

RÉSEAU DE SOUTIEN PAR LES PAIRS



Questions et réponses

Pourquoi le CISSS de la Côte-Nord déploie-t-il un réseau de soutien par les pairs?

Depuis le début de la pandémie, et ce, malgré les efforts déployés, la santé psychologique de certains employés et gestionnaires demeure préoccupante. Afin de renforcer, de façon rapide et efficace, le soutien pour les personnes vivant avec de la détresse psychologique ou présentant des signes de stress, le CISSS CN propose une stratégie adaptée en matière de soutien psychosocial pour l'ensemble de son personnel y compris les gestionnaires, et ce, par l'entremise d'un réseau de soutien par les pairs.

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

Le soutien par les pairs est une relation d'entraide existant entre deux personnes ayant un vécu expérientiel commun. Le soutien par les pairs est une démarche qui consiste à offrir un accompagnement pratique et un soutien émotionnel aux personnes (sans lien hiérarchique) qui ont de la difficulté à composer avec une situation et qui vivent une expérience semblable à la nôtre.

Qu'est-ce que le réseau de soutien par les pairs n'est pas?

Le réseau de soutien par les pairs n'est pas un type de counseling et il n'a pas pour but de « traiter » la personne, mais plutôt d'accueillir et d'écouter les collègues de travail présentant des signes de détresse psychologique ou des symptômes associés au stress et qui souhaitent parler de leur situation.

Quel est la force de cette approche?

C'est une approche à déploiement rapide qui ne nécessite pas de formation clinique préalable particulière. Cette approche permet notamment de renforcer la résilience et de contribuer à l'orientation, si nécessaire, des employés plus vulnérables vers les services spécialisés comme le programme d'aide aux employés, la ligne 811, etc.

Comment fonctionne le réseau de soutien par les pairs?

Le réseau de soutien par les pairs repose sur une formule efficace de soutien et de bienveillance par les pairs et les collègues de travail que l'on appelle « veilleurs ». **Quels sont les acteurs du réseau de soutien par les pairs ?**

Le réseau de soutien par les pairs repose principalement sur les **veilleurs** qui sont les yeux et les oreilles de la bienveillance en milieu de travail. Ils constituent la ressource la plus importante pour la réussite de ce projet. Il y a les intervenants-ressources qui agissent en soutien aux veilleurs. Enfin, il y a le coordonnateur de projet qui favorise le réseautage des veilleurs et appuie l'équipe de soutien dans ses activités.

Qu'est-ce qu'un veilleur?

Un veilleur est un collègue de travail provenant de toutes les directions ou catégories d'emploi qui possède des habiletés d'écoute, d'empathie, de réconfort et d'entraide. Le veilleur est une personne qui a un désir sincère de soutenir ses collègues de travail à prendre soin d'eux-mêmes.

Quel est le but des veilleurs?

Le but des veilleurs est de redonner de l'espoir, de servir de modèle d'identification, d'offrir de l'inspiration, du soutien et de l'information à des collègues qui présentent des signes ou vivent de la détresse psychologique ou des symptômes associés au stress. Les veilleurs sont les yeux et les oreilles de la bienveillance sur le lieu de travail. Le rôle des veilleurs est réalisé au quotidien durant ses heures de travail et à l'intérieur de ses tâches.

Quel est le rôle des veilleurs?

Le rôle des veilleurs est :

- D'abord, de prendre soin d'eux-mêmes;
- De promouvoir dans leur milieu de travail de saines habitudes de prendre soin de soi et des autres;
- De reconnaître les personnes présentant des signes de détresse psychologique ou des symptômes associés au stress;
- D'accueillir et d'écouter les collègues présentant des signes de détresse psychologique ou des symptômes associés au stress qui souhaitent parler de leur situation afin de les accompagner dans la recherche de solutions.

Quels sont les responsabilités des veilleurs?

Les responsabilités des veilleurs sont :

- D'établir le contact avec les collègues qui présentent des signes de détresse psychologique ou des symptômes associés au stress;
- De semer l'espoir en mobilisant la personne vers l'action et la recherche de solutions ;
- De servir de modèle positif;
- D'offrir de l'inspiration, du soutien émotionnel;
- De diriger et d'orienter la personne vers des ressources d'aide fiables qui pourront répondre aux besoins ou difficultés exprimés.

Quels sont les qualités recherchées chez un veilleur?

- Respectueux;
- Empathique;
- Patient;
- Discret;
- Positif;
- Ouvert d'esprit et ouvert aux autres;
- Avoir une attitude de non-jugement;
- Avoir une bonne écoute et un bon sens de l'observation.

Que ne sont pas les veilleurs?

- Des policiers
- Des espions
- Des médiateurs
- Des thérapeutes
- Des experts cliniques

Est-ce que les veilleurs vont devoir suivre une formation particulière?

Oui, les veilleurs vont devoir suivre deux formations de 45 à 90 minutes chacune, offertes par la Croix-Rouge Canadienne :

- Premier secours psychologique : Prendre soin de soi
- Premier secours psychologique : Prendre soin des autres

En plus de la formation de la Croix-Rouge, un accompagnement par l'équipe d'intervenants-ressources va être également offert à l'équipe des veilleurs afin de les appuyer dans leur rôle et fonctions et pour parfaire leurs connaissances et leurs compétences lors de discussions de cas, jeux de rôle et mises en situation.

Qu'est-ce que le programme des « Premiers Secours Psychologiques »?

À l'instar du programme de premiers soins (secourisme) et/ou de réanimation cardiorespiratoire (RCR) qui permet aux gens d'acquérir les compétences nécessaires pour reconnaître et intervenir lors d'urgences physiques, le but du programme des premiers secours psychologiques (PSP) est d'accueillir, d'accompagner, de soutenir, de redonner de l'espoir, d'offrir de l'inspiration et de l'information à des collègues de travail qui présentent des signes ou vivent de la détresse psychologique ou des symptômes associés au stress.

Pourquoi un tel programme ?

Il a été démontré que les personnes qui vivent de la détresse psychologique ou présentent des signes de stress importants sont moins concentrés à leur travail. Par conséquent, non seulement ces personnes peuvent compromettre leur santé et leur sécurité, mais également peuvent être un risque potentiel pour la santé et la sécurité de leurs collègues et des usagers. Malgré le rehaussement des programmes d'aide aux employés et à la famille (PAEF) et tous les efforts déployés, il semble que la détresse psychologique soit toujours présente pour une partie du personnel du CISSS de la Côte-Nord. En outre, la santé psychologique de certains employés et gestionnaires demeure préoccupante. À cet égard, le programme des Premiers Secours Psychologiques (PSP) vise à prendre soin de ceux qui s'occupent de prendre soin de la clientèle.

Quel est le but visé par les Premiers secours psychologiques ?

Les premiers secours psychologiques ont pour but d'assurer le bien-être émotionnel, psychologique et social des employés du CISSS de la Côte-Nord afin que ceux-ci puissent s'acquitter adéquatement de leurs tâches.

Quelle est la plus-value d'un tel programme ?

- Permet de rejoindre directement les employés et les gestionnaires en offrant du soutien de proximité;
- Contribue à la réduction de la détresse psychologique des employés et des gestionnaires du CISSS de la Côte-Nord;
- Contribue à améliorer le bien-être psychologique des individus et des équipes;
- Permet de maintenir les effectifs en place, et ce, en utilisant de façon optimale le temps et les ressources;
- Permet le développement de stratégies d'adaptation au stress à long terme; et
- Renforce les habiletés de gestion de proximité.

Qui peut être veilleurs?

Les veilleurs sont des membres du personnel provenant de la gestion ou appartenant à toutes les catégories d'emploi du CISSS de la Côte-Nord qui ont à cœur le bien-être psychologique de leurs collègues de travail.

Comment va se faire la sélection des candidats?

Dans un premier temps, un appel à tous est logé afin de solliciter l'intérêt de volontaires faisant parti de la gestion et de toutes les catégories d'emploi de se joindre à l'équipe des veilleurs.

Comment puis-je devenir un veilleur?

Vous pourrez signifier votre intérêt en envoyant un message à l'adresse courriel suivante soutienparlespairs.09cisss@ssss.gouv.qc.ca une personne prendra en charge votre demande.

Comment l'accompagnement des premiers secours psychologiques va-t-il être offert?

L'accompagnement des collègues qui en feront la demande se fera par les veilleurs, soit en personne, par téléphone ou par Teams. Notez qu'il est possible que la détection des signes stress et des symptômes de détresse psychologique soit plus difficile à détecter par téléphone ou par Teams.

Comment l'accompagnement des premiers secours psychologiques pour les personnes en télétravail va-t-il être offert?

Les veilleurs identifiés pourront supporter les collègues en télétravail qui en feront la demande soit par Teams ou par téléphone. Notez qu'il est possible que la détection des signes et des symptômes de détresse psychologiques soit plus difficile pour les personnes en télétravail. À cet égard, nous encourageons fortement aux équipes de prévoir des rencontres virtuelles informelles afin de pouvoir discuter entre eux et maintenir la cohésion d'équipe.

Quel support et accompagnement va être offert aux veilleurs?

Étant conscient de la charge émotionnelle ou affective que peut avoir que le rôle de veilleur sur les personnes, ceux-ci pourront compter en tout temps sur une équipe d'intervenants-ressources pour les accompagner et répondre à leurs questions lors de situations complexes ou difficiles ou lorsqu'ils se sentent dépassés. Pour se faire, veuillez communiquer par courriel à l'adresse soutienparlespairs.09cissss@ssss.gouv.qc.ca en y précisant un numéro de téléphone où nous pourrons vous joindre.

Quel est le rôle de l'intervenant ressource?

Le rôle de l'intervenant ressource est :

- D'accompagner;
- D'assurer un soutien aux veilleurs;
- D'accueillir et d'orienter les employés et les gestionnaires en détresse dans les limites de leurs champs professionnels.

Comment va se faire l'accompagnement des veilleurs par l'intervenant ressource?

Des rencontres ponctuelles avec l'intervenant-ressource sont prévues afin de soutenir les veilleurs. Lors de ces rencontres, il y aura notamment des discussions de cas, des jeux de rôle et des mises en situation. De plus, des capsules d'information seront aussi développées pour aider les veilleurs dans leur rôle. Enfin, pour toutes demandes ou besoins, vous pouvez les signifiés par courriel à l'adresse soutienparlespairs.09cissss@ssss.gouv.qc.ca.

Comment puis-je entrer en contact avec un veilleur?

Vous pouvez entrer en contact avec un veilleur selon le moyen qui vous convient le mieux : en personne, par courriel, par Teams ou par téléphone. Il est possible d'approcher un veilleur d'une autre installation ou d'une autre direction.

Où puis-je trouver la liste des veilleurs?

Dans la section ci-dessus du site intranet « Les veilleurs » Il s'agit de la liste de vos collègues formés ainsi que le nom de l'installation dans laquelle ils se trouvent.

Est-ce que les échanges se feront pendant les heures de travail?

Oui, les veilleurs sont disponibles pendant les heures de travail, principalement pendant leurs pauses, l'heures du repas ou à la fin du quart de travail. Si exceptionnellement une situation exige que le veilleur se retire de ses tâches pour intervenir auprès d'un collègue, le supérieur immédiat devra être prévenu.

Q. Est-ce que les veilleurs reçoivent une rémunération ?

Non, il n'y a pas de rémunération supplémentaire prévue, et ce, même si des discussions se réalisent lors des heures de repas ou de pause. De façon générale, une personne volontaire pour être veilleur agit naturellement avec bienveillance auprès de ses collègues.

Le projet permet d'officialiser son rôle en plus d'offrir de la formation et des ressources lui permettant de développer ses habiletés en matière de premiers secours psychologiques.

Est-ce que je peux contacter un veilleur d'une autre direction ou d'une autre installation?

Oui bien sûr, il est possible de parler au veilleur que vous désirez selon sa disponibilité.

Est-ce un processus confidentiel?

L'essence même du projet repose sur la confidentialité des informations personnelles à savoir que celles-ci ne seront pas partagées. Cependant, certaines circonstances rendent obligatoire la divulgation ou le signalement, comme par exemple pour ne nommer que celles-ci :

- Si la santé et la sécurité d'un enfant, d'un patient ou d'une collègue sont compromises;
- Si la personne menace de se suicider;
- S'il y a des menaces de violence, des risques pour la personne de se blesser ou de blesser d'autres personnes;
- Toute situation de maltraitance envers des personnes vulnérables;
- S'il y a présence d'actes répréhensibles.

Dans ces situations, toute personne, non seulement un veilleur ou un pair aidant, se doit d'interpeller l'intervenant approprié.

Est-ce que l'employeur va pouvoir savoir qui a parlé à un veilleur?

Non. Aucune donnée dé nominative pouvant permettre d'identifier la personne qui a parlé à un veilleur ne vont être colligées.

Que dois-je faire si je ne veux plus être un veilleur?

Vous devez prévenir le coordonnateur du projet via Teams, à l'adresse courriel suivante : soutienparlespairs.09cisss@ssss.gouv.qc.ca.

Des dispositions seront prises pour que vous soyez remplacé et pour que votre nom soit retiré de la liste des membres du réseau de soutien par les pairs.

Comme veilleur que dois-je faire si je quitte ou je m'absente pour une longue période ?

Vous devez prévenir le coordonnateur du projet via Teams, à l'adresse courriel suivante : soutienparlespairs.09cisss@ssss.gouv.qc.ca.