

Trousse de soutien par les pairs

du Wellness Hub



**Groupes de
soutien entre
pairs**



**Groupes de
soutien dirigés
pour les pairs**

Dans cette trousse à outils

Qu'est-ce que le soutien par les pairs?.....	3	Étude de cas sur le soutien par les pairs dans les établissements de soins de longue durée de l'Ontario : INNPUT	13
Avantages du soutien en groupe	4	Qu'est-ce qu'une intervention INNPUT?.....	13
Ce qu'est le soutien par les pairs et ce qu'il n'est pas	4	Quand ont eu lieu ces interventions?	14
Types de soutien par les pairs.....	5	Quelles règles étaient en place?	14
Soutien entre pairs	6	Quels ont été les effets de l'intervention INNPUT?	14
Soutien dirigé	7	Ouvrir le dialogue	15
Les qualités et les attributs importants d'un bon médiateur	7	Programme formel de soutien par les pairs	17
Environnement de soutien par les pairs.....	8	Références.....	19
Trouver des expériences communes	9	Annexe A.....	20
Créer un environnement sûr	9	Valeurs fondamentales du soutien par les pairs.....	20
Exemple de création d'un accord de groupe pour la sécurité des pairs.....	9	Annexe B.....	21
Consentement et autonomie	10	Liste de vérification pour la planification du soutien par les pairs	21
Interactions réciproques	10		
Contact humain	10		
Étapes de la mise au point d'une stratégie de soutien par les pairs	11		
Facteurs clés à prendre en compte pour mettre en œuvre une stratégie de soutien par les pairs	11		
Conseils pour la réussite d'une stratégie de soutien par les pairs	12		

Qu'est-ce que le soutien par les pairs?

Le **soutien par les pairs** est une **relation d'entraide** qui se crée entre **deux personnes ayant un vécu expérientiel commun**^{1,2}.

« Le soutien par les pairs est un système qui vise à donner et recevoir de l'aide, basé sur le respect^{3,5}. »

La présente trousse propose un cadre permettant d'offrir un soutien par les pairs adapté à différents groupes et environnements, comme les établissements de soins de longue durée, les maisons de retraite et autres habitations collectives.

Les quatre caractéristiques principales du soutien par les pairs



Planification de conversations



Soutien social/émotionnel



Accès aux ressources communautaires



Soutien en continu

Les principes du soutien par les pairs centré sur l'aspect humain

- Choix et autonomisation
- Prise de décision partagée
- Collaboration et réciprocité
- Reconnaissance de la culture et des autres besoins, comme l'accessibilité



(Adapté de : Soutien par les pairs pour le progrès, preuves globales pour le soutien par les pairs : Humaniser les soins de santé⁴)

Avantages du soutien en groupe

Les données indiquent que le soutien par les pairs peut contribuer à une amélioration modeste du **rétablissement personnel**, entre autres sur le plan des relations, de l'espoir, de l'identité, du sens et de l'autonomisation⁴. D'autres données semblent également indiquer la présence d'améliorations semblables à court terme, notamment trois et six mois après la participation à un groupe de soutien par les pairs^{6,7}.

Notre compréhension des avantages du soutien par les pairs ne cesse d'évoluer. Bien que plusieurs études soulignent les bienfaits de ce type de soutien, de plus amples recherches seront nécessaires pour déterminer l'incidence exacte des programmes de soutien par les pairs sur les résultats pour le personnel, particulièrement pour les employés des établissements de soins de longue durée et des maisons de retraite.

Avantages du soutien individuel

Tout comme dans le cas du soutien en groupe, les avantages du soutien individuel par les pairs font encore l'objet d'études. Certaines données suggèrent l'existence d'avantages pour les rôles de gestionnaire de cas ou encore d'assistant en soins de santé, mais ces résultats ne portaient pas expressément sur les établissements de soins de longue durée ou les maisons de retraite. Voici quelques-uns de ces avantages⁸ :

- ✓ Réduction du risque d'hospitalisation pour les personnes ayant bénéficié de soutien par les pairs
- ✓ Effet bénéfique limité, mais notable sur le rétablissement mental et physique
- ✓ Amélioration modérée et significative de l'autonomisation

Les avantages du soutien par les pairs en groupe et individuel dépendent de la présence d'une personne bien formée capable de diriger avec succès le groupe de soutien, ainsi que des facteurs organisationnels suivants⁸ :

- ✓ Des programmes de formation dédiés au soutien par les pairs
- ✓ Une description claire du processus et une bonne compréhension du soutien par les pairs
- ✓ Des structures de soutien pour les travailleurs pairs (p. ex. : supervision)

Ce qu'est le soutien par les pairs et ce qu'il n'est pas

Le soutien par les pairs est...	Le soutien par les pairs n'est pas...
<ul style="list-style-type: none">✓ Volontaire✓ Confidentiel✓ Centré sur la personne✓ Itératif✓ Axé sur le rétablissement (l'accent est mis sur le retour à un état de bonne santé et de bien-être et non sur « le problème »)	<ul style="list-style-type: none">• Obligatoire• L'équivalent d'un soutien clinique en santé mentale/de thérapie professionnelle/d'une consultation• Documenté• Focalisé sur le diagnostic• Axé sur les conseils ou la résolution de problèmes• Un substitut au Programme d'aide aux employés (PAE)

(Contenu du tableau issu des services de santé d'Alberta et de la Commission de la santé mentale du Canada^{9,10})

Types de soutien par les pairs

Informel ou formel



Informel

- Les personnes ne sont pas formées au soutien dans le cadre d'un rôle assigné ou formel⁸
- Rencontres de suivi informelles entre personnes partageant des expériences similaires et des défis communs⁸

Formel

- Les personnes reçoivent une formation formelle pour le soutien par les pairs (p. ex. : travailleurs spécialisés)⁸
- Environnement organisationnel structuré (p. ex. : rencontres hebdomadaires programmées, contact facilité par un travailleur spécialisé)⁸

Si vous avez besoin d'une liste d'organisations et de programmes externes qui proposent des services formels de soutien par les pairs, consultez la [page 17](#).

Le soutien entre pairs et le soutien dirigé

Les groupes de soutien par les pairs peuvent également offrir un soutien entre pairs (c'est-à-dire sans médiateur officiel) ou un soutien dirigé.

1. Soutien entre pairs (sans médiateur)
2. Soutien dirigé (avec médiateur)

Quel type de soutien choisir?

Les deux modèles présentent des avantages et des inconvénients. La stratégie de soutien par les pairs doit être choisie en fonction des besoins spécifiques des personnes et du contexte de l'organisation. Veuillez communiquer avec votre personnel pour choisir l'approche qui convient le mieux au contexte de votre lieu de travail.

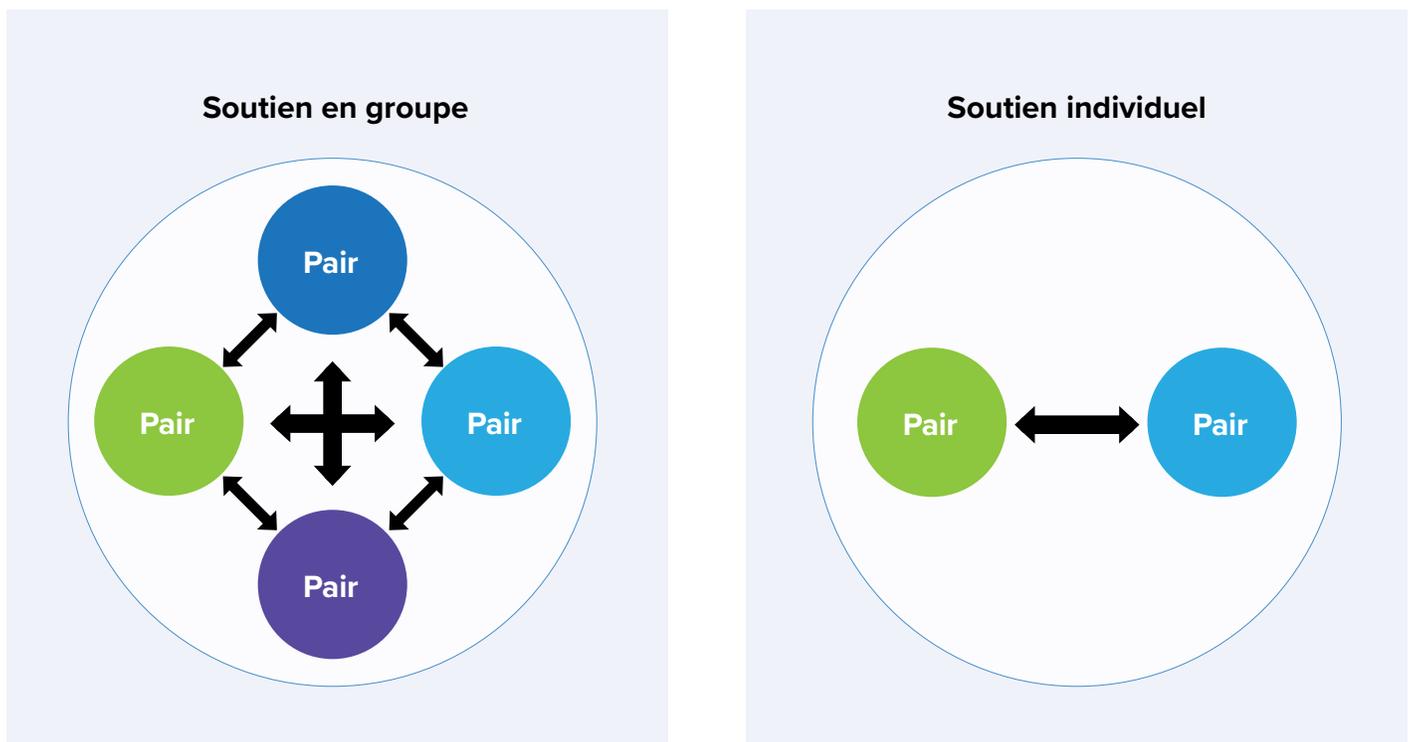
Nous allons maintenant examiner les deux options de façon plus approfondie.

Soutien entre pairs

Dans un groupe de **soutien entre pairs**, les participants ont des rôles et des responsabilités essentiellement comparables au sein de l'organisation, ce qui limite l'influence des dynamiques de pouvoir¹¹. L'apprentissage entre pairs passe par le partage d'idées, d'expériences et de connaissances avec des collègues¹¹.

Les groupes de soutien entre pairs offrent une certaine **souplesse** aux personnes qui donnent, reçoivent et partagent du soutien¹². Ce modèle peut **s'adapter** à la fois aux personnes qui participent au groupe de soutien et à la communauté locale où se déroulent les séances de soutien¹¹.

Il existe **deux principaux types** de groupes de soutien entre pairs :



Le **soutien en groupe** rassemble trois personnes ou plus à des fins de soutien mutuel.

Le **soutien individuel** rassemble deux personnes à des fins de soutien mutuel. Le soutien individuel peut être très informel (p. ex. : deux amis se réunissent pour discuter d'un problème commun).

Soutien dirigé

Dans un **groupe de soutien dirigé**, un ou plusieurs médiateurs sont choisis pour guider la conversation entre les pairs. Les médiateurs des activités de soutien par les pairs pourraient venir du groupe de pairs au fur et à mesure que le temps passe et que les personnes se sentent plus en confiance dans leur rôle.

Les médiateurs ont plusieurs **responsabilités** :

- ✓ Coordonner/diriger le groupe de soutien
- ✓ Animer les activités et la discussion
- ✓ Veiller au respect des directives et des accords de sécurité
- ✓ Résoudre les éventuels désaccords

Questions et pistes de réflexion pour le soutien dirigé



- ✓ Quel type d'activité allez-vous organiser?
- ✓ Quelles seront vos tâches?
- ✓ Combien de temps sera consacré chaque semaine ou chaque mois à la planification du groupe de soutien?
- ✓ Vos pairs sont-ils intéressés et capables de rejoindre votre groupe de soutien?
- ✓ Quels processus avez-vous mis en place pour assurer la sécurité de vos pairs?
- ✓ Quelles sont les qualités d'un bon médiateur? (voir ci-dessous)

(Contenu adapté de Alberta Health Services, Commission de la santé mentale du Canada, NAV Canada)^{9,10,12}

Les qualités et les attributs importants d'un bon médiateur

Les **qualités** d'un bon médiateur de soutien par les pairs¹⁰ :

- ✓ Respecté et apprécié par son groupe de pairs
- ✓ Ne porte pas de jugement
- ✓ Ouvert aux nouvelles idées et aux nouveaux concepts
- ✓ Travaille au sein de l'organisation depuis un certain temps
- ✓ Considéré comme digne de confiance
- ✓ Bonnes capacités de communication
- ✓ Se soucie de ses collègues et de leur bien-être
- ✓ Possède une expérience vécue avec le ou les sujets abordés
- ✓ Bonne capacité d'adaptation et attitude positive
- ✓ Fait preuve de maturité
- ✓ Responsable
- ✓ Capable de faire respecter les limites personnelles des autres et de reconnaître ce qui peut et ne peut pas être résolu par un groupe de soutien par les pairs (savoir quand avoir recours à du soutien professionnel)
- ✓ En accord avec les valeurs fondamentales du soutien par les pairs

Environnement de soutien par les pairs

Il n'est pas toujours facile d'entamer des conversations où chacun se sent inclus, surtout si vous ne connaissez pas bien les autres participants ou votre nouvel environnement.

Voici quelques étapes pour vous aider à **créer un environnement favorable au soutien par les pairs** :

1

Trouver des expériences communes :

Les pairs ont des parcours, des expériences, des centres d'intérêt ou des objectifs en commun^{9,10}.

2

Créer un environnement sûr :

Une structure est en place pour maintenir la sécurité physique et émotionnelle des pairs^{9,10}.

3

Consentement et autonomie :

Les pairs ont le pouvoir de choisir la façon dont ils participent au groupe de soutien par les pairs^{9,10}.

4

Interactions réciproques :

Les pairs ont la possibilité de donner et de recevoir du soutien^{9,10}.

5

Contact humain :

Les pairs doivent pouvoir former des liens réels et s'exprimer librement^{9,10}.

Pour plus d'informations sur chaque étape, voir les [pages 9 à 10](#).

Trouver des expériences communes

Qu'est-ce que ça veut dire? Dans le contexte de la santé mentale, les pairs partagent des expériences communes de détresse sociale et émotionnelle^{9,10}.



Questions et pistes de réflexion

- ✓ Qui donne et qui reçoit du soutien par les pairs?
- ✓ Quelles expériences avons-nous en commun?
- ✓ Les participants ont-ils plusieurs expériences en commun? Si c'est le cas, quelles sont-elles?
- ✓ Quels sont les obstacles, s'il y en a, qui nous empêchent de nous concentrer sur nos expériences communes?
- ✓ Y a-t-il des personnes qui pourraient ne pas trouver ce type de soutien par les pairs utile?

Créer un environnement sûr

Qu'est-ce que ça veut dire? L'objectif du soutien par les pairs est de créer un environnement sécuritaire sur le plan physique et émotionnel qui soit favorable au partage d'idées^{9,10,12}.



Questions et pistes de réflexion

- ✓ L'espace est-il privé? D'autres personnes peuvent-elles vous entendre?
- ✓ La pièce est-elle assez grande? Y a-t-il assez de chaises pour tout le monde?
- ✓ L'espace est-il facile d'accès? Y a-t-il des toilettes accessibles?
- ✓ Avez-vous mis en place ou envisagé de mettre en place des mesures d'adaptation pour les personnes en situation de handicap (p. ex. : déficience auditive ou visuelle) ou celles dont la première langue n'est pas le français?
- ✓ L'espace permet-il à tout le monde de suivre les recommandations de PCI?
- ✓ Les participants ont-ils accès à une cuisine ou des rafraîchissements/de l'eau?
- ✓ Les pairs ont-ils assez de temps dans leur journée pour pouvoir participer?
- ✓ Y a-t-il des règles de base? Si oui, ont-elles été établies par consensus et acceptées par tous les pairs? Sont-elles fréquemment révisées? Que se passe-t-il en cas de non-respect des règles de base?

Exemple de création d'un accord de groupe pour la sécurité des pairs

Accord entre pairs : comment travailler ensemble^{9,10} :



Confidentialité

- ✓ Ne communiquez que ce que vous êtes à l'aise de communiquer
- ✓ Ne divulguez pas les informations personnelles d'une autre personne sans son autorisation



Communication

- ✓ Laissez aux autres l'occasion de parler
- ✓ Restez à l'écoute des autres



Respect

- ✓ Contestez les points de vue, pas les personnes
- ✓ Respectez les limites personnelles des autres
- ✓ Résolvez les désaccords au sein du groupe

Consentement et autonomie

Qu'est-ce que ça veut dire? Les pairs doivent être en mesure de choisir de participer ou non à une activité de soutien par les pairs et les modalités de leur participation^{9,10}.



Questions et pistes de réflexion

- ✓ Les pairs sont-ils à l'aise de rejoindre et de quitter le groupe de soutien?
- ✓ Peuvent-ils être à l'aise ne rien dire pendant la discussion?
- ✓ Les pairs peuvent-ils décider du fonctionnement du groupe de soutien?
- ✓ Existe-t-il des moyens de donner son avis de façon anonyme?
- ✓ Comment traitez-vous les limites personnelles? (p. ex. : ce qu'un pair est à l'aise de communiquer actuellement ou non)

Interactions réciproques

Qu'est-ce que ça veut dire? Le soutien par les pairs est une activité collective^{9,10}. Ce type de soutien implique le partage d'expériences communes et de communication réciproque pour faciliter l'apprentissage, la compréhension et le soutien mutuels.



Questions et pistes de réflexion

- ✓ Les participants ont-ils tous la possibilité de s'exprimer?
- ✓ Existe-t-il d'autres façons de contribuer si les pairs ne sont pas à l'aise de parler en groupe?
- ✓ Comment pouvez-vous veiller à ce que les nouveaux membres du groupe se sentent à l'aise de contribuer à la discussion?
- ✓ Les participants s'interrompent-ils souvent entre eux?
- ✓ Quelles mesures peuvent être prises lorsqu'un participant est interrompu?
- ✓ Avez-vous besoin de formations ou de discussions pour développer vos capacités d'écoute?

Contact humain

Qu'est-ce que ça veut dire? Les personnes participant au soutien par les pairs reconnaissent expressément le lien unique qui les unit en vertu de leurs expériences partagées^{9,10}.



Questions et pistes de réflexion

- ✓ Les pairs se sentent-ils tous respectés lorsqu'ils participent au groupe de soutien?
- ✓ Quel type de soutien est à leur disposition pour les aider à parler des expériences difficiles s'ils souhaitent le faire?
- ✓ Comment les pairs peuvent-ils exprimer qu'ils comprennent quelqu'un ou qu'une personne les inspire lorsque celle-ci parle de ses expériences?
- ✓ Comment pouvez-vous établir un lien de confiance entre pairs?

Étapes de la mise au point d'une stratégie de soutien par les pairs

1. **Veillez à ce que tous les gestionnaires et dirigeants** de votre organisation soient **informés et en faveur** de la mise au point d'une stratégie de soutien par les pairs
 - Le personnel pourrait avoir besoin de consacrer du temps au soutien par les pairs dans leur journée
 - Le soutien de la direction est essentiel pour la mise en œuvre de la stratégie^{8,11,12}
2. **Formez le personnel** au soutien par les pairs pour promouvoir la compréhension et la sensibilisation^{9,12,13}
3. **Effectuez un sondage auprès du personnel** pour évaluer le niveau d'intérêt pour le soutien par les pairs et leurs préférences quant à sa structure, à son format, aux sujets abordés, etc.
 - Exemple : Sondage anonyme en ligne^{9, 12, 13}
4. **Mettez en place le processus de soutien par les pairs** s'il y a suffisamment d'intéressés et si les ressources le permettent^{9, 12, 13}

Facteurs clés à prendre en compte pour mettre en œuvre une stratégie de soutien par les pairs

Quels sont les objectifs de la stratégie de soutien par les pairs?

- Exemples : orienter le personnel et l'encourager à utiliser le Programme d'aide aux employés (PAE), réduire le risque d'épuisement, réduire les prises de congés pour raison de santé mentale^{9, 12, 13}

Qui sera invité à participer?

- Uniquement le personnel de première ligne
- Uniquement certains rôles (p. ex. : préposés au service de soutien personnel)^{9,12,13}
- Etc.

Quand auront lieu les séances?

- À intervalles réguliers (p. ex. : séances mensuelles) ou sur demande (c'est-à-dire après un facteur de stress, comme le décès d'un résident)
- Sans rendez-vous (p. ex. : lors d'une Journée bien-être planifiée)^{9, 12, 13}

Combien de temps dureront les séances?

Quels sujets seront abordés?

- Pensez aux sujets pour lesquels le personnel a besoin de soutien et à ce qui serait approprié pour le type de séances en question
- Par exemple, il serait peut-être plus facile de parler de deuil dans le cadre d'une séance informelle
- Exemples de sujets potentiels :
 - Comment continuer à offrir des soins avec compassion
 - Comment résoudre des conflits avec les résidents ou les familles
 - Problèmes de comportement dans les soins aux résidents
 - Que faire lorsqu'on se sent dévalorisé dans son rôle^{9,12,13}

Qui assurera la médiation des séances?

- Les médiateurs peuvent être sélectionnés par la direction, être nommés par les pairs ou se porter volontaires
- Demandez-vous si les médiateurs doivent occuper un poste semblable à celui des participants (p. ex. : si le groupe est destiné au personnel infirmier, le médiateur doit-il être un infirmier ou une infirmière?)
- Formation (si nécessaire)^{9,12,13}

Quelles sont les **règles de base** du programme de soutien par les pairs?

- Avant le lancement du programme, tout le monde doit contribuer à établir des règles de base, les connaître et accepter de les suivre pour garantir la sécurité des pairs^{9,12,13}

Comment allez-vous **évaluer les répercussions** des séances?

- Les critères d'évaluation doivent dépendre des objectifs de la stratégie de soutien par les pairs
- Critères possibles : participation au programme de soutien par les pairs (p. ex. : nombre de membres du personnel inscrits), utilisation du PAE, congé maladie, commentaires des employés, productivité et motivation au travail^{9,12,13}

Conseils pour la réussite d'une stratégie de soutien par les pairs

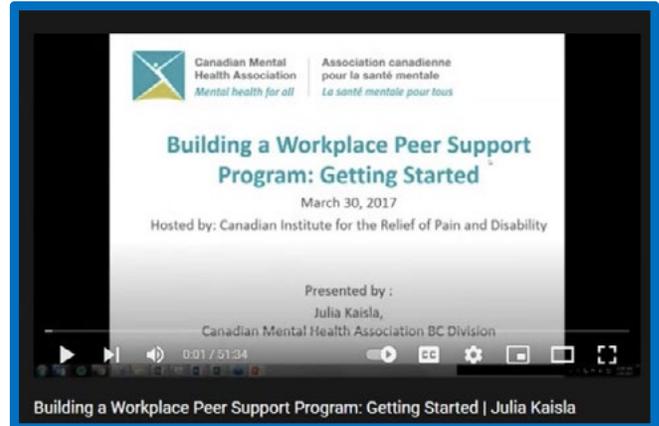
- ✓ Créez des lignes directrices à suivre en matière de confidentialité^{9, 12, 13}
 - Envisagez de créer ensemble une déclaration de confidentialité lors de la première séance
- ✓ Prenez en compte les principes de diversité, d'équité et d'inclusion dans votre stratégie^{9, 12, 13}

Par exemple :

 - Veillez à accorder suffisamment d'attention aux participants en situation de handicap ou dont la première langue n'est pas le français
 - Choisissez une heure et un espace compatibles avec les pratiques religieuses de chacun et qui n'entravent pas la participation des personnes de différents groupes confessionnels
 - Reconnaissez le territoire et l'injustice/le racisme historique
 - Veillez à ce que les personnes issues de groupes racisés se sentent en sécurité et à l'aise de participer
 - Accueillez ouvertement les membres de la communauté 2SLGBTQ+ et normalisez l'utilisation des pronoms au début de chaque séance ou sur des porte-noms
- ✓ Veillez à établir des limites claires et à faire régulièrement le point avec les pairs pour éviter la dépendance au soutien par les pairs^{9,12,13}
- ✓ Veillez à ce que le soutien des gestionnaires et des dirigeants soit exprimé de façon claire pour que le personnel dispose du temps, du soutien et de l'encouragement nécessaires pour participer et qu'il sache que la direction a son bien-être à cœur^{9,12,13}
- ✓ Recueillez régulièrement des commentaires anonymes sur le programme et adaptez-le aux besoins du personnel^{9,12,13}

- ✓ Veillez à réserver un espace calme et privé pour les séances de soutien par les pairs^{9,12,13}

Pour en savoir plus sur comment mettre en place programme de soutien par les pairs au sein de votre organisation, consultez les **ressources supplémentaires suivantes** :



- Vidéo de l'Association canadienne pour la santé mentale expliquant les étapes de la mise en place d'une stratégie de soutien par les pairs (en anglais) : <https://www.youtube.com/watch?v=sDYUeCc7AGE>



- Articles d'Alberta Health Services sur les mesures que peuvent prendre les employeurs pour promouvoir le soutien par les pairs et par où commencer (en anglais) : <https://www.albertahealthservices.ca/assets/healthinfo/AddictionsSubstanceAbuse/if-wrk-its-our-bus-workplace-peer-support.pdf>

Étude de cas sur le soutien par les pairs dans les établissements de soins de longue durée de l'Ontario : ININPUT

Qu'est-ce qu'une intervention ININPUT?

Une intervention de débriefing (nommée « ININPUT ») a été mise en place pour faciliter le deuil ressenti par les membres du personnel¹⁴.

Étape de l'intervention ININPUT	Objectif de l'étape
Introduction	Reconnaître le décès du résident et ses conséquences pour le personnel
Besoin de parler	Donner au personnel l'occasion de s'exprimer librement sur le résident, son décès et les conséquences de son décès
Besoin de faire	Déterminer les actions qui pourraient être mises en place pour aider à gérer ou à soutenir les personnes individuelles ou le groupe entier lors des prochains quarts de travail
Planification	Consolider un plan pour chaque membre du groupe
Compréhension	Donner au personnel l'occasion de reconnaître son expérience, de normaliser les réactions de chacun et de promouvoir un sentiment de soutien collectif
Remerciements	Conclure la séance, reconnaître les efforts du groupe, favoriser la stabilité émotionnelle et promouvoir d'autres types de soutien (selon les cas)

Qui a participé à l'étude?

- **Médiateurs** : Un groupe de membres formés du personnel de première ligne qui étaient sur place lors du décès et qui répondent aux critères de sélection suivants :
 - Manifeste un intérêt pour la médiation
 - Capacité d'empathie
 - À l'aise dans un rôle de guide
 - Respecté et reconnu comme digne de confiance par ses pairs
 - N'est pas un supérieur hiérarchique (pour préserver un environnement sûr)
- **Direction** : Les dirigeants ont soutenu le programme en reconnaissant ouvertement le processus et le sentiment de deuil des employés sans être présents pendant l'intervention
- **Participants** : Préposés au service de soutien personnel, personnel infirmier, personnel des services de diététique et d'enrichissement de la vie

Quand ont eu lieu ces interventions?

- Le plus tôt possible après le décès d'un résident, en tenant compte de la priorité des soins

Quelles règles étaient en place?

- ✓ Participation volontaire
- ✓ Personne n'est obligé de parler, mais les membres du personnel de première ligne sont encouragés à participer tout au long de l'intervention
- ✓ Tout le monde est sur un pied d'égalité
- ✓ Il n'y a pas de bonnes ou de mauvaises réponses
- ✓ Aucune perturbation n'est autorisée (p. ex. : téléphones cellulaires)
- ✓ La diversité des opinions est attendue et valorisée

Quels ont été les effets de l'intervention INNPOT?

Les membres du personnel ont estimé que l'intervention INNPOT les a aidés...

- À prendre soin d'eux
- À aller de l'avant
- À parler ouvertement de deuil et à le traverser

Puisque la direction était en faveur de l'intervention, il s'agissait d'une occasion exceptionnelle de **promouvoir le bien-être des employés individuels** et **le changement de la culture de l'organisation**¹⁴.

Pour plus de détails ou pour consulter l'article complet (en anglais), cliquez ici :

<https://journals.sagepub.com/doi/10.1177/2158244016665888>

Remarque : les résultats de cette étude de cas n'ont pas été reproduits dans le cadre d'un essai contrôlé randomisé (soit le moyen le plus fiable d'étudier une intervention ou un effet précis)

Ouvrir le dialogue

Voici quelques questions et pistes de réflexion recommandées sur les discussions de soutien par les pairs. Sachez que vous pouvez personnaliser ces pistes de réflexion en fonction des caractéristiques de votre organisation et de ses employés^{1, 10}.

Rappel important à souligner avant toute discussion :

Le groupe de soutien par les pairs est un espace sûr consacré à la discussion sur le bien-être et la santé mentale

Pour entamer une conversation sur les effets potentiels de la profession sur le bien-être et la santé mentale du personnel

Voici quelques idées de questions à poser

- ✓ Quel est votre niveau d'énergie après une journée de travail?
- ✓ Votre appétit a-t-il changé depuis la pandémie?
- ✓ Votre relation avec vos proches a-t-elle changé depuis la pandémie?
- ✓ Vos activités extraprofessionnelles ont-elles souffert à cause du travail?
- ✓ Comment vous sentez-vous au travail sur une échelle de 0 (très mécontent) à 10 (très content)?
 - Si vous avez besoin de soutien en matière de santé mentale, veuillez consulter un professionnel en santé mentale
 - Pour plus d'informations sur les services de santé mentale à votre disposition, consultez la page suivante : <https://www.camh.ca/fr/info-sante/guides-et-publications/%e2%80%8bce-que-vous-devez-savoir-sur-les-services-de-sante-mentale>

Pour entamer une conversation sur les inquiétudes de vos pairs au travail

Voici quelques idées de questions à poser

- ✓ Quelle est votre plus grande source d'inquiétude au travail?
- ✓ Pouvez-vous nous parler de la dernière fois où vous avez quitté le travail en vous sentant troublé?
- ✓ Qu'est-ce qui vous pose le plus problème au travail?

Pour entamer une discussion sur le sentiment d'appartenance de vos pairs

Voici quelques idées de questions à poser

- ✓ Sentez-vous qu'on vous valorise au sein de l'équipe?
- ✓ Considérez-vous que votre rôle ici est épanouissant?
- ✓ Sentez-vous qu'on vous respecte?
- ✓ Avez-vous l'impression qu'on vous écoute?

Pour entamer une conversation sur la façon dont le lieu de travail/l'employeur peut mieux soutenir vos pairs

Voici quelques idées de questions à poser

- ✓ Pouvez-vous nous parler d'un moment où vous vous êtes senti particulièrement soutenu au travail?
- ✓ Pensez-vous que la culture de notre organisation favorise le soutien?
- ✓ Pensez-vous avoir tous les outils nécessaires à votre disposition pour mener à bien votre travail?
- ✓ Vous sentez-vous en confiance au travail?
- ✓ À quelle fréquence diriez-vous que vous vous sentez bien par rapport à votre santé mentale : tout le temps, très souvent, parfois, peu souvent ou jamais?
- ✓ Arrivez-vous à trouver un bon équilibre entre vie personnelle et professionnelle ici?
- ✓ Qu'est-ce qui pourrait vous aider à améliorer l'équilibre entre votre vie personnelle et professionnelle?
- ✓ Vous arrive-t-il de vous sentir surmené ou au contraire, d'avoir l'impression de manquer de travail ici?
- ✓ Appréciez-vous votre travail?

Pour entamer une conversation sur les facteurs qui ont une influence positive sur la santé mentale de vos pairs

Voici quelques idées de questions à poser

- ✓ À quoi ressemblerait votre journée parfaite en tant qu'employé?
- ✓ Qu'est-ce qui vous stimule en tant qu'employé?
- ✓ Selon vous, quelles sont vos principales forces au travail?
- ✓ Qu'est-ce qui vous donne du bonheur au travail?
- ✓ Y a-t-il quelque chose que vous vous réjouissez de voir quand vous venez au travail?
- ✓ Qui vous fait vous sentir valorisé au travail et pourquoi?
- ✓ De quoi êtes-vous reconnaissant au travail?
- ✓ Qui vous inspire le plus au travail?
- ✓ Qu'est-ce qui vous donne de l'espoir au travail?

Programme formel de soutien par les pairs

Si vous songez à mettre en place un **programme formel de soutien par les pairs** sur votre lieu de travail, nous vous recommandons les ressources suivantes :

*Remarque : De plus amples recherches seront nécessaires afin de déterminer avec davantage de clarté les bienfaits des programmes de soutien par les pairs. Nous encourageons tous les utilisateurs à chercher l'approche la mieux adaptée à leur organisation. Veuillez vérifier auprès de votre organisation les possibilités de financement disponibles pour aider à mettre en place différents types de soutien par les pairs.

- **Évaluation réaliste de Schwartz Rounds® pour l'amélioration de la prestation de soins de compassion : Comprendre comment ils fonctionnent, pour qui et dans quels contextes**

- Un article de recherche sur la méthode des ateliers Schwartz, pour qui elle fonctionne et dans quels contextes
- L'article affirme que les ateliers Schwartz offrent aux membres du personnel un espace propice au dialogue et au soutien mutuel
- Pour plus de renseignements, consultez l'article (en anglais) : <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/34275468/>

- **Les visites du Centre Schwartz : Soutenir les travailleurs en santé mentale pour faire face à l'impact émotionnel de leur travail**

- Une étude analysant les effets des ateliers Schwartz sur les travailleurs en santé mentale
- Les ateliers Schwartz sont utiles, car ils permettent aux participants d'exprimer leurs émotions, de faire part au groupe de leurs expériences et de soutenir leurs collègues : l'initiative a des effets positifs dans les services de santé mentale
- Pour plus de renseignements, consultez l'article (en anglais) : <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32413204/>

- **Le Centre Schwartz pour des soins de santé compatissants**

- Les séances sont animées par un panel d'intervenants divers (médecins, membres du personnel infirmier, travailleurs sociaux, psychologues, professionnels de la santé et aumôniers) qui présentent un cas ou un sujet spécifique; les membres du personnel soignant participant sont ensuite invités à parler de leurs propres expériences en lien avec le sujet ou avec des questions générales pertinentes
- Fournit des stratégies fondées sur la recherche ainsi que les outils et le soutien dont le personnel soignant a besoin pour créer et maintenir une culture basée sur la compassion
- Des frais d'adhésion sont requis si vous souhaitez recevoir de l'aide pour organiser des ateliers Schwartz dirigés
- Pour plus de renseignements, consultez le site Web (en anglais) : <https://www.theschwartzcenter.org/programs/schwartz-rounds/>

- **Institut canadien pour la sécurité des patients**

- Comprend des conseils détaillés et plusieurs exemples de programmes formels réussis de soutien par les pairs pour les travailleurs de la santé au Canada
- Pour plus de renseignements, consultez l'article suivant : <https://www.patientsafetyinstitute.ca/en/toolsResources/Creating-a-Safe-Space-Psychological-Safety-of-Healthcare-Workers/Documents/Manuscript%20Documents/Creer%20un%20espace%20sur%20FR.pdf>

- **Commission de la santé mentale du Canada**
 - Offre un aperçu des lignes directrices pour la formation au soutien par les pairs formel
 - Pour plus de renseignements, consultez la fiche d'information suivante : https://www.mentalhealthcommission.ca/wp-content/uploads/drupal/2018-06/peer-support_guidelines_fr.pdf

- **Soutien par les pairs pour le progrès, preuves globales pour le soutien par les pairs : Humaniser les soins de santé**
 - Aperçu détaillé des preuves en faveur du soutien par les pairs, de la rentabilité et des facteurs financiers, des principes fondamentaux avec études de cas et conseils pour la mise au point d'un programme personnalisé
 - Vous pouvez consulter le guide ici (en anglais) : <https://www.ipfcc.org/bestpractices/global-evidence-for-peer-support.pdf>

- **Guide sur le soutien par les pairs de l'Association médicale canadienne**
 - Un guide pour la mise en place de soutien par les pairs formel ou informel, en personne ou en ligne, individuel ou en groupe, afin de créer un milieu de travail sain sur le plan psychologique
 - La ressource est disponible sur la page suivante (en anglais) : <https://www.cma.ca/physician-wellness-hub/content/peer-support-guide>

- **Soutien par les pairs Canada**
 - Un répertoire de multiples ressources particulièrement utiles sur le soutien par les pairs, notamment sur la certification et la formation des pairs aidants, des pairs aidants familiaux et des pairs mentors
 - Pour consulter le site Web, suivez le lien suivant (en anglais) : <https://peersupportcanada.ca/>

Références

1. Soutien par les pairs Canada. « Soutien par les pairs accréditation et certification (Canada) : Manuel national de certification », 2016. Sur Internet : https://peersupportcanada.ca/wp-content/uploads/2019/06/Certification_Handbook_v3-ENG.pdf.
2. Maxwell, J., Wellness Hub. *Réunion de la communauté de pratique (Community Connect) #3 : Bien-être du personnel - Le soutien par les pairs comme stratégie clé pour favoriser le bien-être du personnel*, 23 février 2021.
3. BCcampus Publication libre « Qu'est ce que le soutien par les pairs ? ». Sur Internet : <https://opentextbc.ca/peersupport/chapter/what-is-peer-support/>.
4. Leamy, M., V. Bird, C. Le Boutillier et coll. « Cadre conceptuel pour le rétablissement en santé mentale : revue systématique et synthèse narrative », *Br J Psychiatry*, 2011, vol. 199, no 6, p. 445–452. Sur Internet : <https://doi.org/10.1192/bjp.bp.110.083733>.
5. Mead, S., D. Hilton et L. Curtis. « Soutien par les pairs : Une perspective théorique », *Psychiatr Rehabil J*, 2001, vol. 25, p. 134-141. Sur Internet : <https://doi.org/10.1037/h0095032>.
6. Lyons, N., C. Cooper et B. Lloyd-Evans. « Une revue systématique et une méta-analyse des interventions de soutien par les pairs pour les personnes souffrant de troubles mentales », *BMC Psychiatry*, 2021, vol. 21, p. 315. Sur Internet : <https://doi.org/10.1186/s12888-021-03321-z>.
7. Lloyd-Evans, B., E. Mayo-Wilson, B. Harrison et coll. « Une revue systématique et une méta-analyse d'essais contrôlés randomisés sur le soutien par les pairs pour les personnes souffrant d'une maladie mentale grave », *BMC Psychiatry*, 2014, vol. 14, 39. Sur Internet : <https://doi.org/10.1186/1471-244X-14-39>.
8. White, S., R. Foster, J. Marks et coll. « L'efficacité du soutien individuel par les pairs dans les services de santé mentale : une revue systématique et méta-analyse », *BMC Psychiatry*, 2020, vol. 20, 534. Sur Internet : <https://doi.org/10.1186/s12888-020-02923-3>.
9. « C'est notre affaire : L'alcool, les drogues et les jeux d'argent sur le lieu de travail », 2010. Sur Internet : <https://www.albertahealthservices.ca/assets/healthinfo/AddictionsSubstanceAbuse/if-wrk-its-our-bus-workplace-peer-support.pdf>.
10. Sunderland, K., et W. Mishkin, Peer Leadership Group, Commission de la santé mentale du Canada. « Lignes directrices relatives au soutien par les pairs – Pratique et formation ». Calgary (Alberta) : Commission de la santé mentale du Canada, 2013. Sur Internet : <http://www.mentalhealthcommission.ca>.
11. Institut canadien pour la sécurité des patients. « Créer un espace sûr : La sécurité psychologique des travailleurs de la santé (soutien entre pairs et autres modèles de support) », 2020. Sur Internet : <https://www.patientsafetyinstitute.ca/fr/>.
12. Well Doc Alberta. « Bulletin d'information 2: s'entraider en pendant la pandémie ; fournir un soutien informel par les pairs entre médecins ». Sur Internet : <https://cumming.ucalgary.ca/sites/default/files/teams/5/courses/other-cme/Strengthening%20Informal%20Peer%20Support%20Skills.pdf>.
13. Wilson Lyne pour NAV Canada. « Éclairer le chemin : Un programme primé de soutien par les pairs en santé mentale - Une étude de cas sur un programme de soutien par les pairs sur le lieu de travail », 2016. Sur Internet : https://cmha.bc.ca/wp-content/uploads/2016/07/Webinar-PeerSupport-NAVCanada-CMHA_9Oct16.pdf.
14. Vis, J-A., K. Ramsbottom, J. Marcella et coll. « Développement et la mise en œuvre d'une intervention pour aider le personnel des établissements de soins de longue durée à gérer le deuil », *SAGE Open*, 2016, vol. 6, n° 3. Sur Internet : <https://doi.org/10.1177/2158244016665888>.

Annexe A

Valeurs fondamentales du soutien par les pairs

Remarque : Chaque organisation doit établir ou personnaliser sa propre liste de valeurs. Celle-ci servira de points de repère pour contrôler la conformité aux objectifs du programme. Le tableau ci-dessous contient quelques exemples.

Valeurs	Description
Autodétermination, résilience et égalité	Chaque personne connaît la voie menant vers le rétablissement qui lui convient le mieux; le choix de s'engager dans une relation de soutien par les pairs appartient au pair lui-même.
Autocompassion	L'empathie accroît l'autocompassion, réduit au minimum les préjudices moraux et réduit la stigmatisation liée à la recherche d'aide.
Réciprocité et empathie	Tous ceux qui participent au soutien par les pairs peuvent profiter d'une relation de réciprocité et de la compréhension accrue découlant d'un vécu semblable.
Rétablissement, espoir et autonomisation	L'espoir et la positivité exercent un pouvoir qui peut aider au rétablissement.
Intégrité, authenticité et confiance	La vie privée, l'obligation de fiabilité et la déontologie sont respectées dans chaque interaction.
Dignité, respect et inclusion sociale	La valeur intrinsèque de toutes les personnes est reconnue, sans égard à leurs antécédents, à leurs préférences ou à leurs circonstances.
Santé et bien-être	Tous les aspects d'une vie saine et enrichissante comptent.

(Contenu du tableau issu d'Alberta Health Services et de la Commission de la santé mentale du Canada^{9, 10})

Annexe B

Liste de vérification pour la planification du soutien par les pairs

1. A) Quel type de soutien par les pairs comptez-vous mettre en place?
 - Informel
 - Formel
- B)
 - Soutien entre pairs
 - Soutien dirigé
- C)
 - Soutien en groupe
 - Soutien individuel
2. La direction de l'établissement est-elle au courant de la stratégie de soutien par les pairs?
 - Oui
 - Non
3. Avez-vous sensibilisé le personnel au soutien par les pairs?
 - Oui
 - Non
4. Avez-vous effectué un sondage auprès du personnel pour connaître ses préférences en rapport avec la séance de soutien (sujet, durée, structure, etc.)?
 - Oui
 - Non
5. Quels sont les objectifs de la séance?

