

Lignes directrices en matière de soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le personnel de la sécurité publique et leur famille

Table des matières

Liste des collaborateurs	1
Définitions	3
Méthodes utilisées pour l'élaboration des lignes directrices	4
Comment utiliser les lignes directrices	5
Pourquoi élaborer des lignes directrices en matière de soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le PSP et leur famille?	6
Nécessité d'une pratique tenant compte des traumatismes dans le soutien par les pairs	7
Le spectre du soutien par les pairs	9
Soutien informel par les pairs par rapport au soutien formel par les pairs	10
Modèles de soutien par les pairs	10
Contextes et formats du soutien par les pairs	11
Approches en matière de soutien par les pairs	13
Soutien familial par les pairs	14
Dix valeurs fondamentales et principes de pratique en soutien par les pairs	16
Valeurs fondamentales	16
Principes de pratique	16
Pratiques éthiques en matière de soutien par les pairs	18
But et limites du soutien par les pairs	18
Confidentialité	20
Note spéciale sur la confidentialité et l'anonymat	21
Doublés rôles et conflit de rôle	23
Accès au soutien par les pairs	24
Permettre aux pairs de choisir leur aidant	26
Aspect volontaire du soutien par les pairs	26
Vérification des ressources d'aiguillage	27
Transparence	27
Note sur la diversité, l'équité et l'inclusion	28
Sélection et retrait des pairs aidants	29
L'importance de l'expérience vécue	29
L'importance des qualités personnelles et des relations interpersonnelles	30
Recrutement de potentiels pairs aidants	30
Sélection de pairs aidants potentiels pour la formation	31
Admission au programme de formation sur le soutien par les pairs	31
Processus de retrait	32

Formation sur le soutien par les pairs	33
Sélection d'une méthode de formation.....	34
Sujets de formation.....	35
Importance de la formation continue : une seule formation, ce n'est pas suffisant.....	38
Sélection des formateurs.....	38
Supervision pour les pairs aidants	40
Trois objectifs principaux de la supervision	40
Superviseurs du soutien par les pairs responsables des processus de sélection et de retrait.....	41
Comment maintenir une équipe de soutien par les pairs saine	43
Enseigner et soutenir les auto-soins	43
Faire de la supervision et effectuer des vérifications du bien-être régulièrement	43
Prendre un congé ou se retirer du programme de soutien par les pairs.....	44
Évaluation des programmes de soutien par les pairs	45
Évaluation de l'efficacité.....	45
Évaluation à l'appui de l'amélioration de la qualité.....	45
Note sur la collecte et l'interprétation des données	47
Éléments à prendre en considération lors de l'élaboration d'un programme de soutien par les pairs	48
Résumé	51
Annexe A : Biais et problèmes méthodologiques dans l'évaluation des programmes de soutien par les pairs	52
Validité interne et externe	52
Biais de sélection.....	52
Biais de désirabilité sociale.....	52
Biais de confirmation.....	53
Biais culturels.....	53
Annexe B : Ressources supplémentaires	54
Annexe C : Bibliographie	56

Cette ressource a été préparée par l'Institut Atlas pour les vétérans et leur famille et l'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique. Nous aimerions remercier les personnes suivantes pour leur contribution à l'élaboration de cette ressource. Veuillez noter que les noms figurant ci-après comprennent seulement ceux des personnes ayant consenti expressément à être reconnues en tant que contributrices.

Liste des collaborateurs

Acquisition de financement

R. Nicholas Carleton, Ph. D. (*Université de Regina*), Gabrielle Dupuis, M. Sc. (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), Shannon Tracey (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), Jill A. B. Price, Ph. D. (*Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique*)

Administration de projet

Leo Goudal, MSP (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*)

Approbation

Fardous Hosseiny (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*)

Conceptualisation

R. Nicholas Carleton, Ph. D. (*Université de Regina*), Gabrielle Dupuis, M. Sc. (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), Laryssa Lamrock (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), Tara McFadden (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), sergent d'état-major Beth Milliard, Ph. D. (*Police régionale de York*), Jill A. B. Price, Ph. D. (*Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique*), Shannon Tracey (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*)

Méthodologie

R. Nicholas Carleton, Ph. D. (*Université de Regina*), Gabrielle Dupuis, M. Sc. (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), Laryssa Lamrock (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), Tara McFadden (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), sergent d'état-major Beth Milliard, Ph. D. (*Police régionale de York*), Jill A. B. Price, Ph. D. (*Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique*), Nicole Sherren, Ph. D. (*R2P Solutions*)

Recherche et analyse

Leo Goudal, MSP (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), Nicole Sherren, Ph. D. (*R2P Solutions*)

Rédaction

Nicole Sherren, Ph. D. (*R2P Solutions*)

Révision

R. Nicholas Carleton, Ph. D. (*Université de Regina*), Gabrielle Dupuis, M. Sc. (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), Leo Goudal, MSP (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), Alex Kollo (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), Krystle Kung (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), Laryssa Lamrock (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), Tara McFadden (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), sergent d'état-major Beth Milliard, Ph. D. (*Police régionale de York*), Jill A. B. Price, Ph. D. (*Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique*), Nicole Sherren, Ph. D. (*R2P Solutions*), Lori-Anne Thibault (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*)

Service-conseil

Lcol (à la retraite) Suzanne Bailey, M. T. S. (*Centre des services de santé des Forces canadiennes*), adj (à la retraite) Steve Critchley, CD (*Can Praxis*), sgt Susan Deibert, Philip Dodgson, Ph. D., Lorraine Downey (*Service paramédic d'Ottawa*), cpl (à la retraite) Tracey Dunnigan, Dilnaz Garda (*Canada Beyond the Blue*) Sylvio A. Gravel, M.O.M., Lawrence Hartigan (*Service correctionnel Canada*), Katherine Holtzhauer (*Services à famille de la Gendarmerie Royale du Canada*), Dave McLennan (*Boots on the Ground*), Bruce Phillips, CD (*Gendarmerie Royale du Canada*), Jessica Robb (*Service paramédic du comté de Grey*), Rosemary Ricciardelli (*Université Memorial de Terre-Neuve*), capt de bataillon Gregg Schaalje (*Services d'incendie du comté de Rocky View*), Jeff Sych, M. Sc. (*Réseau de pairs pour les incidents critiques de l'Alberta*)

Supervision

R. Nicholas Carleton, Ph. D. (*Université de Regina*), Gabrielle Dupuis, M. Sc. (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*), Leo Goudal, MSP (*Institut Atlas pour les vétérans et leur famille*)

Citation suggérée

Institut Atlas pour les vétérans et leur famille et l'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique. Lignes directrices en matière de soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le personnel de la sécurité publique et leur famille. Ottawa (Ontario) : 2025. Disponible sur : atlasveterans.ca/lignes-directrices-soutien-par-les-pairs

Vous souhaitez en savoir plus sur l'approche de l'Institut Atlas en ce qui a trait à la reconnaissance des contributions à cette ressource? Consultez notre modèle collaboratif pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet : atlasveterans.ca/modele-collaboratif.

Définitions

Famille : La définition pratique de « famille » énoncée dans les lignes directrices va au-delà du mariage légal ou de l'union libre. Elle comprend, sans s'y limiter, les enfants à charge et les enfants adultes, les beaux-enfants, les parents, les frères et sœurs, la famille élargie et les amis.

Militaire : Membre actif des Forces armées canadiennes, y compris les membres de la Force régulière et de la Force de réserve.

Pair aidant : Une personne qui offre du soutien par les pairs.

Pair : Une personne qui parle de son expérience personnelle ou professionnelle pertinente avec une ou plusieurs personnes.

Personnel de la sécurité publique (PSP) : Le PSP comprend les pompiers actifs et retraités, les ambulanciers paramédicaux, les policiers, les agents des services frontaliers, les agents correctionnels, les travailleurs correctionnels, le personnel de recherche et sauvetage, les communicateurs de la sécurité publique (p. ex. les téléphonistes et les répartiteurs 911) et le personnel du renseignement opérationnel.

Soutien formel par les pairs : Une relation bienveillante offerte par des pairs formés au moyen d'un cadre structuré (p. ex. impliquant des lignes directrices spécifiques, et comprenant une structure et une adhésion à une politique).

Soutien informel par les pairs : Une relation bienveillante offerte généralement, mais pas toujours, par des pairs non formés de façon non structurée (p. ex. ne suivant pas un ensemble particulier de lignes directrices).

Soutien par les pairs : Un lien bienveillant entre pairs.

Vétéran : Un vétéran comprend tout ancien membre des Forces armées canadiennes qui a suivi avec succès une formation de base et qui a été libéré avec une libération honorable.

Les icônes utilisées signalent
les contenus clés



INFORMATIONS



RECOMMANDATIONS



POINTS À CONSIDÉRER

Méthodes utilisées pour l'élaboration des lignes directrices

En 2022, l'Institut Atlas pour les vétérans et leur famille (Institut Atlas) et l'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique (ICRTSP) ont déterminé qu'il fallait élaborer des lignes directrices sur les pratiques exemplaires propres au soutien par les pairs pour les vétérans canadiens, les militaires, le personnel de la sécurité publique (PSP) et leur famille. Afin d'appuyer cette initiative, l'Institut Atlas et l'ICRTSP ont formé le Réseau communautaire de soutien par les pairs (RCSP), un réseau national de 48 intervenants des communautés des vétérans, des militaires, du PSP, des familles, du soutien par les pairs et de la recherche.

À compter d'avril 2022, les membres du RCSP se sont réunis pour amorcer le processus de création conjointe de lignes directrices sur les pratiques exemplaires en matière de soutien par les pairs. Avec le soutien de l'Institut Atlas et de l'ICRTSP, le RCSP a élaboré plusieurs définitions propres au soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le PSP et leur famille. Ils ont également commandé 12 analyses documentaires sur des sujets qui seraient pertinents pour les nouvelles lignes directrices.

Le RCSP s'est réuni quatre fois au cours de 2023 afin de collectivement examiner des données probantes sur les pratiques exemplaires en matière de soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le PSP et leur famille et d'en discuter. Les membres du RCSP ont relevé des lacunes dans la documentation et ont donné leur avis d'expert sur ce qui constitue une pratique exemplaire en matière de soutien par les pairs dans les domaines où il y avait un manque de données probantes.

Même si les membres du RCSP se sont mis d'accord sur la plupart des éléments de pratiques exemplaires en matière de soutien par les pairs pour ces groupes, il y avait des divergences d'opinions. Une version modifiée de la méthode Delphi a été utilisée pour parvenir à un consensus, dans la mesure du possible, et pour cerner les secteurs où les pratiques exemplaires n'avaient pas encore été clarifiées. En bref, la méthode Delphi est une façon d'exploiter la sagesse collective des experts lorsque les connaissances et les preuves empiriques sont incertaines ou incomplètes. Elle utilise des cycles itératifs de sondages pour déterminer si des experts sont en accord ou en désaccord avec un ensemble d'énoncés qui visent à évaluer les lacunes dans la documentation et les divergences d'opinions sur ce qui constitue une pratique exemplaire. On a invité les membres du RCSP et les pairs aidants de leurs réseaux à participer aux sondages.

Une première ébauche des *Lignes directrices en matière de soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le personnel de la sécurité publique et leur famille* (les lignes directrices) a été élaborée à partir de données probantes tirées des examens de la documentation, des discussions des membres du RCSP et des résultats du sondage Delphi. L'ébauche des lignes directrices a d'abord été examinée par l'équipe de projet ainsi qu'un groupe de travail composé de représentants des communautés des vétérans, des militaires, du PSP, des familles et des chercheurs. Ces commentaires ont été intégrés dans une version révisée des lignes directrices.

Les membres du RCSP et des intervenants externes ont été invités à examiner la version révisée de l'ébauche en août et septembre 2024. Les commentaires de ce groupe ont été intégrés dans les lignes directrices et la version définitive et actuelle a été mise à disposition au début de l'année 2025.

Comment utiliser les lignes directrices

Les lignes directrices fournissent une orientation sur les pratiques exemplaires pour les programmes officiels de soutien par les pairs qui sont offerts en milieu de travail ou dans des contextes communautaires.

La recherche sur le soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le PSP et les familles n'en est encore qu'à ses débuts. Les lignes directrices tiennent compte de ce qui est actuellement connu à partir des données probantes, ainsi que les avis d'experts et de consensus du RCSP sur ce qui est actuellement considéré comme des pratiques exemplaires en matière de soutien par les pairs. Les personnes qui élaborent, mettent en œuvre et administrent des programmes officiels de soutien par les pairs devraient considérer ces lignes directrices comme un point de départ, plutôt que comme un ensemble définitif ou complet de règles à suivre.

Même si les lignes directrices sont conçues pour les programmes officiels de soutien par les pairs offerts en milieu de travail et dans la communauté, de nombreux éléments peuvent être utiles pour d'autres fournisseurs de soutien par les pairs. Les personnes qui fournissent un soutien formel par les pairs à l'un de ces groupes dans d'autres contextes, comme les soins de santé, peuvent encore appliquer bon nombre de ces concepts à leurs programmes. Les programmes de soutien informel par les pairs peuvent également trouver certains éléments des lignes directrices utiles.

Afin d'accroître la lisibilité et la convivialité du contenu, les citations en texte n'ont pas été utilisées. Une bibliographie complète de toutes les publications utilisées pour élaborer les lignes directrices est présentée à l'[annexe C](#). De plus, une liste de définitions figure à la [page 3](#), et le *Glossaire des termes : Une compréhension commune des termes courants utilisés pour décrire les traumatismes psychologiques* est incluse en tant que ressource à l'[annexe B](#).

Nous espérons que les recherches futures cerneront et peaufineront toutes les pratiques exemplaires en matière de soutien par les pairs. D'ici là, les lignes directrices devraient être considérées comme un document évolutif qui sera régulièrement examiné et révisé afin d'appuyer des améliorations continues qui peuvent aider tout le monde qui fournissent du soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le PSP et leur famille.

LES PERSONNES INTÉRESSÉES PAR LE SOUTIEN PAR LES PAIRS POUR LES VÉTÉRANS, LES MILITAIRES, LE PSP ET LEUR FAMILLE PEUVENT UTILISER LES LIGNES DIRECTRICES POUR :

- Élaborer des programmes de soutien par les pairs (à titre de référence);
- Évaluer ou adapter les aspects des programmes de soutien par les pairs existants afin qu'ils respectent les pratiques exemplaires;
- Veiller à ce que les programmes de soutien par les pairs suivent une approche nationale fondée sur des données probantes;
- Évaluer la pertinence de l'adéquation lorsqu'on cherche des programmes de soutien par les pairs (en tant que ressource).

Pourquoi élaborer des lignes directrices en matière de soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le PSP et leur famille?

Le soutien par les pairs est une ressource importante pour les vétérans, les militaires, le PSP et leur famille. Le fait de se sentir compris par quelqu'un qui s'est « mis à votre place » renforce la confiance et permet aux gens de témoigner de leur expérience sans crainte de jugement.

Les militaires et le PSP ont des carrières qui les distinguent des autres. Ils ont des emplois plus stressants et sont plus exposés à des événements potentiellement traumatisants sur le plan psychologique que la population générale. Les répercussions de ces événements continuent à avoir une incidence sur leur santé mentale jusqu'à la retraite.

La nature stressante du travail et les séparations fréquentes mettent aussi à rude épreuve les relations familiales. Cela affecte les systèmes de soutien social des personnes et peut également avoir un impact direct sur les membres de la famille.

Même si le risque lié à une exposition répétée à des événements qui peuvent être traumatisants sur le plan psychologique est largement reconnu, la recherche de soutien pour des problèmes liés au stress ou de santé mentale fait toujours l'objet d'une grande stigmatisation. La crainte d'être perçu comme étant « faible » ou que cela aient une incidence sur les possibilités d'avancement professionnel et donc sur les moyens de subsistance, peut constituer un obstacle à l'accès à l'aide pour les personnes qui en ont besoin.

Les personnes qui n'ont que peu ou pas d'expérience de cette culture professionnelle ne parviennent souvent pas à apprécier les défis uniques qu'elle impose. Cette méconnaissance peut faire en sorte que les vétérans, les militaires, les PSP et leurs familles se sentent incompris et fassent moins confiance aux personnes qui ne font pas partie de leur groupe de pairs.

Pour ces raisons, les vétérans, les militaires, le PSP et leurs familles se sentent généralement plus à l'aise lorsqu'ils ont besoin d'aide en faisant appel à un pair aidant qu'à tout autre type de fournisseur. Il n'est pas surprenant de constater que le soutien par les pairs est l'un des types d'aide les plus courants.

Le soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le PSP et leurs familles a des points communs avec le soutien par les pairs pour la population générale. Toutefois, le soutien par les pairs destiné à ces groupes présente également des caractéristiques uniques et distinctives qu'il convient de prendre en compte avant d'élaborer ou de mettre en œuvre un programme de soutien par les pairs. Les lignes directrices ont été élaborées afin de tenir compte de ces considérations.

Les caractéristiques du soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, les PSP et leurs familles sont les suivantes :

Culture organisationnelle : La compréhension de la culture organisationnelle des vétérans, des militaires, du PSP et de leur famille est essentielle pour tous ceux qui participent au programme de soutien par les pairs. Au fil du temps, les gens acquièrent un fort sentiment d'identité personnelle, de camaraderie et de liens familiaux institutionnels, qui deviennent d'une importance cruciale pour leur bien-être. Pourtant, la culture organisationnelle peut aussi créer une stigmatisation qui influence les attitudes, les croyances et la prise de décisions au sujet de la santé mentale et de l'accès aux soutiens.

Soutien par les pairs offert en milieu de travail : Les programmes de soutien par les pairs en milieu de travail comptent sur les employés de l'organisation en tant que pairs aidants. Il est essentiel de s'assurer que la motivation d'une personne à offrir du soutien par les pairs est altruiste et non motivée par un gain personnel, par exemple pour favoriser l'avancement professionnel. Les doubles rôles et les conflits de rôles sont aussi des sujets de préoccupation clé, tout comme la compréhension des situations où la confidentialité peut et doit être atteinte.

Soutien proactif par les pairs : Contrairement au soutien par les pairs dans la population générale, certains soutiens par les pairs pour les militaires, le PSP et les familles mettent l'accent sur le renforcement proactif de la résilience. Cette approche reconnaît la nature stressante du travail et la plus grande probabilité que les personnes soient éventuellement exposées à des événements potentiellement traumatisants sur le plan psychologique. Préparer les gens à relever les défis de l'avenir est une composante unique du soutien par les pairs pour ces groupes.

Nécessité d'une pratique tenant compte des traumatismes dans le soutien par les pairs

La pratique tenant compte des traumatismes n'est pas une thérapie particulière qui traite les symptômes d'un traumatisme. Il s'agit plutôt d'une approche à l'égard des interactions personnelles et de la prestation de services qui repose sur la compréhension de l'incidence des traumatismes et sur la réceptivité à ces derniers. Toute personne ou tout programme de soutien par les pairs peut tenir compte des traumatismes, mais seuls des professionnels qualifiés devraient dispenser un traitement des traumatismes.

Une forte probabilité d'exposition à des événements potentiellement traumatisants sur le plan psychologique, combinée à une exposition potentielle à un traumatisme à l'extérieur du milieu de travail, signifie qu'il est probable qu'une proportion des utilisateurs du programme de soutien par les pairs auront vécu un traumatisme à un moment donné au cours de leur vie.

Même s'il n'existe toujours pas de principes universellement acceptés pour guider les efforts de pratique tenant compte des traumatismes dans le soutien par les pairs ou d'autres services, trois principes communs ont été ressortis :

- **Prendre conscience** de la prévalence des traumatismes.
- **Reconnaître** comment les traumatismes ont une incidence sur toutes les personnes qui participent au programme et à l'organisation, comme les pairs, les pairs aidants et tout membre du personnel du programme.
- **Réagir** en mettant ces connaissances en pratique.

La pratique tenant compte des traumatismes ne représente pas seulement une meilleure façon de fournir des services aux personnes traumatisées : les recherches suggèrent en effet qu'elle profite à tous, qu'ils aient ou non vécu un traumatisme.

AVANTAGES DU SOUTIEN PAR LES PAIRS

La documentation sur le soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le PSP et les familles a permis de cerner plusieurs avantages; Il pourrait s'agir des suivants :



- Validation et compréhension;
- Sentiment d'autonomie, d'autoefficacité et d'autoreprésentation;
- Sentiment réduit d'isolement social;
- Renforcement des relations et des réseaux sociaux de soutien;
- Amélioration des connaissances sur la santé mentale;
- Normalisation de la recherche d'aide;
- Réduction de la stigmatisation;
- Acquisition de nouvelles compétences ou apprentissage par l'expérience de quelqu'un d'autre;
- Capacités d'adaptation et résilience accrues;
- Aiguillage vers des ressources supplémentaires;
- Aide pour la navigation dans le système ou l'accès aux ressources;
- Début du traitement et respect des plans de traitement;
- Acceptation et satisfaction accrues de l'état de santé;
- Amélioration du bien-être émotionnel;
- Amélioration de la qualité de vie;
- Relations réciproques (c.-à-d. avantageuses tant pour les pairs aidants que pour les bénéficiaires du soutien);
- Rendement positif du capital investi.

Le spectre du soutien par les pairs

L'objectif le plus fondamental du soutien par les pairs est d'offrir aux personnes un sentiment d'appartenance à la communauté et des liens fondés sur une expérience vécue en commun.

Le soutien par les pairs est un lien bienveillant entre des personnes qui ont un parcours personnel ou professionnel pertinent en commun.

Dans le cas des vétérans, des militaires et du PSP, ces parcours professionnels comprennent les types de formations, le grade, les fonctions opérationnelles et même la formation scolaire. Un pair de ces groupes est souvent défini par la compréhension commune des répercussions psychologiques globales de l'emploi.

Ce qui définit généralement un pair pour les membres de leur famille, c'est l'expérience commune du mode de vie des vétérans, des militaires et du PSP. Ainsi, les familles demandent souvent de l'aide parce qu'elles ont des problèmes avec leur proche. Ce soutien leur permet de comprendre l'incidence que ces expériences ont sur eux-mêmes et sur les autres membres de leur famille.

Il est lié, mais parfois différent, au soutien social que l'on reçoit régulièrement de la famille et des amis.

On se tourne souvent vers notre famille et nos amis pour obtenir du soutien social lorsqu'on traverse une période difficile. Le soutien social nous aide à nous sentir compris, valorisé et pris en charge par une personne dont nous sommes très proches sur le plan émotionnel. Un soutien social positif peut améliorer le bien-être psychologique et peut même influencer la santé physique.

Les vétérans, les militaires et le PSP sont souvent réticents à partager leurs problèmes avec leur famille et leurs amis. Ils peuvent avoir l'impression que le fardeau est trop lourd pour les personnes qui ne connaissent pas ce genre d'expérience. Il arrive qu'une personne soit prête à parler de ce qu'elle a vécu avec un membre de sa famille ou un ami, mais soit incapable d'apporter la compréhension et la sagesse que son expérience vécue lui a apportée.



Le témoignage d'une expérience vécue est le fondement du soutien par les pairs et aussi ce qui ce dernier du soutien social. Les soutiens sociaux qui parlent de leur expérience vécue pertinente peuvent aussi être en mesure d'apporter un soutien informel par les pairs.

DÉFINITIONS

Pair : Une personne qui parle de leur expérience personnelle ou professionnelle pertinente avec une ou plusieurs personnes.

Soutien par les pairs : Un lien bienveillant entre pairs.

Pair aidant : Une personne qui offre du soutien par les pairs.

Soutien informel par les pairs : Une relation bienveillante offerte généralement, mais pas toujours, par des pairs non formés de façon non structurée (p. ex. ne suivant pas un ensemble particulier de lignes directrices).

Soutien formel par les pairs : Une relation bienveillante offerte par des pairs formés au moyen d'un cadre structuré (p. ex. impliquant des lignes directrices spécifiques et comprenant une structure et une adhésion à la politique).

Soutien informel par les pairs par rapport au soutien formel par les pairs

Le soutien informel par les pairs est défini comme une relation bienveillante offerte généralement, mais pas toujours, par des pairs non formés de façon non structurée (p. ex. ne suivant pas un ensemble particulier de lignes directrices). Les caractéristiques du soutien informel par les pairs sont notamment :

- Rassemblement planifié de personnes ayant une expérience vécue en commun;
- Habituellement offert dans des groupes sociaux ou récréatifs;
- Format non structuré;
- Peut comprendre la demande d'assistance à un ami ou à un membre de la famille un parcours semblable.

Le soutien formel par les pairs est défini comme une relation bienveillante offerte par des pairs formés au moyen d'un cadre structuré (p. ex. impliquant des lignes directrices spécifiques, et comprenant une structure et une adhésion à la politique). Les caractéristiques du soutien formel par les pairs sont notamment :

- Rassemblement planifié de personnes ayant une expérience vécue en commun;
- Habituellement offert dans le cadre de programmes en milieu de travail et de programmes communautaires;
- Peut être structuré de sorte à présenter les concepts et les compétences à ses pairs dans un ordre logique;
- Peut être adapté afin de répondre aux divers défis et besoins des pairs.

Modèles de soutien par les pairs

Les modèles aident à cerner différentes parties des programmes et à expliquer comment les programmes et les parties de ces programmes devraient fonctionner. Un modèle de soutien par les pairs peut être défini comme l'interprétation qu'une organisation offre du soutien par les pairs.

Il existe au moins trois types de modèles de soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires et le PSP.

MODÈLES DIRIGÉS PAR DES PAIRS

- Dirigé uniquement par des pairs
- Peut comprendre la collaboration avec des professionnels accrédités ou agréés
- Rencontres individuelles ou en groupe

MODÈLES DE PARTENARIAT ENTRE PAIRS

- Mené à parts égales par les pairs et les non-pairs
- Les non-pairs comprennent les professionnels accrédités ou agréés
- Rencontres en groupe seulement

MODÈLES APPUYÉS PAR LES PAIRS

- Dirigé principalement par des non-pairs et aidé par des pairs
- Les non-pairs comprennent les professionnels accrédités ou agréés
- Rencontres en groupe seulement

À ce jour, la recherche n'a pas encore évalué l'efficacité de chaque type de modèle. Chaque modèle a plutôt des répercussions sur la conception, la mise en œuvre, l'évaluation et les ressources du programme. Il est utile de réfléchir à la manière dont le ou les modèles choisis influenceront ces facteurs avant de développer un programme de soutien par les pairs.

Les programmes doivent être transparents quant aux modèles de soutien par les pairs qu'ils utilisent lorsqu'ils communiquent avec les utilisateurs potentiels du programme. Le fait de connaître le ou les modèles utilisés dans un programme aide les gens à prendre des décisions éclairées au sujet de la pertinence de ce dernier.

Contextes et formats du soutien par les pairs

Les lignes directrices ont été élaborées spécifiquement pour les programmes de soutien par les pairs offerts en milieu de travail et dans la communauté. Ces programmes utilisent souvent une variété d'approches et de formats différents pour le soutien par les pairs. Ainsi, il est important de tenir compte des caractéristiques, des avantages, des inconvénients et des défis avant de choisir le contexte, le format et l'approche d'un programme.

Le soutien par les pairs en milieu de travail est offert au sein des organisations qui embauchent des militaires et du PSP. Voici les caractéristiques des programmes de soutien par les pairs en milieu de travail :

- Géré et doté en personnel entièrement ou presque entièrement par les employés de l'organisation;
- Des consultants, comme des professionnels de la santé mentale accrédités ou agréés, peuvent également être utilisés pour appuyer le programme;
- Les programmes ne servent habituellement que les employés de l'organisation, qu'ils soient assermentés ou civils, mais peuvent également élargir l'accès aux membres de la famille;
- Les dirigeants de l'organisation doivent accepter l'idée du soutien par les pairs pour veiller à ce que le programme soit doté de ressources appropriées;
- Le financement provient habituellement du budget de fonctionnement de l'organisme ou d'une autre source si le financement organisationnel n'est pas disponible ou suffisant;
- Les doubles rôles et les conflits de rôle peuvent être une préoccupation particulière.
- Les organisations qui ont un milieu de travail malsain devront peut-être faire preuve de plus de diligence quant à l'établissement et au maintien de la confiance à l'égard du programme de soutien par les pairs.

Le soutien communautaire par les pairs est offert à l'extérieur des lieux de travail, habituellement par des organismes sans but lucratif ou de bienfaisance. Voici les caractéristiques des programmes de soutien communautaire par les pairs :

- La gestion et la dotation reposent sur un mélange d'employés et de bénévoles;
- Des consultants, comme des professionnels de la santé mentale accrédités ou agréés, peuvent également être utilisés pour appuyer le programme;
- Vise à répondre aux besoins de l'ensemble de la communauté (qui peut comprendre les vétérans, les militaires, le PSP et leur famille);

- Le financement provient habituellement d'une combinaison de subventions gouvernementales, de fondations publiques ou privées, de donateurs ou de frais;
- Doit souvent répondre aux exigences de plusieurs bailleurs de fonds ;
- La perte de financement peut mettre en péril la prestation des services ; et,
- Les programmes communautaires devront peut-être faire preuve de plus de diligence quant à la publicité de leurs programmes ou services, surtout lorsqu'ils sont nouveaux.

Peu importe le contexte, le soutien par les pairs peut également être offert pendant des rencontres individuelles ou en groupe. Aucun format ne semble meilleur que l'autre, mais chacun présente des avantages.

Séances individuelles

- Peuvent être offertes en personne, en ligne, par téléphone ou par message texte.
- Permettent au pair aidant de répondre exclusivement aux besoins immédiats d'un pair.
- Un niveau personnalisé d'attention peut être utile pour certaines personnes.

Séances de groupe

- Habituellement offertes en personne.
- Donne accès aux parcours et aux points de vue de nombreux pairs différents.
- La diversité de ces parcours est une source de richesse pour les discussions de groupe qui peuvent générer des renseignements supplémentaires pour les personnes participantes.



Les options téléphoniques, par message texte et virtuelles peuvent être plus pratiques pour certains car elles sont accessibles virtuellement. Ces formats peuvent améliorer l'accès au soutien par les pairs pour les personnes vivant dans des zones rurales ou éloignées.

Approches en matière de soutien par les pairs

De nombreux programmes utilisent une ou plusieurs approches précises au soutien par les pairs. Une approche fait référence à l'objectif principal du soutien par les pairs. Elles ne sont pas mutuellement exclusives, et un programme peut utiliser plus d'une approche. Certaines approches sont plus courantes dans certaines populations ou dans certains milieux. Par exemple, les programmes en milieu de travail qui s'adressent aux militaires et aux PSP adoptent souvent une approche proactive, réactive et centrée sur la personne en matière de soutien par les pairs. Les programmes communautaires proposent souvent des approches de soutien par les pairs centrées sur la personne, réactives ou axées sur les maladies/blessures.



La considération la plus importante quant au choix d'une approche de soutien par les pairs est la prise en compte des besoins des pairs.

AXÉE SUR LA PERSONNE

- On y a accès pour de nombreuses raisons, telles que le lien social, des situations difficiles de la vie comme le divorce ou la retraite, ou le retour au travail après un congé;
- Est axée sur les besoins et les objectifs individuels de chaque pair;
- Le contenu de la séance dépend des besoins des pairs;
- Les pairs sont généralement jumelés à un accompagnateur dont le vécu est similaire au leur.

AXÉE SUR LA MALADIE OU LA BLESSURE

- L'accent est habituellement mis sur le soutien au rétablissement après une maladie ou une blessure plutôt que sur d'autres préoccupations*;
- Les séances peuvent porter sur un contenu précis et prédéterminé, comme la compréhension de la maladie/blessure ou la gestion des symptômes;
- Les pairs sont habituellement jumelés à un accompagnateur ayant le même diagnostic ainsi que des expériences vécues semblables.

PROACTIF

- Est conçue spécifiquement pour les professions où de fortes proportions de personnes sont exposées à des événements fréquents, intenses ou prolongés potentiellement traumatisants sur le plan psychologique, tels que les militaires et le PSP;
- L'accent est mis sur le renforcement de la résilience des pairs avant le prochain événement potentiellement traumatisant sur le plan psychologique afin d'aider à atténuer les préjudices connexes;
- Les pairs aidants vérifient de manière proactive que les personnes qui traversent des difficultés professionnelles ou personnelles ont accès aux ressources dont elles ont besoin.
- Les pairs sont généralement jumelés à un accompagnateur dont le vécu est similaire au leur.

RÉACTIF

- Est axée sur le soutien des pairs qui sont affectés par une exposition à des événements potentiellement traumatisants sur le plan psychologique qui pourraient être professionnels ou personnels;
- L'accent est immédiatement mis sur la stabilisation des pairs, au besoin;
- L'accent est ensuite mis sur l'acquisition de compétences qui aident les pairs à faire face aux défis ou aux symptômes qui apparaissent;
- Les pairs sont généralement jumelés à un accompagnateur dont le vécu est similaire au leur.

**Cette approche de soutien par les pairs vise davantage à aider les pairs dans leur rétablissement d'une maladie ou d'une blessure. Dans ce cas, le terme « rétablissement » ne signifie habituellement pas « guérison », puisque les maladies chroniques et les blessures physiques qui changent la vie ne peuvent être guéries. Il s'agit plutôt d'accepter le diagnostic et de s'orienter vers une vision plus optimiste de la vie.*

Soutien familial par les pairs

Les familles sont au cœur du bien-être des vétérans, des militaires et du PSP. En même temps, le mode de vie des militaires et du PSP crée des défis uniques pouvant avoir des répercussions sur les relations familiales et le bien-être de chaque membre de la famille.

Aux fins des lignes directrices, la définition pratique de « famille » va au-delà du mariage légal ou de l'union libre. Elle comprend, sans s'y limiter, les enfants à charge et les enfants adultes, les beaux-enfants, les parents, les frères et sœurs, la famille élargie et les amis.

Le concept de la famille est en train de changer. Les peuples autochtones et d'autres cultures ont une vision élargie de ce que la famille signifie. La culture organisationnelle des militaires et du PSP peut aussi favoriser un sentiment d'appartenance familiale chez les collègues qui dure jusqu'à la retraite.

De nombreux membres de la famille ont en commun des attitudes et croyances au sujet de la recherche d'aide et de la confiance envers les personnes et les professionnels qui ne font pas partie de leur groupe de pairs. Pour ces raisons, le soutien par les pairs est une ressource importante pour les familles.

Le soutien familial par les pairs se concentre généralement sur les aspects uniques de l'expérience familiale :

- **Procure un sentiment de communauté et de connexion aux familles** : C'est particulièrement important lorsqu'elles déménagent et doivent s'enraciner dans une nouvelle communauté. Le soutien par les pairs peut aider les familles à sentir qu'elles font partie d'un groupe, même lorsque leur être cher est absent.
- **Approche proactive** : Les familles bénéficient de l'apprentissage des facteurs de stress potentiels liés à l'emploi et au mode de vie avant qu'ils ne surviennent, pour être mieux préparées si des difficultés surviennent. Le soutien par les pairs peut également aider les gens à prévoir et à se préparer aux répercussions des changements majeurs à leur mode de vie, comme avoir un enfant ou prendre leur retraite, avant qu'ils ne se produisent.
- **Aide les gens à faire face à la détresse émotionnelle causée par les symptômes de santé physique ou mentale d'un être cher** : L'amélioration de la compréhension qu'ont les membres de la famille de ce que vit leur être cher, de ce à quoi ils doivent s'attendre et des stratégies pour s'en sortir peut réduire le stress et la confusion que causent ces défis. Il aide également les membres de la famille à comprendre comment soutenir leur être cher au cours de son processus de rétablissement.
- **Aide les membres de la famille à tracer la voie vers leur propre bien-être individuel** : Les membres de la famille peuvent être personnellement affectés par le travail, la maladie ou la blessure de leur proche. Le soutien par les pairs enseigne des stratégies d'adaptation et d'autosoins, afin que les membres de la famille puissent maintenir ou améliorer leur propre bien-être.

DÉFIS POUR LES FAMILLES DES MILITAIRES ACTIFS ET DU PSP :



- Défis de séparation en raison des quarts rotatifs, des longues heures de travail, des formations et des déploiements;
- Surcharge de rôles lorsque le conjoint/partenaire qui n'est pas en service assume une plus grande part des responsabilités familiales et de garde d'enfants en raison d'une séparation ou lorsqu'un membre actif est blessé dans l'exercice de ses fonctions;
- Défis liés à la prise en charge d'un membre en service qui a été blessé dans l'exercice de ses fonctions
- Difficultés émotionnelles et interpersonnelles liées au stress et à la tension qui découlent de la nature du travail (p. ex. charge de travail, exposition à un traumatisme);
- Réinstallations et défis liés à la continuité des services et du soutien social, ainsi que la recherche d'un nouvel emploi pour les conjoint(e)s non militaires;
- Préoccupation relative au risque de blessure ou de décès du militaire actif.

DÉFIS POUR LES FAMILLES DES VÉTÉRANS ET DU PSP À LA RETRAITE :

- Transition à la vie après le service, ce qui a une incidence sur toute la famille et qui peut également nécessiter une réinstallation;
- Difficultés émotionnelles et interpersonnelles liées aux traumatismes liés au stress post-traumatique;
- Trouver et gérer les soins de santé mentale ou de blessures physiques après le service;
- Surcharge de rôles si l'être cher n'est pas en mesure d'assumer des responsabilités familiales en raison d'une maladie ou d'une blessure;
- Défis liés à la prise en charge d'un vétéran ou PSP à la retraite qui a été blessé dans l'exercice de ses fonctions
- Isolement social et sentiment d'être déconnecté de la « famille » institutionnelle (c'est-à-dire d'autres militaires ou PSP avec lesquels ils ont tissé des liens étroits du fait de leur service commun).



Il est important de se rappeler que les membres de la famille ont besoin d'un soutien à part entière. Comment votre programme de soutien par les pairs répondra-t-il aux besoins des familles?

Dix valeurs fondamentales et principes de pratique en soutien par les pairs

Valeurs fondamentales

Les valeurs fondamentales incarnent les croyances communes qu'ont les gens qui pratiquent le soutien par les pairs. Les valeurs orientent la façon dont le programme est conçu, les politiques et les procédures qui sont élaborées et la façon dont les pairs aidants interagissent avec les autres.

Les dix valeurs fondamentales énumérées ici ont été élaborées à partir de la documentation sur le soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le PSP et leur famille. Les membres du RCSP ont examiné et approuvé les valeurs dans le cadre de l'élaboration des lignes directrices.

Ces valeurs fondamentales constituent un point de départ pour les pairs aidants et les responsables de programmes, qui peuvent ainsi explorer leurs propres convictions sur la manière dont le soutien par les pairs doit être fourni, mais il se peut qu'elles ne soient pas les seules valeurs que les gens considèrent comme pertinentes. Les programmes de soutien par les pairs sont encouragés à explorer et à adopter d'autres valeurs qui pourraient être utilisées pour guider leur travail.

Principes de pratique

Les principes de pratique aident les gens à comprendre comment une valeur peut être appliquée dans les politiques, les procédures et les comportements des pairs aidants.

Les principes de pratique décrits ci-dessous sont généraux à dessein. Les pairs aidants et les gestionnaires de programme sont encouragés à réfléchir à d'autres manières d'appliquer ces valeurs dans des politiques et des pratiques qui appuient leurs besoins et leur contexte particuliers.

Dix valeurs fondamentales et principes de pratique en soutien par les pairs

VALEUR FONDAMENTALE	PRINCIPE DE PRATIQUE
Absence de jugement	Les pairs aidants travaillent à réduire la stigmatisation et à normaliser les comportements de recherche d'aide, peu importe le défi. Ils ne jugent pas les gens qui ont besoin d'aide. Ils ne jugent pas non plus les gens pour des décisions passées, actuelles ou futures concernant leur propre bien-être.
Autodétermination	Les personnes qui tracent leur propre voie vers le changement sont plus susceptibles de réussir. Les pairs aidants aident les gens à comprendre leurs options et à explorer des façons d'acquérir leurs propres connaissances et compétences.
Compétence	Les pairs aidants ont les connaissances, les compétences, l'humilité culturelle et l'expérience vécue nécessaires pour soutenir leurs pairs. Les programmes ont des critères clairs de sélection et de retrait des pairs aidants et offrent une formation et une supervision de grande qualité.
Confiance	La confiance est essentielle au succès de la relation de soutien par les pairs. Les pairs aidants renforcent la confiance grâce à une communication ouverte et honnête. Les programmes renforcent la confiance en offrant un soutien par les pairs crédibles, sécuritaire et de haute qualité.
Confidentialité	La confidentialité est une pierre angulaire du soutien par les pairs. Les pairs aidants comprennent l'importance de la confidentialité et la maintiennent, sauf dans des cas particuliers où la divulgation est requise. Les programmes ont des politiques de confidentialité bien définies et des conséquences claires en cas de violation.
Empathie	Les pairs aidants comprennent le point de vue de la personne qu'ils soutiennent. Ils abordent chaque interaction avec sensibilité et attention aux défis auxquels les gens font face.
Intégrité et authenticité	Le comportement éthique et l'honnêteté sont les fondements de la relation entre pairs. Les pairs aidants sont motivés par un désir sincère d'aider les autres. L'honnêteté et la sincérité font partie de chaque interaction.
Pratique fondée sur le traumatisme	Les pairs aidants reconnaissent que le traumatisme est une expérience humaine courante qui touche les gens de différentes manières. Les pratiques axées sur les traumatismes créent une sécurité physique, psychologique et émotionnelle et mettent le choix et le contrôle entre les mains des pairs. Elle est bénéfique pour tout le monde, mais cruciale pour ceux qui ont vécu un traumatisme.
Réciprocité	Le fait d'avoir le sentiment que quelqu'un s'est « mis à notre place » et a témoigné de son parcours semblable renforce la relation de soutien entre pairs. Les personnes devraient pouvoir choisir le pair aidant qui correspond le mieux à leur propre définition de la réciprocité.
Santé et bien-être des pairs aidants	Le soutien par les pairs est un travail difficile qui peut avoir des répercussions sur la santé et le bien-être des personnes offrant du soutien. Les pairs aidants prennent soin d'eux-mêmes et donnent l'exemple aux autres. Les programmes donnent accès à des soutiens supplémentaires pour que les pairs aidants puissent maintenir leur propre bien-être.



Quelles sont les valeurs fondamentales qui sont importantes pour vous, votre programme de soutien par les pairs et/ou votre organisation? Comment allez-vous rendre ces valeurs opérationnelles? Y a-t-il d'autres valeurs qui ne figurent pas dans la liste et que vous souhaiteriez envisager?

Pratiques éthiques en matière de soutien par les pairs

Les pratiques éthiques sont les codes de conduite que les pairs aidants et les programmes doivent suivre pour fournir des services sûrs et de grande qualité qui les protègent et protègent les personnes qu'ils soutiennent.

Les pratiques éthiques ne sont pas toujours claires : ce qui est éthique dans une situation ne l'est pas dans une autre. Cependant, plusieurs défis éthiques clés reviennent régulièrement dans le soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le PSP et leur famille.

But et limites du soutien par les pairs

Le soutien par les pairs offre un soutien réceptif, empathique, social et émotionnel aux personnes qui vivent des défis.

Le soutien par les pairs peut être employé en plus d'autres services officiels qu'il ne vise pas à remplacer. Cette ligne peut devenir floue, surtout lorsqu'une personne cherche du soutien par les pairs pour des défis de santé mentale ou de stress. Les pairs aidants ne sont pas des conseillers ou des thérapeutes, même s'ils sont formés à des techniques de base comme l'écoute active ou les premiers soins psychologiques. Ainsi, il est essentiel de savoir quand orienter une personne vers un niveau de soutien supérieur pour le bien-être du pair et du pair aidant.

Les pairs aidants, même s'ils sont formés pour offrir du soutien dans diverses situations, ne devraient pas intervenir dans tous les cas. La capacité de faire preuve d'empathie fait partie des qualités d'un pair aidant efficace, mais la capacité de demeurer neutre et objectif l'est tout autant. Pour ces raisons, les programmes qui offrent du soutien par les pairs après un événement potentiellement traumatisant sur le plan

RECHERCHE D'EXPERTISE SUPPLÉMENTAIRE LORS DE L'ÉLABORATION D'UN PROGRAMME DE SOUTIEN PAR LES PAIRS

- Les vétérans, les militaires, le PSP et les familles ont souvent accès à du soutien par les pairs pour composer avec les conséquences du stress lié au travail et la pression que cela exerce sur les relations familiales. Les professionnels de la santé mentale agréés ont une expertise particulière dans le traitement des problèmes liés au stress et des problèmes familiaux. Même si le soutien par les pairs n'est pas un traitement de santé mentale, ces professionnels peuvent ajouter de la valeur à la conception, à la mise en œuvre ou à la prestation de programmes de soutien par les pairs, tant qu'ils comprennent bien la culture des vétérans, du PSP et leur famille.
- Les programmes de soutien par les pairs bien établis sont une autre ressource potentielle à exploiter lors de l'élaboration d'un programme de soutien par les pairs. Les concepteurs de programmes de soutien par les pairs n'ont pas nécessairement besoin de réinventer la roue – consulter les programmes établis qui utilisent un modèle et une approche semblables au soutien par les pairs peut fournir des renseignements clés sur ce qu'ils ont trouvé qui a bien fonctionné et ce qui n'a pas fonctionné. Ces leçons peuvent être intégrées à la conception du programme.
- Même si la documentation actuelle sur les pratiques exemplaires en matière de soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le PSP et les familles est limitée, elle continue de croître. L'examen de nouvelles publications qui se rapportent spécifiquement au modèle, à l'approche et au format du programme de soutien par les pairs peut fournir des renseignements qui n'avaient pas été saisis au moment de la publication de la présente ligne directrice.

psychologique devraient faire appel à des pairs aidants qui comprennent l'incidence potentielle de l'événement, tout en ayant suffisamment de recul pour demeurer neutres et objectifs lorsqu'ils fournissent du soutien.

Les pairs aidants eux-mêmes ne se sentent pas toujours à l'aise d'apporter du soutien dans chaque situation. Ils peuvent estimer ne pas avoir les compétences ou l'expérience nécessaires pour soutenir leur pair. Dans certains cas, la situation du pair peut être trop proche de celle du pair aidant, ce qui pourrait susciter des souvenirs d'événements traumatisants du passé ou compromettre la capacité du pair aidant à demeurer neutre et objectif en ce qui concerne les actions ou les décisions de son pair. Les pairs aidants doivent être encouragés à se demander s'ils sont la bonne personne pour la tâche à chaque fois qu'ils sont jumelés à un pair et à solliciter des conseils en cas de doute. Si une personne se sent mal à l'aise de fournir du soutien pour quelque raison, elle doit diriger le pair vers un autre aidant.

Les pairs aidants doivent :

- Connaître les limites du soutien par les pairs et les respecter;
- Savoir quand et comment diriger quelqu'un vers un niveau de soutien supérieur ou vers un professionnel de la santé mentale;
- Connaître et respecter leurs limites personnelles;
- Savoir quand demander des conseils sur ses limites;
- Orienter les clients vers un autre pair aidant lorsqu'ils ne sont pas en mesure de fournir eux-mêmes du soutien.



Des politiques claires décrivant l'objectif et les limites du soutien par les pairs sont nécessaires pour protéger à la fois les pairs aidants et les pairs qu'ils servent. Les pairs aidants doivent toujours savoir quand et comment orienter les pairs vers un autre pair aidant ou vers un niveau de soutien plus élevé.

Confidentialité



La confidentialité est l'obligation professionnelle et éthique de s'abstenir de divulguer de l'information d'une personne qui reçoit du soutien de ses pairs ou à son sujet.

Elle est liée aux notions de vie privée et de privilège, mais ces notions ne sont pas les mêmes. Au Canada, la protection des renseignements personnels et les privilèges sont régis par des lois fédérales et provinciales. Mais la confidentialité est un concept plus large qui ne s'accompagne pas d'une loi spécifique, même s'il englobe des aspects de la vie privée et du privilège. Les pairs aidants doivent bien comprendre ce que signifient ces trois notions.

La confidentialité permet aux pairs de discuter ouvertement de leurs préoccupations sans craindre la stigmatisation ou des répercussions négatives. La crainte d'une violation de la confidentialité, en particulier sur le lieu de travail, avec la chaîne de commandement ou au sein des communautés des vétérans, des militaires, des PSP, et/ou des familles est l'une des principales raisons invoquées par les personnes pour ne pas accéder aux services de soutien par les pairs lorsqu'elles en ont besoin.

Puisque la confidentialité n'est pas régie par des lois particulières, elle doit être soigneusement définie dans les politiques et les procédures du programme de soutien par les pairs. Ce qui est discuté dans le contexte du soutien par les pairs doit généralement demeurer confidentiel; cependant, la confidentialité n'est pas absolue.

Les exceptions à la confidentialité peuvent comprendre :

- Le danger pour soi-même;
- Le danger pour les autres;
- Le soupçon d'activité criminelle ou d'intention criminelle;
- Les situations où la loi exige la divulgation, comme dans le cas de la déclaration obligatoire;
- Les situations où la politique organisationnelle exige une divulgation, comme la discrimination ou le harcèlement;
- Lorsque la divulgation est demandée par le pair

CONSEILS POUR FAVORISER LA CONFIDENTIALITÉ

- Demandez aux pairs aidants de signer une entente de confidentialité qui décrit ce qui est confidentiel et ce qui ne l'est pas, ainsi que les conséquences d'une violation de la confidentialité.
- Fournissez aux gens les politiques de confidentialité du programme avant qu'ils aient accès au soutien. Décrivez les politiques verbalement, permettez aux gens de poser des questions et donnez-leur une copie écrite à laquelle ils pourront se référer.
- Demandez à vos pairs de signer un formulaire de consentement qui décrit les renseignements qui doivent être divulgués et dans quelles circonstances avant qu'ils ne reçoivent du soutien.
- Ayez en place une politique pour rappeler aux pairs la confidentialité et ses limites avant de commencer chaque séance. Assurez-vous que vos pairs sont en mesure de poser des questions avant de poursuivre.

Les politiques de confidentialité doivent être régulièrement examinées pour s'assurer qu'elles protègent adéquatement à la fois les pairs aidants et les personnes aidées. Elles doivent être clairement définies et comprendre des procédures à suivre en cas d'exceptions. En général, moins il y aura de limites liées à la confidentialité, plus les gens auront confiance dans le programme.



La confidentialité est la pierre angulaire d'un programme de soutien par les pairs digne de confiance. Le fait d'avoir des politiques de confidentialité claires et révisées régulièrement aide les programmes à s'assurer qu'ils répondent aux besoins de leur contexte et de leurs utilisateurs.

Note spéciale sur la confidentialité et l'anonymat

Même si le soutien par les pairs est généralement considéré comme acceptable par les vétérans, les militaires, le PSP et les familles, le fait de demander de l'aide, en particulier pour des problèmes de santé mentale, est toujours stigmatisé.

Afin de contrer cette stigmatisation et encourager plus de gens à demander de l'aide, certains programmes de soutien par les pairs s'efforcent de fournir des « services anonymes ». Ils sont le plus souvent fournis par téléphone ou d'autres moyens virtuels. Le nom du pair, son numéro de téléphone, son adresse IP ou d'autres renseignements permettant de l'identifier sont habituellement bloqués par le pair aidant.

Toutefois, les renseignements personnels peuvent toujours être consultés au besoin à titre de mesure de sécurité. La mise en place de cette mesure permet au programme d'envoyer de l'aide immédiate si, par exemple, le pair est considéré comme un danger pour lui-même ou pour les autres,

Ce qui signifie que le programme de soutien par les pairs n'est pas vraiment anonyme. L'anonymat signifie qu'aucun moyen d'accéder aux renseignements personnels ne peut être utilisé pour identifier le pair. Les programmes comme celui-ci comportent des couches supplémentaires de confidentialité pour protéger l'identité des pairs.

Des politiques claires et transparentes sur les informations anonymes et confidentielles aident les gens à comprendre le fonctionnement du programme de soutien par les pairs et ce qui peut ou ne peut pas être considéré comme des informations anonymes. Le fait de prendre des mesures supplémentaires pour garantir la confidentialité des pairs sera probablement apprécié par ceux qui utilisent le programme, même si leurs informations ne peuvent pas vraiment être considérées comme anonymes.

IL EST IMPORTANT D'ÊTRE CLAIR ET TRANSPARENT QUANT AUX RENSEIGNEMENTS QUI SONT ANONYMES PLUTÔT QUE CONFIDENTIELS.

Certains programmes prennent des mesures supplémentaires pour garantir la confidentialité de leurs pairs, mais cela ne leur confère pas un véritable anonymat. L'anonymat signifie qu'il n'y a absolument aucun moyen d'accéder à des informations personnelles pouvant être utilisées pour identifier le pair. Si un pair croit que ses informations sont anonymes et découvre qu'elles ne le sont pas, cela peut ébranler sa confiance dans le programme ou dans le soutien par les pairs en général.

Limites

Les limites aident à définir ce qui est ou n'est pas considéré comme un comportement approprié dans les relations interpersonnelles. Dans le cas du soutien par les pairs, les limites aident à clarifier la compréhension et les attentes de chaque personne à l'égard de la relation entre pairs.

Les limites offrent sécurité et prévisibilité et aident à maintenir une relation professionnelle entre le pair et la personne aidée. Elles aident également à maintenir la santé et le bien-être de l'équipe de soutien par les pairs et à atténuer l'épuisement professionnel.

Les programmes peuvent aider les pairs aidants à comprendre et à fixer des limites appropriées de la manière suivante.



Définir clairement les rôles et les responsabilités des pairs aidants avant de lancer le programme.

Ces définitions aident les pairs aidants à comprendre les attentes du programme quant au début et à la fin de leur rôle et à ce qui constitue des limites saines.



Examinez dans quels cas les politiques particulières sont nécessaires pour maintenir des limites saines et où les pairs aidants peuvent définir ce qui correspond à leur niveau d'aisance personnel.

Les politiques sur les limites doivent être adaptées au milieu, au contexte local, au bien-être des pairs aidants et à tout autre facteur identifié. Il peut être utile de consulter des professionnels de la santé mentale autorisés ou agréés qui ont une expertise en matière d'établissement des limites au moment d'élaborer des politiques.



Discutez régulièrement des limites avec l'équipe de soutien par les pairs afin d'identifier les situations dans lesquelles les limites peuvent devenir floues. Ces discussions peuvent être utilisées pour réviser ou compléter régulièrement les politiques et procédures du programme.

Il est important de tenir compte de la santé et du bien-être du pair aidant et de sa capacité à demeurer neutre et objectif à l'égard du pair. Si l'une ou l'autre de ces limites est compromise, des limites plus appropriées doivent être établies et maintenues pour la durée de la relation d'égal à égal. Si ce n'est pas possible, le pair doit être dirigé vers un autre soutien. Ces discussions peuvent servir à éclairer les révisions régulières ou les ajouts aux politiques et procédures du programme.

Dans certaines situations, comme les déploiements, les pairs aidants peuvent fréquenter quotidiennement leurs pairs. Il est donc beaucoup plus difficile d'établir et de maintenir des limites saines quant à la quantité et au type d'accès au soutien par les pairs. Dans ces situations, les pairs aidants devraient donc éviter d'assumer un rôle formel de soutien par les pairs. Un soutien informel ponctuel par les pairs aidants peut être fourni au besoin. Toutefois, il faut faire appel à des pairs aidants non opérationnels pour offrir un soutien formel par les pairs.



Les limites deviennent souvent floues avec les meilleures intentions du monde. Les exemples suivants peuvent être utilisés pour entamer des conversations pour explorer le flou des limites avec les pairs aidants.

Un pair aidant peut-il dire « appelez-moi n'importe quand »?

Il peut être utile pour les pairs, surtout en situation de crise, d'offrir ce niveau d'accès aux gens. Toutefois, offrir ce niveau d'accès peut avoir des répercussions sur la santé mentale et le bien-être des pairs aidants. Les pairs supporteurs devraient-ils être autorisés à prendre ce type d'engagements ou devraient-ils les éviter?

Un pair aidant ou son pair devrait-il être en mesure d'inviter l'autre à un événement social ou le contacter sur les réseaux sociaux?

Des liens d'amitié peuvent se tisser et se tissent en effet au fil des interactions entre pairs. Pourtant, au fur et à mesure que ces liens se tissent, le soutien par les pairs peut commencer à glisser d'une interaction formelle à une interaction plus informelle qui compromet la capacité du pair aidant à rester objectif au sujet du pair. Quand l'amitié commence-t-elle à compromettre la capacité d'un pair à rester neutre et objectif à l'égard de son pair?

Doubles rôles et conflit de rôle

Il y a double rôle lorsqu'un pair et celui qui le soutient partagent une relation en dehors de l'interaction entre pairs. Ils peuvent affecter l'objectivité, le jugement et l'efficacité des pairs qui les soutiennent, ainsi que leur capacité à maintenir des limites saines avec leur pair. Les doubles rôles sont difficiles à gérer et risquent d'entraîner une exploitation ou un préjudice pour le pair.

Il y a un double rôle lorsque les pairs aidants ont :

- Une relation familiale, sexuelle ou autre avec un pair;
- Une relation d'affaires ou financière avec un pair;
- Une relation hiérarchique, comme une relation superviseur-subordonné, avec un pair;
- Un partenariat de travail formel, par exemple entre des ambulanciers ou des policiers, avec un pair.

Un conflit de rôle peut survenir lorsque les obligations du pair aidant sont en contradiction avec l'autre rôle joué par le pair aidant dans la vie de ce dernier. Ce conflit d'intérêt inhérent peut potentiellement avoir un impact sur l'efficacité de la relation entre pairs.

EXEMPLES DE LA MANIÈRE DONT LES CONFLITS DE RÔLES DANS UNE RELATION HIÉRARCHIQUE PEUVENT AFFECTER LES PAIRS :

Un pair qui reçoit du soutien de son superviseur est préoccupé par le fait que ce qu'il partage pourrait être divulgué à d'autres membres de la direction, des ressources humaines ou de la chaîne de commandement. Étant donné que cela pourrait avoir une incidence sur les décisions futures concernant les affectations, les mutations ou les promotions, ils peuvent choisir de ne pas divulguer de renseignements qui seraient utiles à leur pair aidant.

Un superviseur qui apporte un soutien à un subordonné commence à voir le pair différemment en fonction de ce qui est divulgué. Cela affecte inconsciemment l'opinion du superviseur à l'égard du rendement ou du potentiel professionnel du pair. Par souci sincère pour le pair, le superviseur ne l'encourage pas à se porter candidat à une promotion.



Les doubles rôles sont difficiles à gérer et peuvent miner la confiance dans le programme de soutien par les pairs s'ils ne sont pas gérés de façon appropriée. Il faut des politiques claires et bien définies pour que les pairs aidants et les pairs comprennent comment le double rôle sera géré.

En général, les programmes de soutien par les pairs sont encouragés à éviter les doubles rôles dans la mesure du possible. Les pairs aidants devraient donc éviter les situations de rôles doubles en évitant d'agir comme suit :

- Se livrer à des activités sexuelles ou à d'autres activités intimes avec leur pair;
- Conclure des ententes commerciales ou financières avec leur pair;
- Échanger des cadeaux avec leur pair.



Si une relation double existe ou se tisse, le pair doit être dirigé vers un autre aidant.

Lorsqu'il n'est pas possible d'éviter les doubles rôles, les programmes de soutien par les pairs devraient fournir :

- Une formation sur la façon de déterminer les doubles rôles et les conflits de rôles, notamment des exemples précis de la façon dont les conflits de rôles peuvent compromettre à la fois le rôle de soutien par les pairs et le rôle supplémentaire ainsi que les risques que cela comporte pour le pair;
- Des politiques claires sur les limites du rôle de soutien par les pairs et du rôle supplémentaire;
- Des politiques claires sur l'endroit où le rôle de soutien par les pairs l'emporte sur le rôle supplémentaire, et vice versa;
- Des politiques claires sur le moment où une recommandation est requise;
- Un processus confidentiel permettant aux pairs de signaler leurs préoccupations au sujet de leur pair aidant;
- Une supervision continue d'un expert sur la gestion des doubles rôles et des conflits de rôles.



Les pairs doivent également être informés de ces politiques avant de recevoir un soutien de la part d'une personne jouant un double rôle. Le fait de fournir aux pairs les politiques du programme en matière de double rôle les aide à comprendre les risques encourus avant qu'ils n'acceptent de recevoir un soutien de la part d'une personne dans cette position. C'est toujours le pair qui doit accepter la double fonction, et non le pair aidant.

Accès au soutien par les pairs

Le soutien par les pairs fait maintenant partie intégrante des services offerts aux vétérans, aux militaires, au PSP et à leur famille. C'est souvent la première option recommandée lorsqu'une personne demande ou semble avoir besoin du soutien. Malgré cela, il existe plusieurs obstacles structurels et programmatiques qui peuvent limiter la capacité des gens à accéder au soutien par les pairs.



Les obstacles réels et potentiels à l'accès doivent être explorés lors de l'élaboration d'un programme de soutien par les pairs, afin qu'ils puissent être minimisés lors de la conception du programme. Le fait de réexaminer régulièrement les obstacles à l'accès permet d'identifier où des améliorations peuvent être apportées au programme.

Réciprocité

L'incapacité de trouver un pair aidant qui correspond bien aux préférences et aux besoins d'une personne peut constituer un obstacle important à l'accès au soutien.

Les programmes de soutien par les pairs sont encouragés à recruter activement des pairs aidants dont :

- Dont les données démographiques correspondent à celles des personnes qui ont recours au programme, notamment la race, l'origine ethnique, le milieu culturel, le sexe, l'identité de genre et l'orientation sexuelle;
- L'expérience vécue professionnelle correspond à celle des personnes qui ont recours au programme, telle que le grade, le rôle et les fonctions opérationnelles;
- Les expériences vécues personnelles correspondent à ceux des personnes qui ont recours au programme, telles que les problèmes familiaux ou relationnels;
- Toute autre caractéristique qui fait en sorte qu'une personne ayant recours au programme reconnaît un pair.

Les petits programmes de soutien par les pairs et les nouveaux programmes de soutien par les pairs peuvent avoir de la difficulté à répondre à tous ces critères, surtout au moment du lancement. Le recrutement de nouveaux pairs aidants peut être continu à mesure que le programme est mis en œuvre et que les gens commencent à l'utiliser.

Quarts de travail

Les militaires et le PSP actifs travaillent souvent par quarts. En d'autres mots, il y a des gens qui travaillent à toute heure du jour, sept jours par semaine. Les programmes en milieu de travail doivent compter sur un nombre suffisant de pairs aidants sur place pendant chaque quart de travail pour assurer un accès égal au programme.

Problèmes de confiance

Il existe un profond manque de confiance dans certains organismes, en particulier dans les milieux où les personnes sont évaluées en fonction de leur capacité à surmonter les défis de santé mentale ou d'y résister. Des défis de confiance peuvent amener des personnes à chercher du soutien à l'extérieur de l'organisme, même à leurs propres frais.

Les organisations qui offrent des programmes en milieu de travail ne doivent pas restreindre ou limiter l'accès à l'équipe de soutien interne par les pairs. Elles devraient plutôt encourager l'utilisation d'un large éventail d'options en fonction du confort et des préférences de chacun. Tant qu'une source de soutien par les pairs est légitime et crédible, les personnes devraient avoir un accès sans entrave au programme qui répond le mieux à leurs besoins.

Permettre aux pairs de choisir leur aidant

Idéalement, les gens devraient être en mesure de choisir leur pair aidant plutôt que de s'en faire attribuer un. On leur donne donc la capacité de décider qui ils considèrent comme un pair et en qui ils ont confiance pour offrir du soutien par les pairs. L'affichage des biographies des pairs aidants sur les sites Web internes ou d'autres plateformes de communication peut faciliter ce processus.

Les programmes de soutien par les pairs plus petits ou plus récents n'ont peut-être pas la même capacité d'offrir un choix de soutien par les pairs que les programmes plus importants. Si un pair aidant doit être désigné, il doit être en mesure d'accepter ou de refuser l'affectation pour quelque raison que ce soit, sans conséquence.

Aspect volontaire du soutien par les pairs

Dans le contexte militaire et du PSP, il y a des moments où certains aspects du soutien par les pairs en milieu de travail peuvent être perçus comme étant obligatoires, comme après une exposition à un événement potentiellement traumatisant sur le plan psychologique. Même si certaines organisations ont des processus et des procédures obligatoires à suivre après ce type d'événement, le soutien par les pairs lui-même devrait toujours être volontaire. Le fait de pousser les gens à recourir au soutien par les pairs contre leur gré peut leur causer du tort.

Malgré cela, les pairs aidants peuvent et doivent être une ressource pour les personnes affectés par des événements potentiellement traumatisants d'un point de vue psychologique.

Plutôt que de rendre le soutien par les pairs en milieu de travail obligatoire, les organisations doivent envisager :

- D'inclure les pairs aidants comme ressources dans les réunions ou les comptes rendus obligatoires après un événement;
- De rappeler qu'il n'est pas nécessaire d'accéder immédiatement au soutien par les pairs, mais qu'il est disponible dès que la personne est prête;
- D'affecter des pairs aidants pour faire le point sur les gens après l'événement afin de leur rappeler les ressources à leur disposition;
- De recommander fortement le soutien par les pairs comme option;
- D'encourager les gens à essayer le soutien par les pairs une seule fois;
- De permettre et d'encourager les gens à accéder au programme de soutien par les pairs avec lequel ils sont le plus à l'aise (c.-à-d. un programme externe plutôt que le programme interne).



La décision d'avoir recours à un soutien par les pairs doit toujours être prise par le pair lui-même. Forcer une personne à s'engager dans un soutien par les pairs contre son gré peut lui nuire.

Vérification des ressources d'aiguillage

Le soutien par les pairs sert souvent de pont vers d'autres ressources. Les programmes ont le devoir éthique de protéger leurs utilisateurs contre des pratiques ou des environnements potentiellement dangereux. Toutes les ressources de référence doivent faire l'objet d'un contrôle de sécurité et de qualité, qu'elles fournissent un soutien par les pairs ou un autre type de service.

L'évaluation des ressources d'aiguillage nécessite du temps et des efforts. La variété des ressources peut également poser un problème. Les critères définissant un programme de traitement pour la dépendance sûr et de grande qualité diffèrent de ceux d'un programme de soutien à la famille. Par conséquent, il est possible qu'aucune personne au sein du programme de soutien par les pairs ne possède les connaissances nécessaires pour évaluer chaque type de ressource d'aiguillage.

L'accréditation constitue une façon de déterminer si un programme est sûr et de grande qualité. Elle atteste qu'un organisme tiers indépendant a confirmé la conformité du programme aux mesures de qualité normalisées et reconnues à l'échelle nationale pour ce type de service.

Cependant, tous les programmes au Canada ne disposent pas de normes reconnues à l'échelle nationale pour guider leur travail. Les normes nationales de qualité sont courantes dans le domaine de la santé, mais ne le sont pas dans d'autres domaines. Dans ces cas, il peut être utile de poser des questions aux utilisateurs sur leur expérience avec une ressource ou un programme en particulier. Idéalement, toutes les ressources d'aiguillage devraient avoir une bonne compréhension de la culture des vétérans, des militaires, des PSP et de leurs familles.



Les programmes de soutien par les pairs offerts dans des territoires de compétence semblables peuvent envisager de partager leurs listes de ressources d'aiguillage vérifiées. Le fait de partager ces listes permet de regrouper les ressources en augmentant le nombre de personnes ayant une connaissance des différents types de programmes. Ce regroupement peut également réduire le temps et les efforts que consacre chaque programme à la création et au maintien d'une liste de ressources d'aiguillage sûres et de grande qualité.

Transparence

La transparence, c'est-à-dire la communication claire et ouverte sur le modèle, le format et l'approche du soutien par les pairs, permet aux gens de prendre des décisions éclairées sur le programme qui répond le mieux à leurs besoins. Il aide les gens à savoir à quoi s'attendre lorsqu'ils accèdent au programme. Cette clarté est particulièrement avantageuse pour les personnes vulnérables en crise.

La publication des politiques, des procédures et du mode de rémunération des pairs aidants, ainsi que du fait qu'ils sont rémunérés ou non peut aider à favoriser une meilleure compréhension du programme et, ainsi, renforcer la confiance que les gens ont à son égard.



La transparence sur tous les aspects du programme de soutien par les pairs accroît la confiance et le confort des gens à l'égard du programme.

Note sur la diversité, l'équité et l'inclusion

Il n'existe pas de principes universellement acceptés pour orienter les efforts en matière de diversité, d'équité et d'inclusion (DEI) au sein des programmes de soutien par les pairs. Toutefois, le fait de ne pas prendre en compte des diverses perspectives dans tous les aspects de la planification, de la mise en œuvre et de la prise de décisions au sein du programme peut désavantager certains des pairs bénéficiaires. Voici certains de ces aspects :

- La compréhension des besoins des pairs par le programme.
- La définition de la réciprocité et la sélection des pairs par le programme.
- La formation fournie aux pairs aidants par le programme.
- L'établissement des liens de confiance avec le service par le programme.

Dans la population en général, la diversité est souvent considérée comme les différences de race, d'origine ethnique, de genre, d'orientation sexuelle, d'âge ou de religion. Toutefois, dans le cas des vétérans, des militaires et du PSP, la diversité peut également s'étendre aux différences de grade et de rôle, aux fonctions opérationnelles ou à la branche des forces armées ou du PSP.

L'intégration des principes de DEI au soutien par les pairs n'est pas une approche universelle. Les concepteurs de programmes doivent comprendre la diversité des pairs bénéficiaires, et s'efforcer d'inclure ces diverses perspectives dans la mesure du possible.

Sélection et retrait des pairs aidants

La réussite de la relation entre pairs est fondamentale pour que le soutien par les pairs : sans une relation fructueuse, le soutien par les pairs est moins efficace. Les relations sont fondées sur des sentiments de réciprocité et de confiance qui découlent d'un vécu en commun. Ils sont cultivés grâce à des habiletés interpersonnelles comme l'empathie, la patience et la capacité d'écouter et de bien communiquer.

Les pairs aidants qui ont à la fois une expérience vécue pertinente et des aptitudes interpersonnelles sont plus susceptibles d'avoir de bonnes relations entre pairs. Cependant, tous les pairs aidants potentiels ne répondent pas aux deux critères.

L'importance de l'expérience vécue

L'une des expériences vécues les plus partagées qui soutient la relation entre pairs est celle d'être un vétéran, un militaire, un membre du PSP ou un membre de la famille. L'impact unique de ces carrières sur la vie personnelle et professionnelle n'est souvent compris que par les autres membres du groupe.

D'autres expériences vécues importantes sont pertinentes dans ces communautés :

- Grade et rôle, y compris les membres assermentés et les membres civils, ainsi que les dirigeants et le personnel de première ligne;
- Types de formation;
- Fonctions opérationnelles;
- Déploiements et affectations opérationnelles
- Antécédents professionnels particuliers, comme le combat, un traumatisme sexuel ou d'autres événements potentiellement traumatisants sur le plan psychologique;
- Le décès inattendu d'un collègue ou d'un membre de la famille
- Problèmes de santé mentale et de dépendance;
- Blessures physiques qui changent la vie;
- Défis familiaux et relationnels;
- Race, ethnicité, culture, sexe, identité de genre et orientation sexuelle.

L'importance des qualités personnelles et des relations interpersonnelles

Certaines qualités personnelles et aptitudes interpersonnelles prédisposent généralement les gens à être aptes au soutien par les pairs. La sélection de pairs aidants ayant des qualités et aptitudes préexistantes peut rendre la formation plus efficace.

QUALITÉS PERSONNELLES

- Altruisme
- Authenticité
- Bon jugement
- Compétent
- Confiance en soi
- Crédibilité
- Digne de confiance
- Éthique
- Honnêteté
- Leader
- Maturité
- Respecté

COMPÉTENCES INTERPERSONNELLES

- Acceptation d'autrui
- Compassion
- Conscience de soi
- Écoute et communication
- Empathie
- Impartialité
- Maîtrise de soi
- Motivation
- Patience
- Transparence
- Volonté d'apprendre

Même si les compétences existantes sont souhaitables lors de la sélection des pairs aidants, certaines compétences peuvent également être acquises et améliorées grâce à la formation.



L'équilibre entre les expériences vécues et les compétences interpersonnelles des pairs est un élément clé du processus de sélection.

Recrutement de potentiels pairs aidants

Candidatures

Les mises en candidature sont un bon moyen d'identifier les pairs aidants potentiels. Le fait de demander aux utilisateurs potentiels du programme de nommer les personnes vers qui ils seraient le plus disposés à se tourner pour obtenir du soutien aide à faire en sorte que les pairs qui les soutiennent puissent leur faire confiance. Il peut également aider à empêcher la nomination de personnes motivées par des gains personnels, comme l'avancement professionnel. Ces personnes sont souvent des candidats naturels pour le poste à pourvoir.

Les programmes en milieu de travail peuvent demander au personnel de nommer des personnes en qui il aurait confiance pour offrir du soutien par les pairs. Les programmes communautaires peuvent demander à leurs pairs aidants de nommer des diplômés de programme ou d'autres personnes de la collectivité qu'ils connaissent et qui, selon eux, seraient aptes à jouer ce rôle. Ces personnes peuvent être invitées à poser leur candidature si elles sont intéressées.

Les mises en candidature sont un élément important du processus de sélection et contribuent à inspirer confiance à l'équipe de soutien par les pairs. Cependant, les candidatures ne doivent pas être la seule étape du processus de sélection. Il est possible que les candidats ne soient pas tous aptes à jouer le rôle de pairs aidants. Et si les nominations peuvent contribuer à empêcher la sélection de personnes motivées par un gain personnel, tel que l'avancement de leur carrière, elle ne garantissent pas non plus que quelqu'un a été nommé pour les bonnes raisons.

Recrutement actif

Les pairs aidants doivent refléter les données démographiques et l'expérience vécue pertinente des pairs qu'ils soutiennent. Les programmes de soutien par les pairs devront peut-être recruter activement des gens pour combler les lacunes dans ces domaines si les candidatures ne suffisent pas à elles seules.

Sélection de pairs aidants potentiels pour la formation

Il est primordial de s'assurer que les personnes sont capables d'assumer le rôle de pairs aidants.

Chaque programme de soutien par les pairs a besoin des critères clairement définis pour la sélection des personnes susceptibles d'être formées au soutien par les pairs. Ces critères doivent refléter le cadre, le modèle et l'approche du programme en matière de soutien par les pairs, ainsi que les besoins des pairs qu'il prévoit de servir.

Les critères de base pourraient comprendre :

- L'expérience vécue;
- Les qualités personnelles et compétences interpersonnelles;
- La nomination par les pairs;
- La passion pour le soutien par les pairs;
- Une bonne santé émotionnelle;
- Une formation ou expérience antérieure en soutien par les pairs;
- Vérification des antécédents judiciaires;
- Avoir une bonne réputation au sein de l'organisation.

Les entretiens avec la direction du programme permettront de déterminer si les candidats qui répondent aux critères de base sont réellement aptes à occuper le poste. Dans la mesure du possible, les candidats doivent également être évalués en fonction de leur aptitude au travail avant d'être acceptés dans la formation. Les évaluations cliniques peuvent être utilisées à cette fin si elles sont disponibles.

Les candidats devraient comprendre le temps requis pour le rôle avant de s'y engager. Cela comprend le temps consacré à la formation puis la formation continue, ainsi qu'à la pratique du soutien par les pairs. Il peut être utile d'encourager les personnes à parler à leur famille avant de poser leur candidature afin de s'assurer qu'elles sont en mesure de respecter les contraintes de temps.

Admission au programme de formation sur le soutien par les pairs

Une fois sélectionnés, tous les pairs aidants potentiels devraient recevoir une formation de base. Cependant, il est possible que toutes les personnes formées ne seront pas nécessairement en mesure de mettre à profit les connaissances et les compétences qu'elles ont acquises. Une fois formé, chaque pair aidant potentiel doit être évalué afin de vérifier s'il possède un niveau de base de connaissances et de compétences avant d'être autorisé à offrir du soutien par les pairs.

Le processus de formation peut également permettre de repérer les candidats qui n'ont pas encore traité leur propre défis et pas suffisamment pour être en mesure d'offrir un soutien par les pairs. Un processus de sélection rigoureux doit réduire au minimum la probabilité que cela se produise. Pourtant, si c'est le cas, le candidat doit pouvoir se retirer du programme de soutien par les pairs sans pénalité et être encouragé à présenter une nouvelle demande à une date ultérieure.

Processus de retrait

Chaque programme de soutien par les pairs doit également disposer de critères clairement définis pour décider quand un pair aidant ne devrait plus faire partie de l'équipe.

Les critères de base de la désélection pourraient être les suivants :

- Violation de la confidentialité ou autre comportement contraire à l'éthique;
- Perte de confiance envers le pair aidant;
- Incapacité de satisfaire aux exigences en matière de formation;
- Perte d'une bonne réputation au sein de l'organisation;
- Incapacité du pair aidant de remplir son rôle en raison d'un épuisement professionnel ou d'autres problèmes liés au stress et refus de se retirer volontairement.



L'existence d'une procédure confidentielle permettant aux pairs de faire part de leur préoccupations concernant leur pair aidant permet de signaler les comportements contraires à l'éthique et la perte de confiance envers un pair aidant.

Formation sur le soutien par les pairs

La formation nécessite beaucoup de temps et de ressources pour s'assurer que les pairs aidants sont prêts à assumer leur rôle. La formation doit être fondée sur des données probantes et répondre aux besoins des pairs.

Les pairs aidants ont besoin d'être formés dans deux domaines connexes mais distincts :

CONNAISSANCES

- Information factuelle et concepts théoriques
- Transmission généralement selon des méthodes d'enseignement en classe
- Formation donnée par un expert en la matière
- Connaissances et compréhension évaluées de façon informelle (c.-à-d. tests, jeux-questionnaires)

COMPÉTENCES

- Capacité d'appliquer ses connaissances dans des situations réelles
- Perfectionnement par la pratique et utilisation au fil du temps
- Évaluation par l'observation
- Apprentissage continu par l'encadrement actif et la rétroaction d'un formateur expérimenté

La formation ne doit pas être perçue comme une tâche « administrative », ni simplement s'ajouter à une charge de travail déjà complète. Autrement, la formation et le développement des compétences pourraient être réduits au minimum ou carrément ignorés et les pairs aidants risquent d'être épuisés.

Afin de garantir que les pairs aidants puissent avoir accès à la formation dont ils ont besoin, il est encouragé d'inclure :

- Du temps pendant les heures de travail ou du temps libre pour la formation;
- Une rémunération pour le temps consacré à la formation.



Chaque pair aidant devrait avoir reçu une formation et posséder un niveau de compétence de base avant de s'engager auprès de ses pairs.

CONSEILS POUR APPUYER LA FORMATION LORSQUE LE TEMPS ET LES RESSOURCES SONT COMPTÉS

- Si le sujet le permet, envisager d'offrir des formations plus courtes (c.-à-d. d'une à deux heures) sur de plus longues périodes.
- Intégrer des sessions de formation en personne à d'autres réunions ou activités en personne.
- Répartir les ressources et les possibilités de formation entre les programmes et les organisations.
- Miser dans les occasions de « formation des formateurs » afin que des membres qualifiés de l'équipe de soutien par les pairs puissent offrir de la formation à l'interne.

Sélection d'une méthode de formation

Les programmes de soutien par les pairs proposent des formations de trois manières principales : en personne, en ligne et mixte, c'est-à-dire une combinaison de formation en ligne et en personne). Chaque méthode présente des avantages et des inconvénients.

MÉTHODES DE FORMATION

FORMATION EN PERSONNE

AVANTAGES

- Les participants peuvent poser des questions en temps réel et avoir une discussion de groupe.
- La discussion aide les participants à comprendre comment l'information pourrait s'appliquer dans des situations réelles.
- Les participants peuvent mettre en pratique leurs compétences au moyen de jeux de rôles et recevoir de l'encadrement et des commentaires constructifs sur leur rendement de la part du formateur et des autres participants.
- Les participants peuvent apprendre à connaître leurs pairs.

DÉSAVANTAGES

- Plus coûteux que les méthodes en ligne ou mixtes.
- Prend plus de temps que les méthodes en ligne ou mixtes.
- Le travail par quarts peut empêcher certaines personnes de se présenter aux séances à l'heure prévue.
- La capacité à maintenir les opérations pendant la formation, plus particulièrement si les séances s'étendent sur une ou plusieurs journées.
- Peut être moins accessible pour les personnes qui travaillent et vivent dans des régions rurales ou éloignées.

FORMATION EN LIGNE

- Plus rentable et plus rapide que la formation en personne.
- Le format asynchrone permet aux gens de participer lorsqu'ils en ont le temps.
- Peut être plus accessible pour les personnes travaillant et vivant dans des zones rurales et éloignées.
- Peut faciliter l'uniformisation de la formation, comme tout le monde reçoit le même contenu.

- Ne donne pas les mêmes occasions de poser des questions en temps réel ou d'avoir une discussion de groupe.
- Ne donne pas les mêmes occasions de mettre en pratique et de perfectionner les compétences.
- Les participants n'apprennent pas à connaître leurs pairs.

FORMATION MIXTE

- Plus rentable et plus rapide que la formation en personne. La théorie est accessible de façon asynchrone.
- Des occasions de renforcement des compétences sont offertes en personne.
- Plus de souplesse que les méthodes en personne ou en ligne le permettent.
- Pratique courante dans le soutien par les pairs aujourd'hui.

- Le travail de quart peut signifier que certaines personnes ne sont pas en mesure de participer à la partie en personne à l'heure prévue.
- Capacité à maintenir les activités pendant la partie en personne, en particulier si les sessions s'étendent sur un ou plusieurs jours.
- La partie en personne peut être moins accessible pour les personnes qui travaillent et vivent dans des zones rurales ou éloignées.



Le modèle, le cadre et le lieu du programme de soutien par les pairs, les besoins des apprenants et le budget du programme doivent être pris en compte avant de choisir une méthode de formation.

Sujets de formation

Sur certains sujets, tous les pairs aidants ont besoin de formation, peu importe le modèle, le cadre ou l'approche du programme. Ces sujets sont au cœur du soutien par les pairs auprès de vétérans, de militaires, de PSP et de leur famille. Les pairs aidants doivent idéalement recevoir une formation dans chacun de ces domaines avant de commencer à exercer.

Le fait de savoir que chaque pair aidant a reçu une formation de base suscite la confiance dans le programme. Pourtant, jusqu'à présent, il n'existe pas de documentation qui précise quels sujets devraient faire partie de la formation de base et lesquels devraient être couverts dans la formation continue. Il n'existe pas non plus de documentation indiquant quel niveau de formation est suffisant.

La formation de base devrait inclure les principes fondamentaux du soutien par les pairs, ainsi que les sujets les plus courants pour lesquels les utilisateurs du programme recherchent un soutien. Par exemple, un programme de soutien par les pairs qui se concentrent sur des types de défis spécifiques, tels que les blessures de stress post-traumatique ou les traumatismes sexuels, devraient donner la priorité à ces sujets dans le cadre de la formation de base. Les programmes qui ne se concentrent pas sur des types de défis spécifiques peuvent opter pour des sessions spécialisées dans le cadre de la formation continue.



Une formation complète est un aspect essentiel d'un soutien par les pairs sûr et de qualité.

Les sujets suivants sont les domaines les plus courants dans lesquels les programmes de soutien par les pairs proposent des formations. Les sujets qui ne peuvent être abordés lors de la formation de base doivent l'être dans le cadre de la formation continue

Attentes, politiques et procédures

- Objectifs et limites du soutien par les pairs
- Rôle et responsabilités du pair aidant
- Confidentialité
- Responsabilités juridiques et professionnelles, notamment les exigences en matière de rapports
- Tenue de dossiers et de notes – stockage sécurisé et accès aux dossiers écrits
- Procédures d'urgence

Pratique éthique

- Confidentialité, vie privée, privilège et anonymat
- Compréhension et maintien de limites saines
- Rôles doubles et les conflits de rôles
- Code de conduite pour les pairs aidants
- Dilemmes éthiques

Bien-être personnel

- Identification et prise de conscience de ses propres signes et symptômes de stress
- Traumatisme vicariant
- Épuisement professionnel
- Usure de compassion
- Stratégies visant à renforcer la résilience
- Élaboration d'un plan de mieux-être personnel
- Ressources internes et externes ainsi que politiques et procédures favorisant le bien-être personnel
- Suivi planifié visant à prendre des nouvelles

Communication interpersonnelle

- Écoute active
- Communication non verbale
- Évaluation et résolution de problèmes
- Base des techniques de verbalisation
- Compétences en animation de groupe (au besoin)

Compétence culturelle

- Diversité, équité et inclusion
- Partialité implicite et explicite
- Humilité culturelle et création d'une sécurité culturelle

Pratique fondée sur le traumatisme

- Différents types de traumatismes spécifiques au groupe de pairs et au personnel du programme
- Questions culturelles, historiques, de genre et de développement dans l'expérience du traumatisme
- Comment le traumatisme affecte le corps, les émotions et les comportements
- Comment reconnaître les émotions ou les comportements déclenchés chez soi et chez les autres et y répondre
- Créer une sécurité physique, psychologique et émotionnelle pour les pairs et les pairs aidants
- Renforcer la voix, le choix et l'autodétermination des pairs et des pairs aidants

Sources et signes de stress

- Sources de stress, en particulier les facteurs de stress organisationnels, opérationnels et personnels
- Stress causé par le harcèlement sexuel, les traumatismes historiques, le racisme et la discrimination
- Préjudice et détresse morale
- Effets physiques et émotionnels du stress
- Signes et symptômes courants du stress
- Stratégies d'adaptation au stress

Techniques de désescalade

- Premiers secours psychologiques
- Tolérance à la détresse
- Techniques de désescalade
- Compétences en communication en temps de crise
- Techniques de gestion du stress

Signes et symptômes des problèmes de santé mentale et de dépendance

- Signes et symptômes de problèmes de santé mentale courants tels que les blessures de stress post-traumatique, la dépression et l'anxiété
- Traitements courants des problèmes de santé mentale
- Signes et symptômes de consommation problématique de substances et d'autres comportements potentiellement addictifs tels que le jeu, le sexe, la nourriture, le travail et l'utilisation d'Internet
- Traitements courants pour les défis liés à la toxicomanie et l'addiction, y compris les stratégies de réduction des méfaits et les étapes du changement

Prévention du suicide

- Aptitude à poser des questions
- Évaluation et dépistage du risque de suicide
- Comment intervenir en cas de risque de suicide
- Éléments d'un plan de sécurité, notamment la réduction de l'accès aux moyens létaux
- Quoi faire si une personne indique qu'elle est suicidaire
- Savoir comment orienter une personne vers le niveau de soins suivant

Difficultés relationnelles et familiales

- Sources de stress dans les familles d'anciens combattants, de militaires et de PSP
- Effet sur les membres de la famille et leurs relations interpersonnelles, notamment les enfants
- Signes et symptômes de violence familiale, dont la violence envers un partenaire intime, un aîné et un enfant
- Transitions de la vie, comme avoir un enfant, prendre sa retraite, ou la séparation et le divorce
- Défis liés à la parentalité et à la coparentalité

Deuil et perte

- Adaptation à la perte
- Étapes du deuil
- Deuil

Ressources et aiguillages

- Ressources internes et communautaires
- Quand et comment diriger une personne efficacement vers d'autres ressources

Importance de la formation continue : une seule formation, ce n'est pas suffisant

Comme le domaine du soutien par les pairs est dynamique et en constante évolution, une formation continue est nécessaire pour demeurer à jour et efficace. Par la formation continue, les pairs aidants consolident et approfondissent leurs connaissances et leurs compétences, se tiennent au courant des pratiques exemplaires dans le domaine et réduisent les risques de complaisance.

Les pairs aidants sont de précieux informateurs lorsqu'il est question de choisir des sujets de formation continue. Ils connaissent les préoccupations pour lesquels les pairs cherchent de l'aide, même si elles ne font pas partie des objectifs prévus du programme.

Des séances de formation conjointes avec d'autres équipes de soutien par les pairs peuvent également aider à élargir les connaissances et les compétences des pairs aidants. Les discussions entre équipes permettent à ces derniers de mieux comprendre les façons dont les autres ont réagi aux problèmes qui surviennent pendant le travail. Ces discussions pourraient fournir des idées utiles sur la façon d'adapter et d'améliorer certaines pratiques et les programmes de soutien par les pairs en général.

La documentation actuelle indique que la formation continue est un élément essentiel des programmes de soutien par les pairs de grande qualité. Cependant, on ne sait pas encore très bien dans quelle mesure la formation continue est réellement nécessaire pour maintenir les connaissances et les compétences des pairs aidants.



Les exigences minimales en matière de formation continue doivent être établies et clairement expliquées aux pairs aidants avant qu'ils ne posent leur candidature. Les gestionnaires de programme devraient prévoir d'offrir une formation continue sur une base régulière et au moins une fois par an.

Sélection des formateurs

Les critères de sélection des formateurs constituent une partie importante de la politique de tout programme de soutien par les pairs. Des formateurs de grande qualité garantissent que les pairs aidants ont les connaissances et les compétences nécessaires pour bien faire leur travail. C'est ce qui contribue à renforcer la confiance envers le programme de soutien par les pairs.

Idéalement, les formateurs doivent avoir :

- Des connaissances spécialisées dans le domaine d'enseignement;
- Une expérience vécue rattachée au sujet;
- Une formation d'instructeur ou licence actuelle permettant d'enseigner les cours dispensés;
- Une connaissance ou une expérience de l'éducation des adultes;
- Une connaissance de la culture et de la pratique du soutien par les pairs;
- Une expérience directe de la culture des vétérans, des militaires, des PSP et de leur famille.

Le nombre de formateurs qui répondent à tous ces critères est restreint. Les gestionnaires de programmes peuvent surmonter ce défi en faisant appel à des professionnels autorisés ou inscrits – et le plus souvent à des professionnels de la santé mentale – ainsi qu'à des pairs aidants chevronnés pour offrir de la formation.

Les professionnels autorisés et inscrits possèdent une expertise et des compétences spécialisées dans leur domaine d'intérêt, mais ils n'ont peut-être pas d'expérience vécue ou une grande connaissance de la culture ou de la pratique du soutien par les pairs.

Les pairs aidants chevronnés peuvent avoir une expérience vécue rattachée au sujet et une connaissance directe du soutien par les pairs, mais ne pas avoir le même degré d'expertise en la matière.

La documentation sur le soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires et les PSP suggère qu'il y a des avantages à jumeler de professionnels agréés ou autorisés, avec des pairs aidants expérimentés pour fournir la formation. Les apprenants reçoivent la théorie complète dont ils ont besoin, ainsi que des conseils pratiques sur la manière de gérer les situations courantes qui peuvent se présenter au cours des séances de soutien par les pairs.



Les professionnels agréés et certifiés et les pairs aidants chevronnés apportent tous deux une valeur ajoutée à la formation, mais souvent de manière différente. En fonction du sujet, l'utilisation de ces deux types de formateur pour fournir différents aspects de la formation, seuls ou ensemble, peut apporter plus de valeur ajoutée à l'utilisation de l'un ou l'autre type de formateur seul.

Supervision pour les pairs aidants

La supervision, c'est-à-dire la surveillance et le soutien continu d'un prestataire plus expérimenté et éclairé, est un élément important du maintien d'une équipe de soutien par les pairs saine. Lorsque la supervision est adéquate, les gens en sont reconnaissants et affirment qu'elle favorise leur croissance personnelle et professionnelle.

Trois objectifs principaux de la supervision

La supervision favorise la pratique réflexive, l'apprentissage continu et le renforcement des compétences chez les pairs aidants.

La pratique réflexive implique une réflexion profonde et critique sur la manière dont nous avons agi au cours d'une expérience ou d'un événement – ce qui s'est bien passé, ce qui n'a pas bien fonctionné – ainsi qu'aux hypothèses que nous avons formulées et qui ont influencé nos réactions émotionnelles et comportementales.

Les superviseurs aident les pairs aidants à explorer d'autres idées et interprétations possibles de ce qui s'est passé lors d'interactions précédentes avec des pairs et à déterminer si le fait de faire quelque chose différemment aurait pu changer le résultat. Cela permet aux pairs aidants de mieux comprendre, de tirer des leçons de leurs expériences et d'acquérir de nouvelles compétences qui peuvent être utiles dans de futures interactions.

Les superviseurs offrent des consultations et des conseils sur les situations difficiles avec leurs pairs.

La pratique dans les limites du soutien par les pairs peut parfois s'avérer difficile. La « dérive des pairs » se produit lorsque les pairs aidants commencent à jouer un rôle plus médical ou thérapeutique auprès de leurs pairs. Ainsi, la supervision aide les gens à reconnaître quand leur identité et leurs perspectives commencent à s'éloigner de celles d'un pair aidant. La supervision aide également conseiller les pairs aidants afin qu'ils puissent comprendre à quel stade il est approprié de diriger quelqu'un vers le niveau de soutien suivant. Il peut également être difficile de maintenir des limites saines dans le soutien par les pairs. Des liens d'amitié peuvent naturellement se tisser dans les relations entre pairs, mais une dépendance au soutien par les pairs peut aussi se créer.

Les superviseurs aident les pairs aidants à identifier à quel moment ces limites commencent à s'estomper. Ils donnent des conseils pratiques sur la façon de fixer des limites appropriées et de circonscrire la relation entre pairs, afin que les pairs aidants ne perdent pas leur neutralité et leur objectivité et ne se sentent pas dépassés par leur rôle.

Les situations de rôle double sont les plus difficiles pour les pairs aidants. Parfois, on ne peut pas les éviter, même si le programme a une politique en ce sens. Dans ces cas, les superviseurs donnent des conseils essentiels aux pairs aidants afin qu'ils puissent composer avec cette situation efficacement.

La supervision favorise le bien-être des pairs aidants.

Il peut arriver que les pairs aidants aient besoin d'aide pour déterminer s'ils doivent ou non apporter un soutien par les pairs à une personne, à un type de défi ou à un événement en particulier. Les superviseurs aident les pairs aidants à réfléchir à leur capacité à maintenir la neutralité et l'objectivité nécessaires pour apporter un soutien efficace. Cela est particulièrement important lorsque le problème pour lequel le pair demande de l'aide est très proche de la personne qui le soutient.

Les superviseurs contribuent à atténuer l'épuisement professionnel en vérifiant si les pairs aidants sont aux prises avec une charge de travail trop élevée ou des problèmes particuliers. Ils fournissent généralement une évaluation plus objective de la capacité d'un pair aidant de remplir son rôle en général.

En outre, ceux qui sont des professionnels de la santé mentale autorisés ou inscrits peuvent également offrir un soutien rapide en santé mentale au besoin.

Les superviseurs peuvent contribuer à l'élaboration et à la mise en œuvre du programme de soutien par les pairs dans son ensemble, comme suit :

- Donner des avis relativement à la sélection et au retrait des pairs;
- Se joindre à l'équipe de sélection;
- Contribuer à l'élaboration de politiques et de procédures;
- Offrir de l'éducation et de la formation.

Superviseurs du soutien par les pairs responsables des processus de sélection et de retrait

Les superviseurs du soutien par les pairs doivent avoir des connaissances et des compétences spécialisées pour remplir leur rôle. Ils ont habituellement besoin d'une formation avancée.

Les superviseurs devraient avoir :

- Une formation spécialisée dans le modèle de soutien par les pairs proposé;
- Une connaissance approfondie des pratiques éthiques, dont la confidentialité et ses limites, l'établissement de limites et la gestion des rôles doubles;
- Une compréhension approfondie des politiques et des procédures du programme et de l'organisation;
- De solides aptitudes à la pratique réflexive;
- La capacité de mentorer et d'encadrer efficacement les autres;
- Une compréhension du traumatisme, de ses effets et de la pratique fondée sur le traumatisme;
- Une compréhension de la culture du soutien par les pairs;
- Une compréhension de la culture des vétérans, des militaires, des PSP et des familles.

Les superviseurs potentiels devraient également être soumis à une vérification de leurs antécédents criminels avant d'être intégrés au programme.

Au moment de choisir un ou plusieurs superviseurs, les concepteurs de programmes doivent tenir compte du modèle, de l'approche et des besoins de l'équipe de soutien par les pairs, ainsi que du type de superviseur qui convient le mieux au rôle. Idéalement, un bon superviseur possède les compétences les plus appropriées pour les enjeux en cause et fait en sorte que les pairs se sentent à l'aise et en confiance.

La supervision peut être assurée par un professionnel autorisé ou inscrit – dans ce contexte, il s'agit le plus souvent d'un professionnel de la santé mentale – ou un pair aidant chevronné. Chaque personne offre des compétences uniques dont il faut tenir compte avant de choisir un superviseur.

PROFESSIONNELS AUTORISÉS OU INSCRITS



- Formation approfondie aux pratiques éthiques, notamment l'établissement de limites et la gestion des rôles doubles
- Aucune expérience directe du soutien par les pairs
- Capacité d'apporter un soutien rapide en santé mentale, au besoin

PAIRS AIDANTS CHEVRONNÉS



- Formation ou expertise en matière de pratiques éthiques possiblement variable
- Expérience directe du soutien par les pairs
- Meilleure compréhension de la pratique du soutien par les pairs et des difficultés quotidiennes auxquelles les pairs aidants peuvent se heurter

Les pairs aidants expérimentés qui supervisent et fournissent du soutien par les pairs doivent également avoir accès à un superviseur pour le perfectionnement continu de leurs compétences, la consultation pour les cas difficiles et les vérifications du bien-être.

Quels que soient leurs compétences, tous les superviseurs devraient avoir accès à une consultation immédiate et en temps réel avec un professionnel de la santé mentale ayant reçu une formation spécialisée sur le modèle de soutien par les pairs utilisé. Ces consultations aident à limiter le risque de préjudice et de responsabilité pour l'équipe de soutien par les pairs et le programme.



Le fait de disposer d'un bassin de superviseurs disponibles possédant des compétences variées permet aux pairs aidants de bénéficier d'un soutien approprié lorsqu'ils en ont besoin. Les pairs aidants peuvent choisir le superviseur avec lequel ils se sentent le plus à l'aise ou faire appel à un superviseur dans des situations particulières.

Retrait

Les programmes de soutien par les pairs ont également besoin de critères permettant de décider quand un superviseur ne devrait plus faire partie de l'équipe.

Les critères de base que les superviseurs doivent évaluer pour décider d'un retrait pourraient être les suivants :

- Violation de la confidentialité ou autre comportement contraire à l'éthique;
- Perte de la confiance de l'équipe de soutien par les pairs.

Comment maintenir une équipe de soutien par les pairs saine

Les pairs aidants vivent un type de stress propre à leur rôle. En effet, les exigences supplémentaires liées à ce soutien, à savoir écouter les autres se confier sur leurs problèmes, faire reposer la responsabilité de prendre soin de quelqu'un d'autre sur ses épaules et intervenir en cas de crise, peuvent à la longue se faire sentir par les pairs aidants.

Enseigner et soutenir les autosoins

Les programmes devraient établir des attentes selon lesquelles les pairs aidants pratiqueront régulièrement les modes d'autosoins qu'ils préfèrent. Le fait de prendre soin de soi est un élément essentiel du maintien de la résilience personnelle face au stress et aux défis associés au soutien par les pairs. Les pairs aidants qui intègrent avec succès les pratiques d'autosoins dans leur mode de vie peuvent également en faire preuve pour les pairs qu'ils soutiennent.

Il faut mettre l'accent sur les autosoins pendant le processus de sélection afin que les pairs aidants comprennent que cela fait partie du rôle. Une formation de base et des séances de formation continue sur les autosoins aide les pairs aidants à approfondir leur compréhension de la pratique et à explorer d'autres avenues susceptibles de favoriser leur propre bien-être.

Les politiques du programme jouent également un rôle dans le soutien des autosoins chez les pairs aidants. Les politiques des programmes doivent faire en sorte que les pairs aidants :

- Réduisent leur charge de travail, au besoin;
- Veillent à prendre des congés régulièrement;
- Prévoient des pauses plus longues lorsqu'ils en ont besoin.

Faire de la supervision et effectuer des vérifications du bien-être régulièrement

La supervision est un aspect qui contribue grandement au maintien d'une équipe de soutien par les pairs saine. Les superviseurs doivent effectuer régulièrement des vérifications proactives du bien-être et tenir des réunions d'information avec les pairs aidants. Il est possible de le faire soit en groupe, si la confidentialité n'est pas une préoccupation, soit individuellement. Les vérifications périodiques doivent consister notamment à poser des questions sur les autosoins ainsi qu'à déterminer et à éliminer les obstacles à sa pratique.

Des réévaluations périodiques de l'aptitude au travail avec un superviseur ou un professionnel de la santé mentale agréé ou autorisé permettent de mieux comprendre comment le pair aidant s'en sort. Les réévaluations peuvent également être utilisées pour donner aux pairs aidants des occasions régulières de décider s'ils veulent ou non continuer à jouer ce rôle.

Donner accès à des mesures de soutien supplémentaires

Les programmes ont la responsabilité éthique de veiller à ce que les pairs aidants soient aptes à exercer leurs fonctions. Bien que les autosoins soient une compétence précieuse qui doit être encouragée, elle ne suffit pas toujours à relever les défis supplémentaires que pose le rôle de soutien par les pairs. Les pairs aidants doivent également avoir accès à des services de soutien en santé mentale rapidement pour maintenir leur propre bien-être. L'absence de ces mesures de soutien risque de nuire aux pairs aidants et peut-être même à leurs pairs. Une telle lacune peut aussi miner la confiance des pairs qui soutiennent le programme dans son ensemble.

Prendre un congé ou se retirer du programme de soutien par les pairs

Les pairs aidants peuvent avoir besoin de prendre une pause de leur rôle de temps à autre pour leur propre bien-être. Il peut aussi arriver qu'il soit conseillé à un pair aidant de se retirer complètement. Les superviseurs peuvent aider les pairs aidants à déterminer quand prendre des pauses et pour combien de temps. Peu importe ce que décide le pair aidant, un retrait ne devrait entraîner aucune pénalité.



Le maintien d'une équipe de soutien par les pairs en bonne santé peut renforcer la motivation pour le travail, accroître la satisfaction professionnelle et réduire le taux de rotation du personnel. Les pairs aidants se sentent également pris en charge et valorisés.

Évaluation des programmes de soutien par les pairs

L'évaluation est un aspect important de tout programme de soutien par les pairs. Elle aide les gens à comprendre si le programme est de grande qualité, s'il donne de bons résultats et s'il procure des avantages clairs à ses pairs. L'évaluation confère une légitimité au programme et peut accroître les chances que le financement soit maintenu ou augmenté. Elle aide également à assurer la sécurité des pairs et des pairs aidants.

L'évaluation d'un programme de soutien par les pairs se pratique de deux façons principalement :

- Mesurer son efficacité;
- Favoriser l'amélioration de la qualité.

Évaluation de l'efficacité

Il peut être difficile de définir l'efficacité du soutien par les pairs. En général, une intervention est considérée comme efficace si elle produit des effets mesurables par rapport à un résultat précis dans un contexte réel. Or, les gens ont recours au soutien par les pairs pour de nombreuses raisons. En effet, tous les programmes de soutien par les pairs ne sont pas conçus pour atteindre des résultats précis, prédéterminés.

Afin de déterminer et de définir des résultats mesurables, il peut être utile de réunir l'équipe de soutien par les pairs pour répondre à la question suivante : Comment saurons-nous que le soutien par les pairs que nous offrons est efficace? Il peut être utile de réfléchir au modèle et à l'approche du soutien par les pairs et aux raisons les plus courantes pour lesquelles les pairs ont recours au programme.



Chaque programme de soutien par les pairs doit être en mesure de démontrer qu'il procure des avantages clairs à ses pairs, qu'il soit ou non conçu pour atteindre un résultat spécifique. Les programmes qui ne sont pas certains de la façon de déterminer et de définir des résultats mesurables devraient envisager de faire appel aux conseils d'un expert en évaluation.

Évaluation à l'appui de l'amélioration de la qualité

Idéalement, l'évaluation doit faire partie d'une culture d'amélioration continue de la qualité. La collecte, la surveillance et l'évaluation continues des données peuvent éclairer les ajustements apportés régulièrement aux programmes afin d'en améliorer le rendement et les résultats.

Le recours au programme est un élément clé de la surveillance du rendement du programme. Il aide la direction à déterminer s'il faut davantage de pairs aidants et quelle formation offrir.

Voici les types de données à prendre en considération :

- le nombre de contacts pour chaque pair aidant;
- le temps consacré à la prestation de soutien par les pairs;
- Types de questions abordées;
- Temps d'attente pour les personnes qui ont accès au soutien par les pairs.

Les programmes de soutien par les pairs en milieu de travail peuvent également mener des sondages anonymes périodiques (c.-à-d. annuels ou semestriels) à l'échelle de l'organisme pour éclairer les efforts d'évaluation. Dans ces cas, il est important de ne pas seulement recueillir des renseignements auprès des personnes qui utilisent actuellement le programme, mais auprès de l'ensemble des utilisateurs potentiels. En effet, les utilisateurs sont plus susceptibles d'être satisfaits du programme que les non-utilisateurs, ce qui biaise l'interprétation des résultats du sondage.

Les motifs des personnes qui n'utilisent pas le programme de soutien par les pairs peuvent varier. Elles ne connaissent peut-être pas le programme; il existe peut-être des obstacles à son accès; elles ressentent peut-être un manque de confiance ou une insatisfaction suite à l'utilisation antérieure du programme. Chacune de ces raisons suggère une stratégie distincte pour l'amélioration du programme.

Manifestement, les programmes communautaires auront plus de difficulté à recueillir les commentaires des utilisateurs potentiels. Toutefois, lorsque possible, le sondage auprès des utilisateurs potentiels peut fournir de précieux renseignements sur la connaissance et la perception à l'égard du programme au sein de la communauté.

L'efficacité de la mise en œuvre d'un programme a une incidence sur le rendement d'un programme et sur sa viabilité au fil du temps. Les pairs aidants, la direction du programme et les utilisateurs (réels et potentiels) peuvent tous fournir de précieux renseignements sur la façon dont le programme est mis en œuvre et sur ce qui pourrait devoir changer.

PLANIFICATION DE L'ÉVALUATION DES PROGRAMMES

Le recours à des experts indépendants à l'externe pour la réalisation d'une évaluation rigoureuse sur le plan méthodologique est le modèle exemplaire à suivre dans toute évaluation de programme. Cette façon de procéder produit des résultats plus rigoureux et objectifs que lorsque la gestion des programmes évalue ces derniers. La publication d'évaluations externes de programmes de soutien par les pairs contribue également à faire progresser le domaine du soutien par les pairs dans son ensemble. Ainsi, il est possible de savoir ce qui est efficace, pour qui et dans quelles circonstances.

Le coût des évaluations externes peut être très élevé pour de nombreux programmes de soutien par les pairs. Malgré cela, il est recommandé d'intégrer l'évaluation dans les budgets de soutien par les pairs et d'obtenir, dans la mesure du possible, l'appui d'experts externes en évaluation.

Il peut s'agir de :

- Effectuer et publier des évaluations périodiques, exhaustives et externes;
- Demander l'avis d'experts en évaluation au moment d'élaborer le cadre permanent de collecte de données et de production de rapports du programme ainsi que sur l'interpréter ces résultats.

Les domaines à examiner pourraient être les suivants :

- Structure de gouvernance et processus décisionnels du programme;
- Politiques et procédures du programme;
- Formation, supervision et soutien des pairs aidants;
- Lacunes quant à l'expérience vécue des pairs aidants par rapport à celle des utilisateurs actuels ou potentiels du programme;
- Façon dont les fonds du programme sont utilisés;
- Perceptions du programme chez les utilisateurs réels et potentiels.

Note sur la collecte et l'interprétation des données

Il est important de recueillir des données quantitatives et qualitatives lors de l'évaluation d'un programme de soutien par les pairs. Ensemble, elles apportent des renseignements utiles qui ne peuvent être obtenus si elles sont analysées séparément.

**LES DONNÉES
QUANTITATIVES SONT
FONDÉES SUR DES CHIFFRES
OU COMPTABILISABLES.**



Elles nous indiquent le nombre de cas, leur fréquence et leur intensité.

**LES DONNÉES QUALITATIVES
SONT FONDÉES SUR
L'INTERPRÉTATION OU SONT
DESCRIPTIVES.**



Elles nous aident à comprendre ce qui s'est passé, pour quelles raisons et de quelles façons.

Toutefois, si les données recueillies pour le programme ne sont pas anonymes, certaines personnes pourraient se sentir mal à l'aise de recourir au programme ou donner leur avis. Pour assurer que les données collectées sont réellement anonymes, les programmes peuvent envisager d'utiliser :

- **Données administratives agrégées** : L'agrégation résume les données d'une manière qui est utile pour l'analyse, mais qui ne permet pas de remonter à une personne en particulier. Par exemple, les données agrégées sur l'utilisation d'un programme montrent combien de personnes utilisent le programme sans identifier qui sont ces personnes.
- **Sondages anonymes** : De nombreux outils de sondage en ligne permettent l'anonymisation en ne suivant pas les adresses IP des répondants. Les sondages en ligne qui utilisent ces outils peuvent être considérés comme anonymes tant que les questions du sondage sont formulées de manière à ne pas solliciter des informations d'identification de la part des répondants.

L'interprétation des résultats est une étape cruciale et souvent sous-estimée de l'évaluation. Toute étude d'évaluation peut comporter des biais intégrés qui influent sur les conclusions qui peuvent être tirées des données. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une liste exhaustive, certains des types de biais et de défis de recherche les plus courants qui peuvent avoir une incidence sur l'interprétation des données d'évaluation de programme sont présentés à l'[annexe A](#). Les gestionnaires de programme sont encouragés à tenir compte de ces sources de biais lorsqu'ils conçoivent et interprètent les résultats de leurs activités d'évaluation.

Éléments à prendre en considération lors de l'élaboration d'un programme de soutien par les pairs

Plusieurs éléments à considérer avant l'élaboration d'un programme de soutien par les pairs à l'intention des vétérans, des militaires, des PSP ou de leurs familles. Un plan clair aide les concepteurs de programmes à prévoir les pièges potentiels et peut faciliter la mise en œuvre du programme. Il veille à ce que le programme réponde le mieux possible aux besoins des pairs qu'il dessert et facilite l'évaluation du programme.

Quel est le contexte du programme de soutien par les pairs? (voir p. 11)

Même si les programmes de soutien par les pairs en milieu de travail et dans la collectivité peuvent avoir des approches et des participants semblables, certains besoins, défis et possibilités sont propres à chaque milieu.

Quels sont les besoins des pairs que vous prévoyez servir? (voir p. 13)

Il est essentiel de comprendre les besoins des utilisateurs finaux potentiels lors de l'élaboration d'un programme de soutien par les pairs. Les besoins des pairs détermineront le meilleur modèle à utiliser, l'approche à suivre, les personnes à consulter ou qui doivent participer à l'élaboration et à la mise en place du programme ainsi que les domaines dans lesquels les pairs aidants ont besoin de formation.

Quel modèle, quelle approche et quel format de soutien par les pairs répondent le mieux aux besoins des utilisateurs? (voir p. 9)

Le choix d'un modèle, d'une approche et d'un format de soutien par les pairs a des répercussions sur la conception, la mise en œuvre et le financement du programme. Ce sont les besoins des pairs que le programme est censé servir qui comptent le plus dans le choix d'un modèle, d'une approche et d'un format de soutien par les pairs.

Comment répondrez-vous aux besoins des familles? (voir p. 14)

Les familles sont souvent confrontées à de multiples défis qui ne sont pas abordés adéquatement par le soutien et les services conventionnels. Le soutien aux familles est un aspect clé du soutien au bien-être des vétérans, des militaires et du PSP.

Qui doit participer à la phase de planification et de mise en œuvre? (voir p. 18)

Les professionnels de la santé mentale agréés ou inscrits qui connaissent bien la culture des vétérans, des militaires, du PSP et de leurs familles peuvent fournir des renseignements utiles sur l'aide aux personnes ayant des problèmes liés au stress ou à la santé mentale. De même, les programmes de soutien par les pairs bien établis peuvent avoir des leçons à transmettre qui pourraient aider les concepteurs de programmes à cerner les possibilités et les obstacles à la mise en œuvre. L'implication de divers points de vue et d'utilisateurs potentiels du programme à la phase de planification et de mise en œuvre peut apporter des renseignements précieux sur ce qui pourrait fonctionner ou non en pratique.

Quelles valeurs intégrerez-vous au programme? (voir p. 16)

Les valeurs orientent la façon dont le programme est conçu, les politiques et les procédures qui sont élaborées et la façon dont les pairs aidants interagissent avec les autres. Ainsi, l'identification préalable des valeurs fondamentales facilite la mise en œuvre du programme. Cependant, il est recommandé de revoir et d'explorer les valeurs avec l'équipe de soutien par les pairs dès le début du processus de mise en œuvre pour peaufiner et adapter les valeurs du programme aux besoins particuliers des pairs bénéficiaires.

À quels enjeux d'ordre éthique le programme sera-t-il confronté et comment les aborderez-vous? (voir p. 18)

Les pratiques éthiques sont les codes de conduite que les pairs aidants et les programmes doivent suivre pour fournir des services sûrs et de grande qualité qui les protègent et protègent les personnes qu'ils soutiennent. La détermination des enjeux d'ordre éthique possibles au sein du groupe de pairs proposé ou de la structure du programme ainsi que leur intégration à la conception du programme permettent d'atténuer les dilemmes éthiques avant qu'ils ne surviennent.

Comment choisirez-vous les pairs aidants? (voir p. 29)

Les pairs aidants doivent refléter les expériences vécues des pairs qu'ils soutiennent. Cependant, certaines qualités personnelles et aptitudes interpersonnelles en font également de meilleurs candidats pour le poste. Les critères de sélection des pairs aidants doivent refléter les objectifs du programme et les pairs qu'il est censé servir.

Quelles formations allez-vous offrir et qui les offrira? (voir p. 33)

Une formation complète est un aspect clé des programmes de soutien par les pairs de grande qualité. La formation de base doit comprendre les besoins des pairs aidants, les problèmes d'ordre éthique auxquels ils peuvent être confrontés et les principaux besoins des pairs qu'ils servent. Les formations doivent être fournies par des instructeurs qualifiés qui connaissent la culture des vétérans, des militaires, du PSP et de leurs familles.

À quelle fréquence offrirez-vous de la formation continue? (voir p. 38)

Par la formation continue, les pairs aidants consolident et approfondissent leurs connaissances et leurs compétences, se tiennent au courant des pratiques exemplaires dans le domaine et réduisent les risques de complaisance. Les programmes doivent prévoir d'offrir de la formation continue sur une base régulière et prévoir le budget en conséquence.

Qui assurera la supervision et quel sera son rôle? (voir p. 40)

Les superviseurs contribuent grandement au maintien d'une équipe saine de soutien par les pairs. Ils favorisent la pratique réflexive, l'apprentissage continu et le renforcement des compétences chez les pairs aidants. Ils fournissent également des consultations et des conseils sur les situations difficiles avec leurs pairs, en plus de soutenir le bien-être des pairs aidants.

La supervision peut être assurée par un professionnel autorisé ou inscrit – dans ce contexte, il s'agit le plus souvent d'un professionnel de la santé mentale – ou un pair aidant chevronné. Chaque personne offre des compétences uniques dont il faut tenir compte avant de choisir un superviseur. Le fait d'avoir un bassin de superviseurs disponibles qui possèdent des compétences différentes permet de s'assurer que les pairs aidants reçoivent le soutien approprié lorsqu'ils en ont besoin.

Comment allez-vous protéger la santé et le bien-être de l'équipe de soutien par les pairs? (voir p. 43)

Les pairs aidants doivent protéger leur propre bien-être afin d'être en mesure de bien soutenir leurs pairs. Les programmes de soutien par les pairs doivent tenir compte de cet aspect dans leur conception et fournir aux pairs aidants de la formation et du soutien sur les autosoins, une supervision et une vérification régulière du bien-être, des ressources supplémentaires pour soutenir leur propre santé mentale, ainsi que des options pour se retirer du programme, au besoin.

Quelles ressources sont nécessaires pour mettre le programme en place et le maintenir au fil du temps?

Les budgets préliminaires des programmes doivent inclure des estimations des coûts annuels pour le personnel, la formation, la supervision, les consultants (c.-à-d. des professionnels de la santé mentale ou des experts en évaluation), la promotion et l'évaluation.

Comment ferez-vous la promotion du programme auprès des utilisateurs potentiels?

Un plan de communication crée des messages pertinents pour les utilisateurs potentiels et identifie les meilleurs canaux de promotion du programme.

Comment allez-vous évaluer et améliorer le programme au fil du temps? (voir p. 45)

L'évaluation nous aide non seulement à comprendre à quel point le programme fonctionne bien, mais aide aussi à améliorer le programme au fil du temps. Idéalement, un plan d'évaluation doit être élaboré à l'avance afin que le personnel du programme sache quelles données ont besoin d'être recueillies et à quelle fréquence. Le plan doit être souple afin qu'il puisse être ajusté au besoin.

Résumé

Les lignes directrices en matière de soutien par les pairs pour les vétérans, les militaires, le personnel de la sécurité publique et leur famille représentent une étape importante pour répondre aux besoins uniques de ces groupes. Les efforts de collaboration de l'Institut Atlas pour les vétérans et leur famille, de l'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique et du Réseau communautaire de soutien par les pairs ont permis de produire une ressource complète qui fournit une approche nationale fondée sur des données probantes pour les programmes formels de soutien par les pairs offerts sur le lieu de travail ou dans un cadre communautaire au Canada.

Les lignes directrices ont été délibérément créées conjointement par des intervenants des communautés des vétérans, des forces armées, du PSP, des familles, du soutien par les pairs et de la recherche. La création conjointe des lignes directrices a nécessité un examen minutieux de la documentation existante et des discussions réfléchies entre les experts en recherche et en pratique afin de cerner les pratiques exemplaires en matière de soutien par les pairs. Ce processus a permis de relever de nombreux enjeux à prendre en compte avant d'élaborer ou de mettre en œuvre un programme de soutien par les pairs. Cependant, il subsiste des lacunes dans notre connaissance des pratiques exemplaires en matière de soutien par les pairs.

Nous espérons que les recherches futures cerneront et peaufineront toutes les pratiques exemplaires en matière de soutien par les pairs. La recherche continue et la mobilisation des intervenants seront essentielles pour peaufiner et mettre à jour les lignes directrices en fonction des nouvelles données probantes et de l'évolution des besoins. D'ici là, les lignes directrices doivent être considérées comme un document évolutif qui sera régulièrement examiné et révisé afin d'apporter des améliorations continues susceptibles d'aider tous ceux qui apportent un soutien par les pairs aux vétérans, aux militaires, aux PSP et à leurs familles.

Annexe A : Biais et problèmes méthodologiques dans l'évaluation des programmes de soutien par les pairs

Validité interne et externe

La validité d'une étude de recherche se rapporte à la mesure dans laquelle les résultats chez les participants à l'étude représentent des constatations réelles chez des personnes semblables à l'extérieur de l'étude. La validité s'applique à tous les types d'études, dont les évaluations de programme. La validité d'une étude de recherche comprend deux domaines :

- Validité interne
 - Conclusions justifiées
 - Analyse des variables superflues
 - Exclusion d'autres explications
 - L'accent est mis sur l'exactitude et les méthodes de recherche solides
- Validité externe
 - Possibilité de généraliser les constatations
 - Résultats applicables aux situations pratiques
 - Résultats applicables au monde dans son ensemble
 - Possibilité de transposer les résultats dans un autre contexte

Biais de sélection

La plupart des gens ont accès au soutien par les pairs parce qu'ils croient que ce sera utile. Les gens qui continuent d'avoir recours au soutien par les pairs le font habituellement parce qu'ils le trouvent utile. En d'autres termes, le fait de solliciter uniquement la rétroaction des utilisateurs actuels du programme est plus susceptible de produire des résultats positifs lors d'une évaluation. Afin de réduire au minimum l'incidence du biais de sélection, les programmes devraient également envisager de solliciter la rétroaction des anciens utilisateurs et des non-utilisateurs, dans la mesure du possible.

Biais de désirabilité sociale

Parfois, les gens répondent aux sondages ou aux questions d'entrevue d'une façon qu'ils perçoivent comme socialement acceptable ou souhaitable, plutôt que d'être honnêtes ou exacts. La confidentialité ou l'anonymat sont les meilleurs moyens de contrer ce genre de biais. Si les gens ont confiance que leurs réponses ne peuvent pas être retracées individuellement, ils sont plus susceptibles de donner des réponses et des évaluations honnêtes au sujet du programme.

Biais de confirmation

Les personnes qui ont un intérêt direct dans les résultats d'une évaluation ont tendance à chercher, à interpréter ou à prioriser l'information d'une manière qui confirme leurs idées préconçues au sujet du programme. Cette façon de faire peut fausser involontairement les résultats d'une évaluation. Le biais de confirmation peut influencer la façon dont les résultats sont définis et la façon dont les questions du sondage sont élaborées. Il peut même amener certaines personnes à rejeter ou à ignorer des preuves qui ne correspondent pas à leurs croyances. L'une des meilleures façons de contrer le biais de confirmation est de demander l'aide d'un expert en évaluation externe au moment de concevoir le cadre d'évaluation du programme et d'interpréter les données.

Biais culturels

Les différences culturelles peuvent influencer les perceptions, les valeurs et les comportements des gens d'une manière qui n'est peut-être pas immédiatement évidente pour les personnes de différents milieux culturels. Les gestionnaires de programme doivent envisager de demander l'avis et la rétroaction d'employés et d'utilisateurs de programmes de diverses cultures au moment de concevoir et d'interpréter les résultats de leurs évaluations.

Annexe B : Ressources supplémentaires

Glossaire des termes : Une compréhension commune des termes courants utilisés pour décrire les traumatismes psychologiques, version 3.0

En 2019, la chef de la psychiatrie d’Anciens Combattants Canada et le directeur scientifique de l’Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique, ainsi que l’Agence de la santé publique du Canada et d’autres partenaires nationaux, ont dirigé l’élaboration du premier glossaire national des termes utilisés pour décrire les troubles de santé mentale résultant de l’exposition à des événements et à des facteurs de stress potentiellement traumatisants sur le plan psychologique.

Le glossaire aide à promouvoir une compréhension commune et un discours ouvert chez les nombreux groupes de personnes intéressées ou affectées par des événements et des facteurs de stress potentiellement traumatisants sur le plan psychologique. Ces groupes comprennent les universitaires, les chercheurs, les cliniciens, les experts en politiques, les organisations non gouvernementales, le PSP, les membres actifs et les vétérans des Forces armées canadiennes, ainsi que les membres de leur famille.

La version 3.0 du glossaire a été publiée en 2023.

Heber A, Testa V, Groll D, Ritchie K, Tam-Seto L, Mulligan A, Sullo E, Schick A, Bose E, Jabbari Y, Lopes J, Carleton RN. Glossaire des termes : Une compréhension commune des termes courants utilisés pour décrire les traumatismes psychologiques, version 3.0. Promotion de la santé et prévention des maladies chroniques au Canada : Recherche, politiques et pratiques. Novembre 2023; 43(10-11):S1-999.

Disponible sur : canada.ca/fr/sante-publique/services/rapports-publications/promotion-sante-prevention-maladies-chroniques-canada-recherche-politiques-pratiques/vol-43-no-10-11-2023/glossaire-termes-courants-decrire-traumatismes-psychologiques-version-3-0.html

Institut Atlas pour les vétérans et leur famille

L’Institut Atlas a pour mission de s’assurer que tous les vétérans des Forces armées canadiennes et de la Gendarmerie royale du Canada ainsi que leur famille savent comment avoir accès à des ressources, à des prestations et à des services de soutien sécuritaires et adéquats qui préservent la dignité et l’identité, nourrissent l’espoir, favorisent les relations, profitent à la communauté et améliorent la santé et le bien-être.

Atlas travaille avec les vétérans, les familles, les prestataires de services et les chercheurs pour combler le fossé entre la recherche et la pratique afin que les vétérans et les familles puissent recevoir les meilleurs soins et services de soutien possibles en santé mentale.

Le site Web de l’Atlas comprend un répertoire de services et un centre de connaissances sur la recherche et les ressources liées à ces populations.

atlasveterans.ca/fr

Répertoire des services : atlasveterans.ca/repertoire-des-services

Centre de connaissances : atlasveterans.ca/centre-de-connaissances

Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique (ICRTSP)

L'ICRTSP a pour mission d'aider le personnel actuel et les anciens membres du personnel de la sécurité publique (PSP), leurs dirigeants et leur famille à maintenir et à améliorer leur santé mentale et leur bien-être. L'ICRTSP sert de carrefour d'échange de connaissances pour la recherche et l'analyse stratégiques sur le mieux-être en matière de sécurité publique en collaborant avec des dirigeants de la sécurité publique et des universitaires de partout au Canada pour traduire et mobiliser les connaissances de recherche qui répondent aux besoins actuels et futurs des PSP canadiens, de leurs dirigeants et de leur famille.

Basé à l'Université de Regina, l'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique collabore avec un réseau de chercheurs universitaires et les directions du PSP de partout au Canada pour réaliser et faciliter de nouvelles recherches, une capacité de recherche et une application efficace des connaissances qui appuient des soins de santé mentale de grande qualité et facilement accessibles pour l'ensemble du PSP et leurs familles.

cipsrt-icrtsp.ca/fr

Publications : cipsrt-icrtsp.ca/fr/research/publications

Possibilités de formation : cipsrt-icrtsp.ca/fr/possibilites-de-formation

RE-AIM

L'objectif de RE-AIM est d'encourager les planificateurs de programme, les évaluateurs, les lecteurs d'articles de revues, les bailleurs de fonds et les décideurs à accorder plus d'attention aux éléments de programme essentiels, notamment la validité externe, qui peuvent améliorer l'adoption et la mise en œuvre durables d'interventions fondées sur des données probantes qui sont efficaces et peuvent être généralisées. Le site Web est un portail vers un certain nombre de ressources qui aident les utilisateurs à planifier, à mettre en œuvre et à évaluer les programmes en général ainsi qu'à en assurer la viabilité.

re-aim.org (en anglais seulement)

Direction de la recherche d'Anciens Combattants Canada : mesure du bien-être des vétérans – infographie

Anciens Combattants Canada dispose d'un cadre pour mesurer le bien-être des vétérans qui comprend 21 indicateurs du bien-être des vétérans dans sept grands domaines. Bien que certains de ces indicateurs soient censés être mesurés à l'échelle de la population (p. ex. taux d'emploi, taux d'itinérance), d'autres peuvent être mesurés à l'échelle individuelle (p. ex. autoévaluation de l'état de santé et de la santé mentale, sentiment d'appartenance).

Disponible sur : veterans.gc.ca/fr/propos-dacc/recherche/expose-dinformation/bien-etre-des-veterans

Annexe C : Bibliographie

Abadi M, Drake C, Richard B, Schweinhart A, Rychener D, Shamblen S, Grimsgaard SN. An evaluation of the facilitator training to implement 'Taking charge of my life and health', a peer-led group program to promote self-care and patient empowerment in Veteran participants. *Patient Education and Counseling*. 2020;103(12):2489-2498. doi.org/10.1016/j.pec.2020.06.014

Allcock M, Haynes-Maslow L, Carr C, Orr M, Kahwati LC, Weiner BJ, Kinsinger L. Training veterans to provide peer support in a weight-management program: MOVE! Preventing Chronic Disease: *Public Health Research, Practice, and Policy*. 2013;10. dx.doi.org/10.5888/pcd10.130084

American Psychological Association. Professional practice guidelines: Guidance for developers and users. *American Psychologist*. 2015;70(9):823-831. dx.doi.org/10.1037/a0039644

American Psychological Association. Professional practice guidelines for evidence-based psychological practice in health care [en ligne]. 2021. Disponible sur : apa.org/about/policy/evidence-based-psychological-practice-health-care.pdf

Anderson GS, Di Nota PM, Groll D, Carleton RN. Peer support and crisis-focused psychological interventions designed to mitigate post-traumatic stress injuries among public safety and frontline healthcare personnel: A systematic review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2020;17(20):7645. doi.org/10.3390/ijerph17207645

Anderson E, Dvorin K, Etingen B, Barker AM, Rai Z, Herbst AN, et al. 'It makes you sit back and think where you wanna go': Veteran experiences in virtual whole health peer-led groups. *Health Expectations*. 2022;25(5):2548-2556. doi.org/10.1111/hex.13581

Azevedo KJ, Ramirez JC, Kumar A, LeFevre A, Factor A, Hailu E, et al. Rethinking violence prevention in rural and underserved communities: How Veteran peer support groups help participants deal with sequelae from violent traumatic experiences. *Journal of Rural Health*. 2019;36(2):266-273. doi.org/10.1111/jrh.12362

Barber JA, Rosenheck RA, Armstrong M, Resnick SG. Monitoring the dissemination of peer support in the VA healthcare system. *Community Mental Health Journal*. 2008;44(6):433-1. doi.org/10.1007/s10597-008-9146-7

Bartone PT, Bartone JV, Gileno Z, Violanti JM. Exploration into best practices in peer support for bereaved survivors. *Death Studies*. 2018;42(9):555-568. doi.org/10.1080/07481187.2017.1414087

Bernecker SL, Williams JJ, Caporale-Berkowitz NA, Wasil AR, Constantino MJ. Nonprofessional peer support to improve mental health: Randomized trial of a scalable web-based peer counseling course. *Journal of Medical Internet Research*. 2020;22(9):e17164. doi.org/10.2196/17164

Beshai S, Carleton RN. Peer support and crisis-focused psychological intervention programs in Canadian first responders: Blue Paper [en ligne]. Regina (Saskatchewan) : University of Regina Collaborative Centre for Justice and Safety; 2016. Disponible sur :

justiceandsafety.ca/rsu_docs/blue_paper_full_web_final_production_aug_16_2016.pdf

British Columbia Ministry of Health Services. Peer support resource manual [en ligne]. 2001. Disponible sur : health.gov.bc.ca/library/publications/year/2001/MHA_Peer_Support_Manual.pdf

Carleton RN, Afifi TO, Turner S, Taillieu T, Vaughan AD, Anderson GS, et al. Mental health training, attitudes toward support, and screening positive for mental disorders. *Cognitive Behaviour Therapy*. 2019;49(1):55-73. doi.org/10.1080/16506073.2019.1575900

Cassidy CE, Harrison MB, Godfrey C, Nincic V, Khan PA, Oakley P, et al. Use and effects of implementation strategies for practice guidelines in nursing: A systematic review. *Implementation Science*. 2021;16:102. doi.org/10.1186/s13012-021-01165-5

Chinman M, Goldberg R, Daniels K, Muralidharan A, Smith J, McCarthy S, et al. Implementation of peer specialist services in VA primary care: A cluster randomized trial on the impact of external facilitation. *Implementation Science*. 2021;16:60. doi.org/10.1186/s13012-021-01130-2

Chinman M, Henze K, Sweeney P. Peer specialist toolkit: Implementing peer support services in VHA [en ligne]. 2013. Disponible sur : mirecc.va.gov/visn4/docs/peer_specialist_toolkit_final.pdf

Chinman M, Salzer M, O'Brien-Mazza D. National survey on implementation of peer specialists in the VA: Implications for training and facilitation. *Psychiatric Rehabilitation Journal*. 2012;35(6):470-473. doi.org/10.1037/h0094582

Chinman M, Shoai R, Cohen A. Using organizational change strategies to guide peer support technician implementation in the Veterans Administration. *Psychiatric Rehabilitation Journal*. 2010;33(4):269-277. doi.org/10.2975/33.4.2010.269.277

Clark C, Barrett B, Frei A, Christy A. What makes a peer a peer? *Psychiatric Rehabilitation Journal*. 2016;39(1):74-76. dx.doi.org/10.1037/prj0000147

Commission de la santé mentale du Canada. Cadre de soins de santé mentale de qualité [en ligne]. 2021. Disponible sur : commissionsantementale.ca/wp-content/uploads/2021/01/Cadre-de-soins-de-sante-mentale-de-qualite.pdf

Commission de la santé mentale du Canada. Guide de référence pour des pratiques axées sur le rétablissement [en ligne]. 2015. Disponible sur : commissionsantementale.ca/wp-content/uploads/2016/07/Guide-de-reference-pour-des-pratiques-axees-sur-le-retablissement-.pdf

Council of Medical Specialty Societies (CMSS). CMSS principles for the development of specialty society clinical guidelines [en ligne]. 2017. Disponible sur : cmss.org/wp-content/uploads/2017/11/Revised-CMSS-Principles-for-Clinical-Practice-Guideline-Development.pdf

Cox M, Norris D, Cramm H, Richmond R, Anderson GS. Public safety personnel family resilience: A narrative review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022;19(9):5224. doi.org/10.3390/ijerph19095224

Cramm H, Norris D, Venedam S, Tam-Seto L. Toward a model of military family resiliency: A narrative review. *Journal of Family Theory & Review*. 2018;10(3):620-640. doi.org/10.1111/jftr.12284

Creamer MC, Varker T, Bisson J, Darte K, Greenberg N, Lau W, et al. Guidelines for peer support in high-risk organizations: An international consensus study using the Delphi method. *Journal of Traumatic Stress*. 2012;25(2):134-141. doi.org/10.1002/jts.21685

Drebing CE, Reilly E, Henze KT, Kelly M, Russo A, Smolinsky J, et al. Using peer support groups to enhance community integration of veterans in transition. *Psychological Services*. 2018;15(2):135-145. dx.doi.org/10.1037/ser0000178

Easterbrook B, Brown A, Millman H, Van Blyderveen S, Lanius R, Heber A, et al. Expérience en matière de santé mentale des militaires et des membres du personnel de la sécurité publique qui entreprennent un traitement : Étude qualitative de leurs préoccupations, liées ou non à des traumatismes. *Promotion de la santé et prévention des maladies chroniques au Canada : Recherche, politiques et pratiques*. 2022;42(6):252-260. doi.org/10.24095/hpcdp.42.6.03

Fadeeva F, Mann E, McGill G, Wilson Menzfeld G, Moreland M, Melling A, Kiernan MD. Bereaved UK military families: A mixed methods study on the provision of practical and emotional support. *Death Studies*. 2023;47(4):450-460. doi.org/10.1080/07481187.2022.2089777

Fletcher EH, Kalofonos I. Adaptation of a Hearing Voices group facilitation training for VA stakeholders. *Community Mental Health Journal*. 2022;58:1592-1604. doi.org/10.1007/s10597-022-00975-1

Foglesong D, Knowles K, Cronise R, Wolf J, Edwards JP. National practice guidelines for peer support specialists and supervisors. *Psychiatric Services*. 2022;73(2):215-218. doi.org/10.1176/appi.ps.202000901

Forbes J, Pratt C, Cronise R. Experiences of peer support specialists supervised by nonpeer supervisors. *Psychiatric Rehabilitation Journal*. 2022;45(1):54-60. doi.org/10.1037/prj0000475

Forchuk C, Richardson J, Atyeo H, Serrato J. Qualitative findings from a Housing First evaluation project for homeless Veterans in Canada. *Journal of Military, Veteran and Family Health*. 2022;8(2):27-38. doi.org/10.3138/jmvfh-2021-0052

Galovski TE, Street AE, McCaughey VK, Archibald EA, Schuster Wachen J, Chan AC. WoVeN, the Women Veterans Network: An innovative peer support program for women Veterans. *Journal of General Internal Medicine*. 2022;37(Suppl 3):842-847. doi.org/10.1007/s11606-022-07579-1

Gillard S, Foster R, Gibson S, Goldsmith L, Marks J, White S. Describing a principles-based approach to developing and evaluating peer worker roles as peer support moves into mainstream mental health services. *Mental Health and Social Inclusion*. 2017;21(3):133-143. doi.org/10.1108/MHSI-03-2017-0016

Goldstein KM, Zullig LL, Oddone EZ, Andrews SM, Grewe ME, Danus S, et al. Understanding women veterans' preferences for peer support interventions to promote heart healthy behaviors: A qualitative study. *Preventive Medicine Reports*. 2018;10:353-358. doi.org/10.1016/j.pmedr.2018.04.016

Greden JF, Valenstein M, Spinner J, Blow A, Gorman LA, Dalak GW, et al. Buddy-to-Buddy, a citizen soldier peer support program to counteract stigma, PTSD, depression, and suicide. *Annals of the New York Academy of Sciences*. 2010;1208(1):90-97. doi.org/10.1111/j.1749-6632.2010.05719.x

Groupe CSA. CSA Z1003.1:18: Santé et sécurité psychologiques dans les organismes de services paramédics [en ligne]. 2018 (confirmé en 2022). Disponible sur : csagroup.org/fr/store/product/2426257

Guest K, Préfontaine A, Grenier S. Looking after the clinical and social support needs of military families impacted by operational stress injuries [en ligne]. Dans : *Human dimensions in military operations – Military leaders' strategies for addressing stress and psychological support. Meeting proceedings RTO-MP-HFM-134, Paper 19*. Neuilly-sur-Seine, France : RTO; 2006. Disponible sur : apps.dtic.mil/sti/pdfs/ADA472819.pdf

Gulliver SB, Rostockyj JA, Pennington ML, Cardenas MN, Strack J, McCallum A, et al. A peer support training and supervision program for Veterans and families: Development and preliminary results. *Journal of Military, Veteran and Family Health*. 2022;9(1):86-98. doi.org/10.3138/jmvfh-2022-0018

Gupta S, Tang R, Petricca K, Florez ID, Kastner M. The Guideline Language and Format Instrument (GLAFI): Development process and international needs assessment survey. *Implementation Science*. 2022;17:47. doi.org/10.1186/s13012-022-01219-2

Harrington-LaMorie J, Jordan JR, Ruocco K, Cerel J. Surviving families of military suicide loss: Exploring postvention peer support. *Death Studies*. 2018;42(3):143-154. doi.org/10.1080/07481187.2017.1370789

Hebert M, Rosenheck R, Drebing C, Young AS, Armstrong M. Integrating peer support initiatives in a large healthcare organization. *Psychological Services*. 2008;5(3):216-227. doi.org/10.1037/1541-1559.5.3.216

Hundt NE, Robinson A, Arney J, Stanley MA, Cully JA. Veterans' perspectives on benefits and drawbacks of peer support for posttraumatic stress disorder. *Military Medicine*. 2015;180(8):851-856. doi.org/10.7205/MILMED-D-14-00536

Institute of Medicine. *Clinical practice guidelines we can trust*. Washington (D.C.) : The National Academies Press; 2011. doi.org/10.17226/13058

Institute of Medicine. *Finding what works in health care: Standards for systematic reviews*. Washington (D.C.) : The National Academies Press; 2011. doi.org/10.17226/13059

International Association of Chiefs of Police Psychological Services Section. *Peer support guidelines* [en ligne]. San Diego (C.A.); 2016. Disponible sur : theiacp.org/sites/default/files/2018-09/Psych-PeerSupportGuidelines.pdf

International Association of Fire Fighters. *10 steps to build your peer support program* [en ligne]. 2019. Disponible sur : iaff.org/wp-content/uploads/2019/04/10StepstoBuildYourPeerSupportProgram.pdf

International Critical Incident Stress Foundation – Canada. *CISM best practices and procedures for training, developing CISM teams and networks, CISM response to critical incidents and disasters within Canada* [en ligne]. 2021. Disponible sur : abcism.ca/media/ICISF-Canada-CISM-Best-Practices-Document-March-2021.pdf

Jones C, Bright K, Smith-MacDonald L, Pike AD, Brémault-Phillips S. Peers supporting reintegration after occupational stress injuries: A qualitative analysis of a workplace reintegration facilitator training program developed by municipal police for public safety personnel. *The Police Journal: Theory, Practice and Principles*. 2022;95(1):152-169. doi.org/10.1177/0032258X211030896

Kastner M, Bhattacharyya O, Hayden L, Makarski J, Estey E, Durocher L, et al. Guideline uptake is influenced by six implementability domains for creating and communicating guidelines: A realist review. *Journal of Clinical Epidemiology*. 2015;68(5):498-509. doi.org/10.1016/j.jclinepi.2014.12.013

Keeling M, Borah EV, Kintzle S, Kleykamp M, Robertson HC. Military spouses transition too! A call to action to address spouses' military to civilian transition. *Journal of Family Social Work*. 2020;23(1):3-19. doi.org/10.1080/10522158.2019.1652219

Kees M, Risk B, Meadowbrooke C, Nellett T, Spinner J. Peer Advisors for Veteran Education (PAVE): Implementing a sustainable peer support program for student veterans on college campuses. *Metropolitan Universities*. 2017;28(3):30-49. doi.org/10.18060/21541

Kinnane NA, Waters T, Aranda S. Evaluation of a pilot 'peer support' training programme for volunteers in a hospital-based cancer information and support centre. *Support Care in Cancer*. 2011;19:81-90. doi.org/10.1007/s00520-009-0791-3

Kumar A, Azevedo KJ, Factor A, Hailu E, Ramirez J, Lindley SE, Jain S. Peer support in an outpatient program for veterans with posttraumatic stress disorder: Translating participant experiences into a recovery model. *Psychological Services*. 2019;16(3):415-424. DOI: doi.org/10.1037/ser0000269

Lawn S, Waddell E, Ridders W, Roberts L, Beks T, Lawrence D, et al. Families' experiences of supporting Australian veterans and emergency service first responders (ESFRs) to seek help for mental health problems. *Health and Social Care in the Community*. 2022;30(6):e4522-e4534. doi.org/10.1111/hsc.13856

Lentz L, Smith-MacDonald L, Malloy DC, Anderson GS, Beshai S, Ricciardelli R, et al. A qualitative analysis of the mental health training and educational needs of firefighters, paramedics, and public safety communicators in Canada. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022;19(12):6972. doi.org/10.3390/ijerph19126972

Mahlke C, Nixdorf R, Repper J, Charles A, Slade M, Ryan G, Hall C, Baillie D, Hiltensperger R, Müller-Stierlin A, Nakku J, Mpango R, Shamba D, Ramesh M, Garber-Epstein P, Moran GS, Kalha J, Korde P, Puschner B, and UPSIDES Peer Support Trainers. UPSIDES peer support worker training manual and workbook, UPSIDES Study [en ligne]. 2020. Disponible sur : researchintorecovery.com/wp-content/uploads/2020/10/2020-UPSIDES-Peer-Support-Training-Manual-and-Workbook.pdf

McGill G, Mann E, Moreland M, Osborne A, Donal Kiernan M, Wilson-Menzfeld G. Bereaved military families: Relationships and identity. *Journal of Loss and Trauma*. 2023;28(6):504-521. doi.org/10.1080/15325024.2022.2127678

Mercier JM, Hosseiny F, Rodrigues S, Friio A, Brémault-Phillips S, Shields DM, Dupuis G. Peer support activities for Veterans, serving members, and their Families: Results of a scoping review. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2023;20(4):3628. doi.org/10.3390/ijerph20043628

Milliard B. Utilization and impact of peer-support programs on police officers' mental health. *Frontiers in Psychology*. 2020;11:1686. doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01686

Ministère de la Défense nationale, Anciens Combattants Canada. Évaluation interministérielle du Réseau de soutien par les pairs du SSVSO [en ligne]. 2005. Disponible sur : publications.gc.ca/collections/collection_2016/mdn-dnd/D58-127-2005-fra.pdf

Ministère de la Défense nationale. Programme de soutien par les pairs pour les traumatismes sexuels dans le cadre du service militaire : Rapport de consultation sur ce que nous avons entendu [en ligne]. 2022. Disponible sur : canada.ca/fr/ministere-defense-nationale/organisation/rapports-publications/rapport-traumatismes-sexuels-militaires.html

Money N, Moore M, Brown D, Kasper K, Roeder J, Bartone P, Bates M. Identification of best practices in peer support programs: White paper [en ligne]. Defense Centers of Excellence for Psychological Health & Traumatic Brain Injury. 2011. Disponible sur : mhanational.org/sites/default/files/Best_Practices_Identified_for_Peer_Support_Programs_Jan_2011.pdf

National Association of Peer Supporters (N.A.P.S.). National practice guidelines for peer supporters [en ligne]. Washington (D.C.) : N.A.P.S.; 2013. Disponible sur : peersupportworks.org/wp-content/uploads/2021/02/nationalguidelines_updated.pdf

National Association of Peer Supporters (N.A.P.S.). National practice guidelines for peer specialists and supervisors [en ligne]. Washington (D.C.) : N.A.P.S.; 2019. Disponible sur : peersupportworks.org/wp-content/uploads/2021/07/National-Practice-Guidelines-for-Peer-Specialists-and-Supervisors-1.pdf

National Consortium on Preventing Law Enforcement Suicide. National Consortium on Preventing Law Enforcement Suicide: Final report [en ligne]. Disponible sur : theiacp.org/sites/default/files/2021-04/244736_IACP_NOSI_FinalReport_Final.pdf

National Fallen Firefighters Foundation. Fire service behavioral health management guide [en ligne]. 2017. Disponible sur : everyonegoeshome.com/wp-content/uploads/2017/12/behavioral-health-mgmt-guide-122017.pdf

National Institute for Health and Care Excellence (NICE). Developing NICE guidelines: the manual [en ligne]. 2024. Disponible sur : nice.org.uk/process/pmg20/resources/developing-nice-guidelines-the-manual-pdf-72286708700869

National Scientific Council on the Developing Child. Supportive relationships and active skill-building strengthen the foundations of resilience: Working paper 13 [en ligne]. 2015. Disponible sur : harvardcenter.wpenginepowered.com/wp-content/uploads/2015/05/The-Science-of-Resilience2.pdf

Niederberger M, Spranger J. Delphi technique in health sciences: A map. *Frontiers in Public Health*. 2020;8:457. doi.org/10.3389/fpubh.2020.00457

Newell CJ, Ricciardelli R, Czarnuch SM, Martin K. Police staff and mental health: Barriers and recommendations for improving help-seeking. *Police Practice and Research*. 2021;23(1):111-124. doi.org/10.1080/15614263.2021.1979398

Norris D, Eichler M, Cramm H, Linna Tam-Seto L, Smith-Evans K. Operational stress injuries and the mental health and well-being of veteran spouses: A scoping review. *Journal of Family Theory & Review*. 2018;10(3):657-671. doi.org/10.1111/jftr.12283

Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes. Sur le front intérieur : Évaluation du bien-être des familles des militaires canadiens en ce nouveau millénaire [en ligne]. 2013. Disponible sur : canada.ca/fr/ombudsman-defense-nationale-forces/rapports-nouvelles-statistiques/enquetes/interieur.html

Ombudsman des vétérans. Soutien aux familles militaires en transition: L'examen [en ligne]. 2016. Disponible sur : ombudsman-veterans.gc.ca/sites/default/files/2023-01/Soutien%20aux%20familles%20militaires%20en%20transition.pdf

Ombudsman des vétérans. Soutien par les pairs pour les vétérans ayant subi un traumatisme sexuel militaire : Rapport d'enquête [en ligne]. Ottawa (Ont.); 2021. Disponible sur : ombudsman-veterans.gc.ca/fr/publications/revues-systemiques/soutien-par-les-pairs-pour-les-veterans-ayant-subit-un-traumatisme-sexuel-militaire

Organisation de normes en santé, Institut canadien pour la sécurité des patients. Le Cadre canadien sur la qualité des soins et la sécurité des patients [en ligne]. 2020. Disponible sur : healthcareexcellence.ca/media/vqeeqk4m/cqps-framework-french-final-ua.pdf

Palda VA, Davis D, Goldman J. A guide to the Canadian Medical Association handbook on clinical practice guidelines. *CMAJ*. 2007;177(10):1221-1226. doi.org/10.1503/cmaj.070880

Paley B, Lester P, Mogil C. Family systems and ecological perspectives on the impact of deployment on military families. *Clinical Child and Family Psychology Review*. 2013;16:245-265. doi.org/10.1007/s10567-013-0138-y

Parry G, Cape J, Pilling S. Clinical practice guidelines in clinical psychology and psychotherapy. *Clinical Psychology & Psychotherapy*. 2003;10(6):337-351. doi.org/10.1002/cpp.381

Peer Support Canada. National peer supporter certification handbook [en ligne]. 2023. Disponible sur : peersupportcanada.ca/wp-content/uploads/2023/12/National_Peer_Support_Certification_Handbook.pdf

Peer Support Canada. Peer support core values [en ligne]. 2019. Disponible sur : peersupportcanada.ca/wp-content/uploads/2019/06/Peer_Support_Core_Values-ENG.pdf

Peer Support Canada. Peer supporter competencies [en ligne]. 2019. Disponible sur : peersupportcanada.ca/wp-content/uploads/2019/06/Peer_Supporter_Competencies-ENG.pdf

Pereira VC, Silva SN, Carvalho VKS, Zanghelini F, Barreto JOM. Strategies for the implementation of clinical practice guidelines in public health: An overview of systematic reviews. *Health Research Policy and Systems*. 2022;20:13. doi.org/10.1186/s12961-022-00815-4

Price JAB, équipe de l'Institut canadien de recherche et de traitement en sécurité publique (ICRTSP). Résultats non publiés d'une enquête menée en 2022 auprès d'experts canadiens du soutien par les pairs.

Price JAB, Landry CA, Sych J, McNeill M, Stelnicki AM, Asmundson AJN, Carleton RN. Assessing the perceptions and impact of critical incident stress management peer support among firefighters and paramedics in Canada. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022;19(9):4976. doi.org/10.3390/ijerph19094976

Price JAB, Ogunade AO, Fletcher AJ, Ricciardelli R, Anderson GS, Cramm H, Carleton RN. Peer support for public safety personnel in Canada: Towards a typology. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2022;19(9):5013. doi.org/10.3390/ijerph19095013

Qaseem A, Forland F, Macbeth F, Ollenschlager G, Phillips S, van der Wees P. Guidelines International Network: Toward international standards for clinical practice guidelines. *Annals of Internal Medicine*. 2012;156(7):525-531.

Qaseem A, Kansagara D, Lin JS, Mustafa RA, Wilt TJ. The development of clinical guidelines and guidance statements by the Clinical Guidelines Committee of the American College of Physicians: Update of methods. *Annals of Internal Medicine*. 2019;170(12):863-870. doi.org/10.7326/M18-3290

Richardson D, Darte K, Grenier S, English A, Sharpe J. Operational stress Injury Social Support: A Canadian innovation in professional peer support. *Canadian Military Journal*. 2008;9(1):57-64. Disponible sur : ir.lib.uwo.ca/osircpub/34

Richins MT, Gauntlett L, Tehrani N, Hesketh I, Weston D, Carter H, Amlôt R. Early post-trauma interventions in organizations: A scoping review. *Frontiers in Psychology*. 2020;11:1176. doi.org/10.3389/fpsyg.2020.01176

Russo A, Sweeney P. Confidentiality & peer support services in VHA [en ligne]. Washington (D.C.) : Veterans Health Administration. Disponible sur : mirecc.va.gov/visn1/docs/508CompliantProducts/PDFs/ConfidentialityPeerSupportServices.pdf

Sewell JD. Developing a critical incident peer support program: Model policy [en ligne]. Washington (D.C.) : Office of Community Oriented Policing Services; 2021. Disponible sur : portal.cops.usdoj.gov/resourcecenter?item=cops-w0942

Shepardson RL, Johnson EM, Possemato K, Arigo D, Funderburk JS. Perceived barriers and facilitators to implementation of peer support in Veterans Health Administration Primary Care-Mental Health Integration settings. *Psychological Services*. 2019;16(3):433-444. doi.org/10.1037/ser0000242

Stewart W, Lovely R. Peer social support training in UK prisons. *Nursing Standard*. 2017;32(7):39-47. doi.org/10.7748/ns.2017.e10572

Substance Abuse and Mental Health Services Administration (SAMHSA). SAMHSA's working definition of recovery [en ligne]. 2012. Disponible sur : store.samhsa.gov/sites/default/files/d7/priv/pep12-recdef.pdf

Substance Abuse and Mental Health Services Administration. Supervision of peer workers [en ligne]. 2018. Disponible sur : samhsa.gov/sites/default/files/programs_campaigns/brss_tacs/guidelines-peer-supervision-4-ppt-cp5.pdf

Sunderji N, Ion A, Tang V, Menear M, Jansz G, Wener P, et al. Promouvoir les soins de santé mentale collaboratifs dans les établissements de soins primaires au Canada : Cadre national de la qualité et mesures recommandées [en ligne]. Ottawa (Ont.) : Commission de la santé mentale du Canada; 2019. Disponible sur : commissionsantementale.ca/wp-content/uploads/2022/11/Promouvoir-les-soins-de-sante-mentale-collaboratifs-dans-les-etablissements-de-soins-primaires-au-Canada.pdf

Sunderland K, Mishkin W. Équipe des leaders en matière de soutien par les pairs, Commission de la santé mentale du Canada. Lignes directrices relatives au soutien par les pairs – Pratique et formation [en ligne]. Calgary (Alberta) : Commission de la santé mentale du Canada; 2013. Disponible sur : commissionsantementale.ca/wp-content/uploads/2021/09/Lignes-directrices-relatives-au-soutien-par-les-pairs-Pratique-et-formation.pdf

Thompson JM, MacLean MB, Roach MB, Banman M, Mabior J, Pedlar D. A well-being construct for Veterans' policy, programming and research: VAC Research Directorate technical report [en ligne]. Charlottetown (Î.-P.-É.) : Direction de la recherche, Anciens Combattants Canada; 2016. Disponible sur : cimvhr.ca/documents/Thompson%202016%20Well-Being%20Tech%20Report%20FINAL%2007Sept2016.pdf

Toward Optimized Practice. Toward Optimized Practice clinical practice guideline development methodology. 2016.

Turner NR, Hardiman ER, Matteson AL, Fletcher S. Pathways to program entry: Factors promoting entry and participation in veteran peer-support programs. Evaluation and Program Planning. 2022;92:102078. doi.org/10.1016/j.evalprogplan.2022.102078

Urbanoski K, Kristy BL, Sherman D. Performance measurement in peer support services [en ligne]. 2017. Disponible sur : kmb.camh.ca/eenet/sites/default/files/pdfs/Performance%20Measurement%20in%20Peer%20Support_FINAL.pdf

Van Buschbach S, van der Meer CAI, Dijkman L, Olf M, Bakker A. Web-based peer support education program for health care professionals. The Joint Commission Journal on Quality and Patient Safety. 2020;46(4):227-231. doi.org/10.1016/j.jcjq.2019.12.005

Venville A, Kostecki T, McGowan D, Lynch R. From active police duty to civilian life: The role of peer support. The Police Journal: Theory, Practice and Principles. 2022;97(1):92-104. doi.org/10.1177/0032258X221129866

Weir B, Cunningham M, Abraham L, Allanson-Oddy C. Military veteran engagement with mental health and well-being services: A qualitative study of the role of the peer support worker. Journal of Mental Health. 2017;28(6):647-653. doi.org/10.1080/09638237.2017.1370640

A INSTITUT ATLAS POUR LES
VÉTÉRANS ET LEUR FAMILLE



Financé par Anciens Combattants Canada
Funded by Veterans Affairs Canada



Avertissement : Les points de vue et opinions exprimés sont uniquement ceux de l'Institut Atlas pour les vétérans et leur famille et peuvent ne pas refléter ceux du gouvernement du Canada.

atlasveterans.ca/fr