

# Programmes de soutien par les pair(e)s



## Que sont les programmes de soutien par les pair(e)s?

Les programmes de soutien par les pair(e)s permettent aux personnes ayant vécu des expériences similaires de s'entraider entre elles. Ces programmes reposent sur l'idée que les personnes qui ont surmonté le même genre d'évènements traumatiques peuvent se comprendre et s'épauler sans trop d'efforts ou d'explications. On a recours aux programmes de soutien par les pair(e)s dans de nombreux milieux, notamment au travail.

Un programme de soutien par les pair(e)s comprend généralement des rencontres périodiques de groupe ou individuelles au cours desquelles les personnes participantes font part de leurs expériences et se soutiennent mutuellement. Les personnes aidantes sont formées pour faciliter ce processus. N'étant pas thérapeutes, elles ne prodiguent pas de conseils, mais aident plutôt les autres à trouver des solutions pour améliorer leur bien-être.

## Des évènements traumatiques au travail

Dans différents milieux de travail, des employé(e)s vivent des évènements traumatiques qui peuvent nuire à leur santé mentale. Les travailleuses et travailleurs du secteur public y sont souvent confrontés en exerçant leurs fonctions dans la communauté. En voici quelques exemples :

- intervenir lors de situations d'urgence;
- faire face au décès de client(e)s ou de collègues;
- être régulièrement témoin de blessures ou de cas de maltraitance;
- se trouver devant des situations difficiles ou entendre des histoires pénibles;
- assister à des images ou des actes de violence.

On appelle ce genre d'expériences traumatiques des « incidents critiques ». Les incidents critiques peuvent avoir de graves répercussions sur le bien-être d'une personne et peuvent l'empêcher d'effectuer ses tâches quotidiennes.

Pour assurer un milieu de travail sain et sécuritaire, il faut tenir compte des exigences physiques et psychologiques de l'emploi. Les travailleuses et travailleurs ont besoin de temps et d'espace après un incident critique pour se remettre physiquement et mentalement.

Le soutien par les pair(e)s peut aider. Le fait de parler à quelqu'un qui connaît le travail et son environnement peut rassurer les personnes ayant vécu un traumatisme dans un contexte professionnel. Les personnes aidantes formées offrent une écoute et des renseignements utiles sur les ressources disponibles, telles que les programmes d'aide aux employé(e)s (PAE), les avantages sociaux et les ressources communautaires.

## **Les avantages des programmes de soutien par les pair(e)s**

Une bonne gestion des programmes de soutien par les pair(e)s permet :

- de créer un environnement de soutien favorable à la confiance, à la sécurité et à l'acceptation;
- de cultiver un sentiment de communauté et d'appartenance;
- de favoriser l'espoir, l'estime de soi et l'autonomie;
- d'améliorer la capacité d'adaptation;
- de réduire le taux d'hospitalisation;
- d'atténuer les symptômes;
- de renforcer le soutien social;
- d'améliorer la qualité de vie.

## **La formule gagnante**

La réussite d'un programme de soutien par les pair(e)s passe par la conception. En plus d'être accueillant et accessible aux travailleuses et travailleurs, le programme doit traiter des préjugés et miser sur l'espoir et le rétablissement plutôt que sur les reproches. Pour être efficace, il doit bénéficier de l'appui et de la contribution de l'employeur et des employé(e)s. Tous deux doivent s'entendre sur les éléments clés du programme.

Par ailleurs, le programme de soutien par les pair(e)s doit préserver la confidentialité des employé(e)s, de l'accueil jusqu'aux échanges avec les personnes aidantes. La décision de donner accès ou non à des renseignements doit toujours relever des employé(e)s. Autrement, personne n'utilisera le programme.

Les personnes aidantes doivent être choisies et formées adéquatement. Voici quelques éléments à garder à l'esprit :

- Les employé(e)s doivent choisir leur personne aidante.
- Les personnes aidantes doivent posséder de solides compétences interpersonnelles.
- Les personnes aidantes doivent recevoir une formation complète.

- Les personnes aidantes doivent refléter la diversité des expériences vécues par les employé(e)s qu'elles soutiennent, puisque ceux-ci sont plus susceptibles d'aborder quelqu'un qui les comprend. Elles doivent donc être conscientes de la façon dont les différents aspects de la vie s'entrecroisent et se répercutent sur le vécu de chaque employé(e), y compris les expériences passées de violence, de harcèlement, de racisme et de discrimination.

Au moment d'élaborer un programme de soutien par les pair(e)s, les employeurs gagnent à recueillir les commentaires des employé(e)s qui pourraient y avoir recours. De plus, tout programme de soutien par les pair(e)s doit être soumis à l'examen du comité de santé et de sécurité au travail ou d'un(e) représentant(e) en santé et en sécurité.

## **POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS :**

**Service de santé-sécurité au travail du SCFP national** 1375 boul. St-Laurent, OTTAWA, ON K1G 0Z7  
Tél. : (844) 237-1590 (sans frais) Courriel : [sante\\_securite@scfp.ca](mailto:sante_securite@scfp.ca)