestion de la santé.

Formation des pairs aidants

Le cours de formation porte sur les stratégies d'autogestion de la santé qui peuvent être utilisées par les pairs aidants. Chaque personne a pour principale responsabilité de maintenir, d'examiner et d'adapter ses stratégies d'autogestion de la santé, s'il y a lieu.

Plan personnel d'autogestion de la santé

Les pairs aidants doivent continuellement travailler à améliorer leur capacité :

- de déterminer quels sont leurs éléments déclencheurs;
- d'apprendre à faire preuve d'une plus grande introspection concernant les premiers signes avant-coureurs indiquant que leur santé mentale commence à déraiper;
- d'établir clairement les situations où leur santé se détériore au point qu'une intervention extérieure est nécessaire.
- Il est d'une importance cruciale pour un pair aidant de savoir quoi faire et d'avoir prévu des mesures pour chacune de ces trois étapes distinctes.

Soutien d'autres membres du Programme de soutien par les pairs

Le milieu de travail joue un rôle déterminant en ce qui a trait au rendement et à l'estime de soi. Les pairs aidants sont encouragés à rester en contact étroit avec leurs agents de liaison et à demander le soutien d'autres pairs aidants au besoin. De plus, le bureau de gestion du programme est disponible durant les heures de travail, par téléphone ou par courriel, pour offrir son soutien en matière d'administration et de programme, au besoin. Si le bureau de gestion du programme n'est pas disponible, une personne sera désignée pour agir temporairement en son nom.



Activités d'autogestion de la santé

La plupart des gens s'adonnent à des activités ou à des passe-temps qu'ils trouvent relaxants et utiles pour se calmer. L'éventail de ces activités est aussi diversifié que les gens qui les pratiquent. Le tricot, la lecture, la sculpture, la randonnée pédestre, le yoga, le cyclisme, la peinture, les collections et le visionnement de films en sont des exemples. En tant que pair aidant, il est important que ces activités soient encouragées afin de pouvoir mieux se recentrer, surtout à la suite d'activités ou d'interactions intenses de soutien d'un pair. Le PSP d'EDSC ne peut pas imposer ces activités, mais encourage fortement les pairs aidants à les valoriser et à les pratiquer régulièrement.

Clinicien personnel

Si un pair aidant suit un traitement au moment où il commence à participer au PSP, on l'encourage à poursuivre la relation thérapeutique aussi longtemps qu'il le faudra. Le clinicien personnel peut aider le pair aidant à surveiller et à maintenir son mieux-être personnel et sera en mesure d'offrir le soutien clinique approprié, au besoin.

Communauté de pratique

Les agents de liaison sont encouragés à développer une communauté de pratique (CP) de soutien où les pairs aidants se réunissent régulièrement en téléconférence ou en personne lorsque cela est possible. La CP a pour but de créer des liens entre les lieux de travail afin de permettre l'échange de ressources et des possibilités d'apprentissage continues.

GUIDE DE CONDUITE DES PAIRS AIDANTS

Le Guide de conduite des pairs aidants (annexe B) reprend les valeurs fondamentales du travail des pairs aidants et décrit le comportement attendu, conformément à la norme de pratique nationale établie par l'organisme ACSPC. Tous les pairs aidants sont censés respecter le Code de valeurs et d'éthique d'EDSC et le Guide de conduite des pairs aidants.

CONFIDENTIALITÉ

Le maintien de la confidentialité est essentiel à la réussite du PSP. Une règle de confidentialité standard s'applique à toutes les activités de soutien par les pairs, de même qu'à toutes les personnes qui participent au PSP. Le nom des pairs et les renseignements particuliers à propos des discussions et des interactions liées au soutien par les pairs doivent demeurer confidentiels. Un manquement à l'obligation de confidentialité est acceptable seulement en cas de danger imminent et si l'une des trois situations suivantes survient :

On peut manquer à l'obligation de confidentialité en cas de :

- menace imminente de préjudice envers soi-même;
- menace imminente de préjudice envers d'autres personnes;
- cas soupçonnés ou connus de violence ou de négligence grave envers les enfants.



Tous les membres du PSP respecteront la confidentialité. Tout manquement à cet égard entraînera la révocation de leur rôle dans le cadre du Programme.

Questions/préoccupations liées à la confidentialité

Dans tous les cas où un pair aidant est préoccupé par une question de confidentialité, celui-ci devrait communiquer immédiatement avec l'agent de liaison, et faire intervenir, le cas échéant, le bureau de gestion du programme. Le pair aidant devrait discuter de la nature de la situation sans révéler le nom de son pair ni aucun détail précis, sauf si un manquement à l'obligation de confidentialité est requis. L'agent de liaison ou le bureau de gestion du programme pourrait choisir d'effectuer un suivi en consultant un expert externe pour obtenir des conseils, à sa discrétion, tout en maintenant la confidentialité.

Consentement éclairé

Le consentement éclairé d'un pair devra être obtenu par écrit avant que toute information puisse être communiquée à une autre personne, à un autre organisme ou à une autre institution, ou avant qu'elle puisse être obtenue d'une autre personne, d'un autre organisme ou d'une autre institution (sauf si le manquement est justifié par l'une des trois situations énoncées plus haut, auquel cas le consentement éclairé n'est pas requis). Dans le rare cas où il est approprié de le faire, et s'il a obtenu un consentement, le pair aidant peut communiquer des renseignements confidentiels dans l'unique but d'obtenir du soutien supplémentaire pour le pair.

Conservation des renseignements

Un pair aidant ne peut à aucun moment tenir ses propres notes sur les pairs qu'il soutient. Il ne doit utiliser que la plateforme de la base de données confidentielles qui lui est fournie, et doit s'assurer que tout renseignement consigné dans la plateforme de la base de données ne peut pas être utilisé pour déterminer l'identité de la personne recevant du soutien.

GESTION DE CRISE

Bien que le soutien par les pairs ne soit pas un service de gestion d'urgences, un employé se trouvant dans une situation de crise peut instinctivement contacter une personne avec qui il a l'impression qu'il se sentira en confiance et qui lui apportera un sentiment de réconfort. Une telle personne pourrait être un pair aidant. Lorsqu'il est impliqué dans une situation de crise, il ne sera peut-être pas possible de repousser la discussion à un moment où l'impact opérationnel sera nul ou minimal.

Demandes nécessitant une attention immédiate de la part du pair aidant.

Une crise telle que (mais ne se limitant pas à) : une intense réaction de peine ou de colère, une attaque de panique, etc., interrompt évidemment les tâches en cours lorsque survenant au travail, mais peut également avoir un impact significatif sur la capacité d'une personne à rester calme et



quitter le milieu de travail pour accéder à l'aide appropriée, tel qu'un être cher ou le PAE. Le soutien d'une personne rassurante et qui inspire confiance est vital quand vient temps de guider une vers un endroit et des ressources plus appropriées. Cette personne peut être quiconque se trouvant dans les environs d'une situation de crise, mais avec un Programme de soutien par les pairs en place à EDSC, les employés peuvent préférer faire appel à un pair aidant.

Au cas où une telle situation se produirait, les pairs aidants doivent s'entendre à l'avance avec leur superviseur à savoir de quelle méthode serait la plus efficace et appropriée afin d'être informé que le pair aidant devra exceptionnellement s'absenter de son poste de travail, dans le but d'offrir du soutien à un pair. Particulièrement si le pair aidant doit rencontrer un pair en personne ou demeurer au téléphone avec eux, un simple courriel ou message Lync au superviseur pourraient s'avérer appropriés, en fonction des impacts opérationnels. **Chaque pair aidant et son superviseur doivent discuter et s'entendre sur quelle mesure seraient nécessaires au sein de leur environnement de travail.** S'ils ont des questions ou ont besoin de conseils, ils peuvent contacter le bureau de gestion du programme.

Afin d'éviter de causer des délais dans le cas où une personne est en détresse ou en danger, le pair aidant a le pouvoir discrétionnaire de déterminer si la conversation doit avoir lieu immédiatement. Il n'est pas exigé qu'il consulte ou demande permission afin de procéder, que ce soit à son propre gestionnaire, à un agent de liaison ou au Bureau de la gestion du programme.

En respectant les meilleures pratiques de maintien de la confidentialité, le pair aidant ne divulgera pas le nom ou tout autre détail concernant son pair lorsqu'il informera son superviseur qu'il soit d'absenter de son poste de travail. Mentionner un « besoin de soutien par les pairs » devrait être suffisant et ne devrait pas faire l'objet de questionnements supplémentaires de la part du superviseur.

Si le pair est rencontré en personne, toutes les précautions devraient être prises afin d'éviter que le superviseur voit qui le pair aidant rencontrera, considérant que le superviseur est au courant que l'interaction est reliée à du soutien par les pairs en santé mentale. Dans le cas où ceci serait inévitable, il est attendu du superviseur qu'il protège la confidentialité.

Urgences et situations extrêmes.

Durant les situations de crise, lorsque le risque que la personne se fasse du mal ou cause un préjudice à d'autres est imminent, les pairs aidants ne doivent pas mettre leur sécurité personnelle en péril. Ils n'ont pas la responsabilité de sauver personnellement une personne en crise.

Les pairs aidants doivent connaître les ressources communautaires appropriées qui disposent d'employés possédant des compétences spécialisées en gestion et en intervention en cas de crise. Les pairs aidants doivent communiquer avec les services ou les autorités appropriés, même s'ils croient qu'ils pourraient désamorcer la situation.

Dans de nombreux cas, un pair aidant pourrait être le premier point de contact pour un pair en crise. Le pair aidant n'est pas censé intervenir physiquement; il doit plutôt aider le pair à accéder à ses ressources communautaires (p. ex. les services d'urgence, son thérapeute personnel ou un réseau de soutien officiel).



Si, durant une situation de crise extrême ou constituant une menace pour la vie, le pair est en communication avec le pair aidant, ce dernier doit maintenir le rôle de pair aidant et faire appel à des ressources supplémentaires et distinctes appropriées aux circonstances. Si le pair aidant est au courant de la présence d'armes, il devrait téléphoner aux services d'urgence pour les en prévenir. Les pairs aidants ne doivent jamais s'exposer à des risques en tentant de désamorcer une situation où des armes sont en jeu, à moins qu'ils ne soient agents de police et qualifiés pour le faire.

Les pairs aidants ne devraient en aucune circonstance prendre des mesures qui pourraient entraîner un risque pour leur propre sécurité. De plus, un pair aidant ne devrait pas laisser un pair seul, sauf s'il est exposé à un risque pour sa sécurité personnelle.

Si les pairs se parlent au téléphone, le pair aidant devrait prendre tous les moyens possibles pour ne pas raccrocher au nez de la personne. Si possible, il devrait utiliser d'autres moyens pour joindre d'autres ressources, comme le 911.

Tous les pairs aidants doivent savoir qu'ils peuvent être touchés de manière négative par la crise d'une autre personne. Les stratégies d'autogestion de la santé doivent être appliquées régulièrement pour encourager le mieux-être personnel. S'il est impliqué dans une situation de crise, le pair aidant doit s'adresser à son bureau de gestion du programme afin de discuter de la situation et de réfléchir à l'événement. En consultation avec le pair aidant, le bureau de gestion du programme déterminera s'il convient pour le pair aidant de communiquer avec la communauté de praticiens de l'organisme ACSPC ou avec un clinicien professionnel à des fins de recadrage ou de soutien supplémentaire.

En résumé et en accord avec le Guide sur la gestion des urgences et la continuité des services d'EDSC pour les [urgences médicales](#) et les [messages de menace](#), le pair aidant devrait respecter le protocole de crise suivant:

- ne pas mettre sa propre santé ou sécurité en péril;
- écouter attentivement pour déceler les besoins et les problèmes imminents;
- évaluer la situation et déterminer quelles sont les ressources appropriées pour régler la situation;
- aider le pair à déterminer si une autre ressource communautaire serait plus utile et laquelle, et l'aider à surmonter tout obstacle qui pourrait l'empêcher de faire appel à la ressource;
- dans les cas où il faut manquer à l'obligation de confidentialité, faire appel aux autorités compétentes (police, services médicaux d'urgence, services de protection de l'enfance, etc.) et veiller à ce que les communications soient effectuées de façon appropriée;
- informer l'agent de liaison et le bureau de gestion du programme, et discuter d'autres mesures qu'il pourrait falloir prendre;
- tenter de rester en lien avec le pair, mais se tenir à distance de la crise en soi – simplement continuer de fournir du soutien;
- surveiller proactivement son bien-être et veiller à pratiquer régulièrement des activités d'autogestion de la santé, surtout à la suite de la crise;
- effectuer un suivi auprès du pair à la suite de la crise.



LIMITES

Dans le cadre du travail avec les pairs, il y aura de nombreuses occasions où les pairs aidants devront se rappeler que le rôle d'un pair aidant est d'ÉCOUTER et de SOUTENIR. Le Guide de conduite des pairs aidants est assez explicite à cet égard, et le pair aidant est censé le comprendre et le respecter.

Les pairs aidants ne sont pas des avocats; toutefois, il pourrait y avoir des situations où ils auront à prendre la défense d'un pair. En consultation avec l'agent de liaison et le bureau de gestion du programme, le pair aidant évaluera minutieusement chaque situation et tentera de maximiser le soutien et d'habiliter le pair pour qu'il puisse prendre ses propres décisions en faisant face à la situation.

S'il dépasse les limites, le pair aidant pourrait également se retrouver dans une situation où il deviendra, dans l'esprit du pair, responsable du résultat d'événements ultérieurs. S'il donne des directives particulières au pair ou s'il prend la situation en charge, le pair aidant pourrait nuire à un autre fournisseur de services ou de soins qui travaille avec le pair ou être en conflit avec celui-ci (p. ex. le Programme d'aide aux employés et des professionnels de la santé). Un pair aidant pourrait se sentir justifié de dire quoi faire à un pair qui semble bouleversé ou d'agir en son nom. Cependant, cela pourrait accroître le sentiment d'impuissance du pair et retarder le moment où ce dernier pourra maîtriser de nouveau sa vie et ses décisions.

Les pairs aidants devront comprendre quand ce sera le temps de transférer le soutien à une autre ressource. Les politiques et procédures fournissent un cadre pour la gestion des limites. Dans la plupart des cas, ils peuvent mieux éviter les conflits liés aux limites par les moyens suivants :

- établir des relations de travail solides et positives avec d'autres pairs aidants au sein de l'organisation, pour faciliter des discussions ouvertes et constantes sur les problèmes à mesure qu'ils surviennent (tout en maintenant la confidentialité);
- consulter le bureau de gestion du programme en cas de difficulté;
- respecter le mandat et la spécialisation de tous les autres professionnels qui travaillent avec les pairs;
- se rendre compte que, dans de nombreux cas, personne, pas même le pair recevant le soutien, n'est au courant de tous les facteurs qui sont en jeu dans une situation;
- éviter de donner des conseils directs sur un sujet que le pair aidant ne connaît pas suffisamment pour être en mesure de le commenter, notamment les soins de santé personnels, les médicaments ou les prestations reçues;
- éviter les possibilités de conflits d'intérêts, comme la prestation de services de soutien par les pairs à des collègues qui pourraient avoir un lien de parenté ou être en conflit les uns avec les autres.

ÉVALUATION DU PROGRAMME

L'efficacité du programme sera évaluée dans le cadre d'une stratégie d'évaluation exhaustive.



Rapports des pairs aidants

Aux fins d'évaluation du programme et d'élaboration du budget, les pairs aidants sont tenus de remplir et de soumettre un rapport de pair aidant après chaque interaction, en utilisant la plateforme attribuée.

Remarque : Ces formulaires sont à des fins statistiques seulement. Aucune référence à une information de nature confidentielle ne doit être incluse.

BESOINS EN RESSOURCES

Pour assurer la continuité du programme, il est prévu que des ressources seront nécessaires chaque année pour ce qui suit :

- ressources humaines et financières;
- réunions trimestrielles du comité directeur du soutien par les pairs;
- atelier de formation des pairs aidants;
- formation en prévention du suicide;
- réunions et ateliers d'équipe de soutien par les pairs;
- matériel pédagogique et publications.



ANNEXE A – COMPÉTENCES DU PAIR AIDANT¹

Voici les compétences qu'il faut rechercher au moment de désigner et de nommer des employés comme pairs aidants :

1. Communication

Écoute avec empathie et sans porter de jugement, en tenant les pairs inconditionnellement en haute estime. Utilise une diversité de styles de communication et de compétences pour améliorer la compréhension et adapte le style et le ton des communications en fonction de la personne qui écoute et de la situation. Communique en employant des termes liés au rétablissement et souligne les forces de ses pairs.

2. Espoir

Travaille à partir d'un sentiment d'espoir en se montrant confiant que d'autres réussiront dans leur cheminement personnel vers le rétablissement. S'efforce d'incarner un optimisme réaliste et la croyance que, même dans les situations difficiles, on peut faire des choix positifs.

3. Comportement

Est sensible à ce que les autres pourraient ressentir, affiche une capacité d'empathie sans jugement et intervient d'un point de vue égalitaire, authentique et fondé sur l'échange. Dévoile sa propre expérience de façon sélective et d'une manière qui lui permet de s'assurer que la relation demeure axée sur le pair.

4. Relations interpersonnelles

Interagit de manière à honorer la dignité des autres et s'efforce d'établir des relations positives et respectueuses. Cherche à mettre les autres à l'aise et affiche un intérêt authentique pour l'autre personne. Même dans une situation difficile ou tendue, il vise à maintenir un degré de respect et de considération pour les autres.

5. Pensée critique

Applique des compétences d'écoute active pour mieux comprendre une situation et reconnaît qu'il y a plus d'une façon d'envisager un problème. Tient compte des conséquences ou des résultats possibles des actes et, sur demande, aidera ses pairs à prévoir le résultat ou les conséquences possibles des diverses options. Fait preuve d'un bon discernement lorsqu'il s'agit de respecter les limites de son rôle.

¹ Accréditation et certification du soutien par les pairs (Canada), Manuel ACSPC de certification (Normes de pratique), www.acsp-canada.com.



6. Souplesse et faculté d'adaptation

Est ouvert aux nouvelles idées, compose aisément avec l'ambiguïté et adapte ses plans ou comportements à une situation donnée. Il est prêt à faire preuve d'ouverture et à faire des compromis, au besoin.

7. Esprit d'initiative et engagement

Est fiable et exécute les tâches jusqu'à ce qu'elles soient accomplies. Il fait preuve d'un bon discernement en sachant quand il devrait demander l'avis ou l'aide d'une autre personne et est digne de confiance quand il travaille de façon indépendante.

8. Connaissance de soi et confiance en soi

Interagit de manière à afficher un équilibre de confiance en soi et d'ouverture à l'égard des pensées et des opinions des autres. Pratique l'autoréflexion et comprend que les pensées et les attitudes personnelles peuvent influencer sur le comportement et les actes.

9. Autogestion et résilience

Comprend l'importance de l'autogestion de la santé et de la gestion du stress et applique les pratiques qui fonctionnent le mieux pour lui afin de demeurer en santé pendant qu'il soutient d'autres personnes. Il s'efforce de demeurer calme et de désamorcer les situations stressantes ou difficiles.

10. Travail d'équipe

Échange des connaissances, des idées et des ressources avec les membres de l'équipe, d'une manière coopérative et collaborative. Il cherche à jouer son rôle et à s'acquitter de ses responsabilités au sein de l'équipe tout en respectant les rôles et les responsabilités des autres membres de l'équipe.

11. Apprentissage et perfectionnement continu

S'efforce d'aborder la vie et le travail avec curiosité, détermine les domaines où la croissance personnelle pourrait être utile et tire profit des occasions d'apprentissage et de perfectionnement. Il reconnaît la valeur de la croissance personnelle continue et du perfectionnement continu des compétences, et maintient un lien avec le milieu du soutien par les pairs en tant que ressource afin de rester ancré dans le travail de soutien authentique par les pairs.



ANNEXE B – VALEURS ET GUIDE DE CONDUITE DES PAIRS AIDANTS

VALEURS DES PAIRS AIDANTS

L'intégrité et l'objectif du soutien par les pairs sont la clé de la réussite de cette délicate relation entre pairs. Les valeurs fondamentales suivantes constituent le fondement du travail important dont il est question :

- la mutualité;
- la dignité;
- l'autodétermination;
- l'intégrité personnelle;
- la confiance;
- la santé, le bien-être et le rétablissement;
- l'inclusion sociale;
- l'apprentissage continu.

Mutualité – Nous valorisons l'empathie qui provient de l'expérience commune.

Dignité – Nous honorons et respectons la valeur intrinsèque de toutes les personnes.

Autodétermination – Nous honorons l'autonomie d'une personne et son droit inhérent de faire ses propres choix dans le cadre de son cheminement vers le rétablissement.

Intégrité personnelle – Nous valorisons les relations interpersonnelles qui honorent l'authenticité, la confiance, le respect et le comportement éthique qui soutiennent notre guide de conduite.

Confiance – Nous sommes honnêtes, fiables et responsables de nos actes.

Santé, bien-être et rétablissement – Nous valorisons la santé, le bien-être, le rétablissement et le pouvoir de l'espoir pour nous-mêmes et pour les autres.

Inclusion sociale – Nous respectons la diversité et valorisons la justice sociale.

Apprentissage continu – Nous valorisons la croissance personnelle par le perfectionnement professionnel et personnel.



GUIDE DE CONDUITE DES PAIRS AIDANTS

Le Guide de conduite reflète les valeurs fondamentales du travail de soutien par les pairs et décrit le comportement attendu des pairs-aidants. Tous les pairs-aidants doivent respecter le Guide de conduite suivant :

- ✓ J'agirai de façon éthique, conformément aux valeurs et aux principes du soutien par les pairs.
- ✓ Je traiterai toutes les personnes avec respect et dignité.
- ✓ Je respecterai la diversité humaine et j'encouragerai les activités non discriminatoires.
- ✓ J'honorerai les droits, les croyances et les valeurs personnelles des personnes.
- ✓ Je me comporterai de façon honnête et intègre lorsque je fournirai du soutien à des pairs.
- ✓ Je respecterai la confidentialité des personnes et maintiendrai cette confidentialité dans les limites prévues par les politiques relatives au programme et par la loi (p. ex. en cas de préjudice potentiel envers soi-même ou d'autres personnes).
- ✓ Je n'exposerai pas sciemment un pair à un préjudice.
- ✓ Je ne tirerai pas avantage de la relation avec le pair pour mon profit personnel, ni pour l'acquisition de matériel ni par appât du gain.
- ✓ Je respecterai les limites du travail de soutien par les pairs et n'entretiendrai aucune relation amoureuse ou sexuelle avec les pairs à qui je fournis du soutien.



ANNEXE C – QUESTIONS ET RÉPONSES

Q1. Qu'est-ce que le programme de soutien par les pairs en santé mentale?

R1. Le soutien par les pairs est un service de soutien en santé mentale confidentiel, volontaire et non clinique qui mise sur la sagesse provenant du fait d'avoir vécu un problème de santé mentale et d'avoir réussi à s'en sortir. Le soutien social et affectif offert par une personne ayant vécu un problème semblable peut permettre à d'autres de garder espoir et de traverser des situations comparables.

Q2. Qu'est-ce qu'une expérience vécue?

R2. Il s'agit de l'expérience acquise par une personne qui a vécu un problème de santé mentale et qui a réussi à s'en sortir. Il s'agit aussi de l'expérience acquise par une personne soutenant au quotidien un membre de sa famille ou un être cher aux prises avec un problème de santé mentale et qui tente de s'en sortir.

Q3. Qu'est-ce qu'une situation liée à la santé mentale?

R3. Il n'est pas nécessaire d'avoir reçu un diagnostic clinique (par exemple, trouble dépressif majeur, trouble anxieux général, trouble obsessionnel compulsif, etc.) pour prétendre avoir vécu une telle expérience. Le terme « situation liée à la santé mentale » désigne un vaste spectre de situations. Ces situations peuvent notamment comprendre :

- des sentiments de dépression ou d'anxiété;
- un syndrome de stress post-traumatique (SSPT);
- un sentiment d'être dépassé ou de colère;
- un abus d'alcool ou de drogue ou de l'adoption de tout autre comportement autodestructeur.

Il peut aussi s'agir d'épisodes difficiles comme :

- une rupture ou un divorce;
- un stress aigu ou un grave conflit au travail;
- la perte d'un être cher ou d'un collègue.

Q4. Qu'est-ce qu'un pair aidant?

R4. Un pair aidant est un employé d'EDSC à statut indéterminé qui :

- se porte volontaire pour soutenir ses collègues d'EDSC (bénévolat);
- a déjà vécu une situation liée à la santé mentale;
- s'en est sorti;
- a été choisi dans le cadre du processus de sélection des pairs aidants (non RH);
- a réussi la formation sur le soutien par les pairs.



Seuls les employés qui répondent à ces critères pourront agir à titre de pair aidant au sein d'EDSC. Les pairs aidants ont la mission d'aider à guider les employés qui vivent des enjeux reliés à la santé mentale. Ils écoutent, sans juger, et partagent leurs expériences personnelles. Ils ne fourniront ni consultations psychologiques ni conseils cliniques, et ils ne dénonceront pas les crises de santé mentale. La confidentialité est une obligation que doit respecter un pair aidant.

Q5. Quelle est la différence entre le Programme d'aide aux employés (PAE) et le Programme de soutien par les pairs (PSP)?

R5. Le PAE procure aux employés un accès confidentiel à un soutien clinique. Dans le cadre du PAE, l'employé fait l'objet d'une évaluation préliminaire en fonction de ses besoins, et ensuite, d'une consultation plus approfondie auprès d'un conseiller ou d'un psychologue.

Un PSP fournit une intervention non clinique. Le pair aidant n'est ni conseiller, ni professionnel de la santé. Il n'a pas pour rôle de formuler des recommandations, mais d'écouter et d'amener la personne à se reprendre en main et à s'en sortir. Un pair aidant est là pour inspirer l'espoir en l'avenir, car il a vécu des difficultés semblables.

Q6. Comment un employé est-il jumelé avec un pair aidant?

R6. Les employés d'EDSC ont accès à une liste de pairs aidants sur le site intranet d'EDSC. Ils pourront en choisir un, et ensuite, communiquer avec lui directement en toute confidentialité. Il n'y aura aucun formulaire à remplir.

C'est l'employé qui sélectionne le pair aidant avec qui il prendra contact. Il est fort probable que l'employé cherchera un pair aidant qui a vécu une expérience semblable; toutefois, il n'existe aucune règle pour déterminer qui peut soutenir qui. L'employé peut choisir le pair aidant selon l'expérience vécue, mais il peut également appliquer tout critère qui pourrait le mettre plus à l'aise de se confier : genre, âge, lieu de travail, langue maternelle, rôle au sein de l'organisation, membre d'un groupe visé par l'équité en matière d'emploi, etc.

Cela dit, le pair aidant a pour responsabilité de déterminer s'il est en mesure d'aider l'employé en fonction de la situation. Celui-ci peut aider l'employé à choisir un autre pair aidant, au besoin.

Q7. À quels moments est-ce que le soutien par les pairs peut avoir lieu? Particulièrement pour ceux qui travaillent selon des horaires fixes ou dans des environnements hautement opérationnels comme les Centres Services Canada, les centres d'appels, les centres de traitement et de paiement, etc.?

R7. Le soutien par les pairs peut avoir lieu durant les pauses et les temps de dîner, et si nécessaire, avant ou après les heures de bureau, si cela convient au pair aidant et à



l'employé demandant du soutien. Malgré que certaines discussions puissent avoir lieu durant les heures de travail, ceci doit être fait raisonnablement. Les programmes dans d'autres organisations ont démontré que la plupart des discussions de soutien par les pairs ont lieu à l'extérieur des heures de bureau. Il est attendu que ce soit le cas à EDSC également.

Q8. ...et si je ne veux pas que quiconque dans mon environnement de travail soit au courant que je vis des problèmes?

R8. Le Programme de soutien par les pairs est d'une envergure nationale et peut se faire virtuellement. Un pair aidant peut être contacté par téléphone, par Lync ou par courriel. Les pairs aidants n'auront pas de territoire désigné ou d'attachement régional. Un employé pourra contacter n'importe quel pair aidant sans égard à sa situation géographique, et peut en choisir un qui soit éloigné de son lieu de travail.

Q9. Comment puis-je avoir accès au PSP si je ne côtoie pas beaucoup de collègue car je travaille dans un petit bureau, je travaille de la maison ou je voyage beaucoup dans le cadre de mes fonctions?

Le soutien par les pairs peut se faire virtuellement. Un pair aidant peut être contacté par téléphone, par Lync ou par courriel. Les pairs aidants n'auront pas de territoire désigné ou d'attachement régional. Un employé pourra contacter n'importe quel pair aidant sans égard à sa situation géographique.

Q10. Des mesures seront-elles mises en place pour assurer un respect de la confidentialité?

R10. Oui. Les pairs aidants devront respecter un guide de conduite rigoureux qui contient des attentes en matière de confidentialité, conformes aux politiques actuelles d'EDSC sur la protection de la vie privée. En cas de violation, la situation sera gérée par un gestionnaire de programme (non par le gestionnaire de l'employé), et cela peut aller jusqu'à l'annulation du statut de pair aidant.

De plus, lorsqu'un pair aidant doit rencontrer un pair, il est important que la gestion respecte la confidentialité de l'interaction entre le pair aidant et le pair. Par conséquent, il est attendu que le pair aidant et le pair quitte leur station de travail pour avoir une discussion sans nécessairement informer leur gestionnaire respectif. Si un gestionnaire a des préoccupations ou des problèmes à résoudre, il doit contacter le Bureau de la gestion du programme par courriel à l'adresse NC-HR-RH-PSP-GD@hrdc-drhc.net.



Q11. Le programme sera-t-il évalué?

R11. Oui. Des données confidentielles liées à l'utilisation du programme et à la satisfaction des utilisateurs seront cumulées et analysées pour veiller à ce que le programme réponde réellement aux besoins. Le programme dispose d'une gouvernance adaptable qui évoluera en fonction des données recueillies et des tendances observées. La confidentialité sera respectée de façon stricte à toutes les étapes de l'évaluation.

Q12. Qu'en est-il si, à titre de gestionnaire, je ne me sens pas à l'aise de permettre à un de mes employés de devenir un pair aidant?

R12. Tout employé d'EDSC à statut indéterminé a le droit d'exprimer de l'intérêt pour devenir pair aidant, mais une partie du processus de sélection nécessitera une vérification des références à l'interne auprès du gestionnaire du volontaire. Les responsabilités professionnelles de l'employé ont préséance. Si un gestionnaire soulève des préoccupations légitimes au fait qu'un employé pourrait ne pas avoir la capacité de trouver l'équilibre entre son emploi et le soutien de pairs, ces préoccupations seront prises en compte au moment de déterminer si cet employé peut devenir pair aidant. La décision sera communiquée à l'employé par le gestionnaire du Programme de soutien par les pairs. La décision de décliner la déclaration d'intérêt d'une personne ne sera pas entre les mains du gestionnaire de l'employé.

Q13. À titre de gestionnaire, comment puis-je gérer une personne qui ne me dit pas où elle va lorsqu'elle demande un soutien dans le cadre du PSP?

R13. La confidentialité est la pierre angulaire du PSP. Le programme s'adresse à tous les employés, mais il ne faut pas y recourir en guise d'excuse pour fuir ses responsabilités professionnelles.

La plupart des gestionnaires font confiance à leurs employés — tant que leurs tâches sont accomplies, les employés ont la liberté de gérer leur temps en conséquence. Évidemment, dans certains contextes opérationnels, les employés ont l'obligation d'être au travail à certaines heures.

Le PSP repose sur un lien de confiance entre les employés et les gestionnaires qui procure la souplesse nécessaire à une personne pour demander l'aide d'un pair aidant, lui parler et prévoir, dans le meilleur des cas, une rencontre après le travail afin de poursuivre la discussion.

Ce programme a pour objectif d'aider les employés aux prises avec des problèmes de santé mentale à en parler tout en demeurant productifs au travail. On s'attend toujours à ce que les employés continuent d'accomplir leurs tâches de manière satisfaisante.



Q14. Que faire si un employé utilise le PSP plusieurs fois par jour?

R14. On ne s'attend pas à ce qu'un employé ait besoin d'une telle fréquence de soutien dans le cadre du programme. Si un tel usage avait lieu, le pair aidant signalerait la situation à son agent de liaison et demanderait à l'employé de penser à d'autres ressources plus spécialisées, tel que le Programme d'aide aux employés.

Les données d'utilisation seront comptabilisées et évaluées sur une base régulière. Toute inconsistance avec le PSP sera notée et vérifiée sur le champ.

