



Agence canadienne
d'inspection des aliments

Canadian Food
Inspection Agency

Agence canadienne d'inspection des aliments



La science et la réglementation...

*ensemble au service des Canadiens
et des Canadiennes*

**Santé mentale
Programme de soutien par les pairs (PPA)**

Guide

octobre 2014

SGDDI 5769177

Canada

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	4
2. OBJECTIFS	5
2.1 Mission du PPA	5
2.2 Vision du PPA	5
3. CADRE ET INTÉGRITÉ DU PPA	6
4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS	8
4.1 Champion de la santé mentale de l'ACIA et le VPDRH	8
4.2 Cadres, gestionnaires et superviseurs de l'ACIA	9
4.3 Comité directeur du Programme de soutien par les pairs (PPA)	9
4.4 Le chef du Programme de soutien par les pairs (PPA)	9
4.5 Pairs aidants	9
4.6 Pairs	10
5. ACCÈS AUX SERVICES DE SOUTIEN PAR LES PAIRS	10
6. COMPÉTENCES REQUISES POUR LES PAIRS AIDANTS	10
7. ENGAGEMENT DES PAIRS AIDANTS	11
8. PROCESSUS DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT ET DE SÉLECTION DES PAIRS AIDANTS	11
8.1 Principes de la manifestation d'intérêt	12
8.2 Processus de la manifestation d'intérêt	12
8.3 Évaluation et sélection	13
8.4. Conflit entre un superviseur et un pair aidant	13
8.5. Révocation/remplacement d'un pair aidant	13
8.6 Processus de révocation/remplacement	14
8.7. Perfectionnement professionnel	14
9. CONFIDENTIALITÉ	15
9.1 Questions/préoccupations concernant la confidentialité	15
9.2 Consentement éclairé	15
9.3 Conservation des renseignements	15
10. CODE DE CONDUITE	16
11. PROTOCOLE D'AUTOGESTION DE LA SANTÉ	16
11.1 Formation des pairs aidants	16

11.2 Plan personnel d'autogestion de la santé.....	16
11.3 Soutien d'autres membres du Programme de soutien par les pairs.....	16
11.4 Activités d'autogestion de la santé.....	16
11.5 Clinicien personnel.....	17
11.6 Communauté de praticiens.....	17
12. GESTION DE CRISE.....	17
13. LIMITES.....	18
14. BESOINS EN RESSOURCES.....	20
1. ANNEXE 1 – VALEURS DU SOUTIEN PAR LES PAIRS (ACSPC).....	21
2. ANNEXE 2 – CODE DE CONDUITE DES PAIRS AIDANTS.....	22
3. ANNEXE 3 – PRINCIPES DE PRATIQUE.....	23
4. ANNEXE 4 – COMPÉTENCES DES PAIRS AIDANTS (ACSPC).....	25
5. ANNEXE 5 – INFORMATION SUR LE SÉLECTION DES PAIRS AIDANTS.....	27

Agence canadienne d'inspection des aliments

Programme de soutien par les pairs

1. INTRODUCTION

Le présent document vise à établir les responsabilités, les procédures et les exigences nécessaires à l'atteinte des objectifs du Programme de soutien par les pairs (PPA) de l'Agence canadienne d'inspection des aliments (ACIA).

Le soutien par les pairs est un **service de soutien en santé mentale confidentiel, volontaire et non clinique** qui mise sur l'expérience vécue. Le soutien social et émotionnel provenant d'une personne ayant vécu l'expérience peut permettre à d'autres de garder espoir et de traverser des situations semblables. **Le PPA est complémentaire aux services professionnels de soins médicaux et cliniques, il ne peut les remplacer.**

Le PPA est offert à tous les employés de l'ACIA qui sont aux prises avec des problèmes de santé mentale ou aux employés qui sont affectés émotionnellement par le problème de santé mentale ou la maladie mentale d'un membre de leur famille ou d'un proche.

Le terme « problème de santé mentale » désigne un vaste spectre de situations auxquelles font face les employés de l'ACIA. Il peut s'agir, entre autres, de sentiments de dépression ou d'anxiété, de colère, du fait de surmonter une expérience traumatisante ou de se sentir accablé, de la toxicomanie ou de l'adoption de comportements autodestructeurs. Il comprend également les difficultés que peuvent rencontrer les employés de l'ACIA, comme une séparation, du stress ou un conflit grave au travail ou la perte d'un être cher ou d'un collègue.

Les pairs aidants sont des employés bénévoles de l'ACIA qui ont eu des difficultés, soit personnellement, soit par l'expérience d'un proche, qui sont maintenant rétablis et/ou prêts à aider, et qui ont réussi la formation sur le soutien par les pairs.

Un pair aidant qui a suivi les étapes du processus de rétablissement peut s'identifier à une situation et offrir de l'empathie et du réconfort. En puisant dans son expérience de vie personnelle et ses compétences acquises, un pair aidant peut offrir du soutien à un collègue qui souhaite trouver sa propre voie vers le rétablissement (ou de composer avec un membre de la famille). Le soutien par les pairs a pour but d'apporter de l'ESPOIR en vue d'un RÉTABLISSEMENT.

2. OBJECTIFS

Le PPA offre un soutien aux employés touchés par un problème de santé mentale ou de dépendance, qu'il soit personnel ou que ce soit celui d'un membre de la famille ou d'un proche, et les habilite pour qu'ils puissent trouver leur voie vers le rétablissement. Les objectifs du PPA sont les suivants :

- créer un milieu de travail positif;
- soutenir et guider les employés éprouvant des problèmes de santé mentale, qu'ils soient personnels ou vécus par un proche, pour qu'ils puissent trouver leur propre voie vers le rétablissement;
- reconnaître et valoriser la possibilité de changement sociétal plus vaste en parrainant le soutien par les pairs en santé mentale dans notre milieu de travail.

2.1 Mission du PPA

Notre mission est d'offrir du soutien aux employés de l'ACIA, de les guider par la sensibilisation et par l'accroissement du mieux-être en santé mentale.

2.2 Vision du PPA

Notre vision est la création d'un milieu inclusif, sain et positif à l'ACIA, qui permet et encourage tous les employés, y compris ceux qui ont des problèmes de santé mentale, de contribuer pleinement à l'organisation et de favoriser l'acceptation.

3. CADRE ET INTÉGRITÉ DU PPA

Document descriptif principal

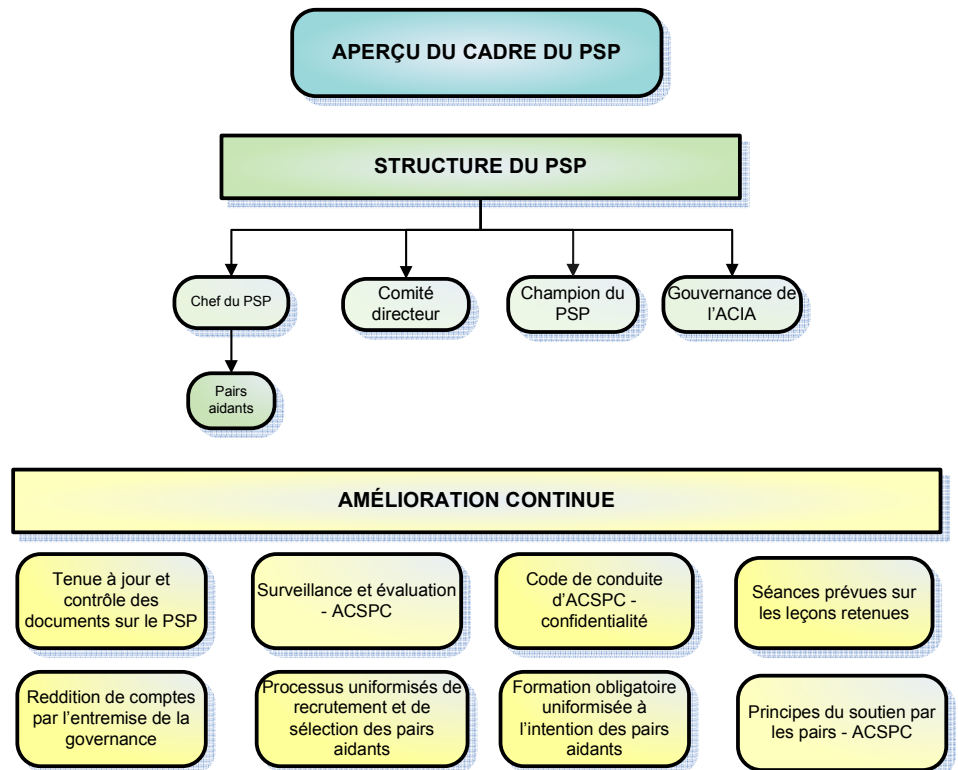
- Décrit les fondements du Programme de soutien par les pairs (PSP).
- Décrit la structure du cadre du PSP.

Documents sur les rôles et responsabilités :

- Décrit les rôles et les responsabilités du chef du PSP, du Comité directeur et des pairs aidants.

Amélioration continue

- Outils, pratiques et/ou principes mis en œuvre dans le cadre du PSP pour favoriser une application uniforme du cadre et pour assurer l'amélioration continue ainsi que la durabilité du programme.



Aperçu du Guide du PPA

Afin d'aider les lecteurs à comprendre le Guide du Programme de soutien par les pairs (PPA) de l'ACIA, qui est le document de référence principal du PPA, la figure 1 ci-dessus a été élaborée. Les explications qui l'accompagnent décrivent les éléments clés du PPA. Notez que ce guide est complété par le document de la politique relative au PPA.

*La **CONFIDENTIALITÉ** sera préservée. Les renseignements seront généraux et ne comprendront pas de noms ou de détails précis relatifs à un cas. Les données statistiques serviront à déterminer les tendances et à cerner les besoins.

Structure du PPA

Le pair aidant aura certainement à traiter avec des questions de natures délicates. Pour gagner en crédibilité et maintenir l'intégrité du programme, ils devront travailler indépendamment de la direction ceci dans le but d'éviter la divulgation d'informations confidentielles.

En raison de la nature de la maladie mentale et de la stigmatisation qui s'y rattache, les pairs aidants doivent maintenir la confidentialité des renseignements communiqués par les pairs, sauf si un manquement à cette obligation de confidentialité est justifié par une des situations décrites plus loin dans le présent document.

L'ACIA a accepté et assume cette réalité, et le PPA a été structuré en conséquence; toutefois, il a été reconnu que, lorsque les pairs aidants rendent des comptes à un seul dirigeant, cela favorise l'uniformité des services de soutien offerts aux pairs et aux autres pairs aidants à l'échelle de l'organisation. A cet effet, une structure souple et viable a été mise au point pour le PPA.

Comme l'illustre la figure de la page précédente, les pairs aidants relèvent d'un chef du PPA responsable de la gestion quotidienne des activités et ou des difficultés pouvant être rencontrées. De plus et indépendamment du chef du PPA, un Comité directeur du PPA dirigé par un président, guide le PPA. Le Comité directeur du PPA ainsi que le chef du PPA relève du champion de la santé mentale de l'ACIA et le Vice-président Direction des ressources humaines (VPDRH) et travaillent en collaboration avec ce dernier. La plupart des décisions à prendre pour améliorer et soutenir le PPA seront prises soit par le chef du PPA, soit par le Comité directeur. Cependant, certaines décisions requerront la participation du champion de la santé mentale et le VPDRH et, moins souvent, de la haute direction de l'ACIA, par l'intermédiaire des comités de gouvernance de la haute direction de l'ACIA.

Le rôle et les responsabilités du chef du PPA (N° du : SGDDI 5769177), et du Comité directeur du PPA (N° du : SGDDI 5501277), et des pairs aidants (N° du : SGDDI 6054292), ont été établis et indiqués dans des documents distincts.

Amélioration continue

Le PPA de l'ACIA a été fondé sur une méthode solide et éprouvée constituée de normes de pratique nationales, d'une évaluation de la préparation organisationnelle et d'une stratégie d'évaluation et de surveillance. D'autres mécanismes ont également été mis en œuvre pour mieux assurer la crédibilité continue, la qualité et la longévité du PPA.

Les normes de pratique adoptées lors de l'élaboration du PPA de l'ACIA ont été élaborées par Accréditation et certification du soutien par les pairs (Canada) (ACSPC) avec la collaboration de pairs aidants chevronnés et d'experts en soutien par les pairs de partout au Canada. ACSPC est une organisation sans but lucratif qui offre des services d'accréditation d'un bout à l'autre du pays conformément aux normes de pratique approuvées à l'échelle nationale pour les pairs aidants en santé mentale. Ces normes de pratique intègrent des éléments qui assurent la rigueur et l'uniformité de l'application d'un PPA dans une organisation tout en appuyant la véritable nature « organique » de ce type de programme. Par exemple, ACSPC précise les normes relatives aux connaissances, à l'expérience vécue et à l'expérience acquise, et établit les exigences relatives aux compétences des pairs aidants dans tous les types d'organisations, à l'échelle nationale.

De plus amples renseignements sur les compétences exigées par ACSPC et le processus uniformisé de recrutement et de sélection des pairs aidants se trouvent plus loin dans le présent document, soit dans les sections 6 et 8, de même qu'à l'annexe 4.

L'ACIA surveillera et évaluera le programme pour vérifier s'il atteint les objectifs établis et assurer l'amélioration continue du PPA. Le chef du PPA, avec l'aide des pairs aidants, recueillera des renseignements génériques concernant les activités quotidiennes du PPA. Par exemple, il recueillera des renseignements sur le nombre de pairs ayant recours au PPA. Il ne recueillera pas de renseignements personnels sur les pairs.

Le PPA de l'ACIA est également fondé sur un code de conduite des pairs aidants qui décrit les comportements attendus de tous les pairs aidants sélectionnés et qualifiés. L'annexe 2 du présent document décrit le code en question. Il convient de souligner que les pairs aidants sont également liés par l'ensemble des autres politiques et codes de conduite de l'ACIA. Par ailleurs, de l'information sur les pratiques à suivre en matière de confidentialité dans le cadre du PPA de l'ACIA se trouve à la section 9.

En plus de l'adoption, de la mise en œuvre de méthodes et de pratiques normalisées concernant la formation, le recrutement, la sélection des pairs aidants, de l'application de pratiques exemplaires régissant la conduite des pairs aidants, le traitement de la confidentialité ainsi que la surveillance et l'évaluation, le Comité directeur du PPA a instauré d'autres mécanismes favorisant l'amélioration continue du PPA. Par exemple, des séances portant sur les leçons apprises, auront lieu ainsi qu'une mise à jour et la vérification des documents. Des rapports annuels seront produits et distribués par l'intermédiaire de la structure de gouvernance de l'ACIA, et les pairs aidants recevront une formation continue ou de perfectionnement professionnel.

*La **CONFIDENTIALITÉ** sera préservée. Les renseignements seront généraux et ne comprendront pas de noms ou de détails précis relatifs à un cas. Les données statistiques serviront à déterminer les tendances et à cerner les besoins.

4. RÔLES ET RESPONSABILITÉS

Chaque employé de l'ACIA a un rôle à jouer en ce qui concerne la promotion d'un lieu de travail sécuritaire, respectueux et soucieux des autres. Pour assurer une pleine réalisation des avantages, il est nécessaire :

- de faire connaître le PPA dans l'ensemble de l'organisation;
- de former suffisamment de pairs aidants;
- d'avoir des pairs aidants, disponibles en tout temps, le moment venu.

4.1 Champion de la santé mentale de l'ACIA et le VPDRH

Le champion et le VPDRH s'engagent à :

- appuyer le PPA et ses activités, notamment la formation et le perfectionnement continu;

- maintenir une communication ouverte et constante avec les membres du PPA pour s'assurer de la pertinence du programme par rapport aux besoins des employés;
- promouvoir le PPA par la communication d'informations éducatives à tous les employés;
- offrir ce programme à titre de complément du Programme d'aide aux employés (PAE), du Programme de retour au travail et du programme de santé et de sécurité au travail.

4.2 Cadres, gestionnaires et superviseurs de l'ACIA

La direction de l'ACIA :

- accordera aux employés suffisamment de temps pour qu'ils puissent participer au PPA et les encouragera à le faire, conformément à la politique sur le PPA (N° du : SGDDI 4612908).

4.3 Comité directeur du Programme de soutien par les pairs (PPA)

Le Comité directeur du PPA veille à ce que tous les employés de l'ACIA, par l'entremise de leurs représentants, soient entendu concernant la conception, la mise en œuvre, la gestion et l'amélioration du PPA. Le comité s'assurera que le programme est conçu et amélioré de manière à maintenir la collaboration de tous et à favoriser sa longévité. Pour obtenir de l'information sur le mandat, les responsabilités, la composition et le rôle des membres du comité, veuillez consulter le document intitulé Mandat du Comité directeur du Programme de soutien par les pairs en santé mentale en milieu de travail (N° du : SGDDI 5501277).

4.4 Le chef du Programme de soutien par les pairs (PPA)

Le chef du PPA supervise la gestion des activités quotidiennes menées dans le cadre du PPA de l'ACIA. Ainsi, il agit à titre de personne-ressource s'il y a des problèmes, des préoccupations, des questions et des suggestions concernant la prestation des services de soutien par les pairs au sein de l'ACIA. Le chef du PPA est également responsable de la conception, l'élaboration, la mise en œuvre, les activités, l'amélioration et la longévité du PPA. Pour obtenir une description complète du rôle et des responsabilités du chef du PPA, veuillez consulter le document intitulé Description du rôle du chef du PPA de l'ACIA (N° du : SGDDI 5501265).

4.5 Pairs aidants

Les pairs aidants sont des employés qualifiés de l'ACIA qui ont accepté bénévolement, pour une période d'au moins deux ans, de rencontrer d'autres employés (pairs) de l'ACIA afin de leur offrir un soutien social durant toute la période marquée par des difficultés liées à la santé mentale, qu'il s'agisse de leur propre santé mentale ou de celle d'un membre de leur famille. Les pairs aidants travaillent avec leurs pairs, au besoin, afin d'attester et de recadrer les problèmes, de définir les forces et les désirs, et de fixer les buts indiqués ou demandés par les pairs.

Ainsi, les pairs aidants peuvent, par exemple, s'informer sur la disponibilité de ressources existantes et habiliter les pairs en les encourageant à communiquer avec ces ressources et à y accéder.

4.6 Pairs

Un pair est un employé de l'ACIA qui demande du soutien.

5. ACCÈS AUX SERVICES DE SOUTIEN PAR LES PAIRS

Le PPA fonctionne selon le principe de l'anonymat du pair. La confidentialité¹ des pairs est assurée par le code de conduite des pairs aidants et les limites prévues par les lois. De l'information sur le PPA est offerte sur Merlin, le site intranet de l'ACIA. Les employés qui souhaitent établir des liens avec un pair aidant peuvent le faire en communiquant directement avec le pair aidant, par téléphone ou par courriel, ou en communiquant avec le chef du PPA ou tout membre du Comité directeur.

Dans le but de garantir que tous les employés sont au courant de l'existence du programme, des renseignements au sujet du PPA peuvent être mis à leur disposition par les moyens suivants :

- les notes du président;
- les réunions de la direction;
- des bulletins d'information, comme les messages de la liste de diffusion générale nationale de l'Agence;
- des sites Web, comme le site intranet Merlin de l'ACIA;
- l'adresse de courriel générique.

D'autres groupes de l'ACIA, comme l'équipe responsable du mieux-être des Ressources humaines, des représentants syndicaux, la direction, le PAE d'un tiers externe et les ressources de fournisseurs de services du Régime de soins de santé de la fonction publique, seront informés du programme et pourront suggérer le PPA à tout membre qui pourrait le trouver utile. La communication avec un pair aidant est volontaire et sera toujours offerte de façon facultative, jamais obligatoire.

6. COMPÉTENCES REQUISES POUR LES PAIRS AIDANTS

ACSPC a établi les compétences requises pour les pairs aidants en santé mentale, qui font partie des normes de pratique nationales (actuellement à l'état d'ébauche). Les compétences requises sont énoncées à l'annexe 4.

Les pairs aidants sont sélectionnés et formés pour offrir du soutien à leurs collègues qui sont actuellement aux prises avec des problèmes de santé mentale ou de dépendance.

¹ Pour obtenir des renseignements détaillés sur ce que suppose la confidentialité, veuillez consulter la section 8.

Le soutien par les pairs est fondé sur une relation axée sur une expérience commune et, dans le cas de la santé mentale, l'expérience que les personnes ont en commun est liée à un problème de santé mentale ou de dépendance (ACSPC considère la dépendance comme un problème de santé mentale). Cette expérience commune pourrait être liée à la propre santé mentale de la personne ou à celle d'un membre de sa famille.

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

- ayant vécu une expérience personnelle fournissent du soutien aux employés ayant personnellement des problèmes de santé mentale;
- dont l'expérience est liée à un proche fournissent du soutien aux employés dont un proche éprouve des problèmes de santé mentale.

7. ENGAGEMENT DES PAIRS AIDANTS

Voici une liste d'attentes à l'égard des pairs aidants du PPA de l'ACIA :

- a) le pair aidant est un membre bénévole du Programme de soutien par les pairs de l'ACIA;
- b) le pair aidant fournit du soutien à son collègue et n'est pas un conseiller professionnel;
- c) la politique relative au programme de l'ACIA ainsi que les codes de conduite de l'ACIA et du PPA doivent être respectés rigoureusement;
- d) le pair aidant doit appliquer des lignes directrices rigoureuses en matière de confidentialité dont la non-observation pourrait entraîner sa révocation du programme;
- e) on peut demander à un pair aidant de fournir du soutien à court préavis;
- f) le pair aidant continuera de s'acquitter des responsabilités liées à son poste au sein de l'Agence pendant qu'il offre du soutien à ses pairs; et
- g) si le pair aidant a une question ou une préoccupation durant ou après une séance de soutien à un pair, il est essentiel qu'il consulte le chef du PPA – dans une situation de crise, consulter la section 11, Protocoles de gestion des crises.

8. PROCESSUS DE LA MANIFESTATION D'INTÉRÊT ET DE SÉLECTION DES PAIRS AIDANTS

Le succès du PPA dépend de la sélection rigoureuse et de la formation des pairs aidants. Ces derniers doivent être des employés de l'ACIA et avoir vécu une expérience liée à des problèmes de santé mentale ou de dépendance, personnellement ou en tant que membre de la famille.

8.1 Principes de la manifestation d'intérêt

- a) La manifestation d'intérêt doit être effectuée de manière à ce que tous les employés soient au courant de la tenue du processus, pour prévenir les partis pris et renforcer la confiance et l'équité;
- b) au début du processus, un nombre suffisant d'employés intéressés doivent être interviewés pour garantir la grande qualité des candidats;
- c) les meilleurs pairs aidants éventuels sont sélectionnés en fonction d'une entrevue et d'une vérification des références, et on tient particulièrement compte de la capacité de préserver la confidentialité et de fournir du soutien à des pairs de manière à promouvoir la crédibilité et la réputation du programme;
- d) la sélection des pairs aidants éventuels tient également compte de considérations stratégiques (p. ex., disponibilité, emplacement géographique, fonctions opérationnelles, type d'expérience vécue (famille, problème personnel, dépendance, etc.) pour assurer une distribution appropriée dans l'ensemble de l'organisation;
- e) l'aptitude des pairs aidants éventuels est fondée sur l'expérience qu'ils ont vécue relativement à des problèmes de santé mentale ou de dépendance, leur capacité apparente (notamment leur état de rétablissement) à aider d'autres personnes, leur capacité de nouer des relations avec un vaste éventail de collègues et leurs compétences, qui sont décrites dans l'annexe 4.

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

8.2 Processus de la manifestation d'intérêt

Tous les employés de l'ACIA seront mis au courant de l'existence du programme à l'aide d'un plan de communication qui comprend les éléments suivants :

- bulletins d'information;
- séances d'information;
- brochures/affiches;
- courriels à l'échelle de l'ACIA;
- messages/articles sur l'intranet.

Les manifestations d'intérêt doivent être soumises par écrit et comprendre ce qui suit :

- les raisons pour lesquelles le candidat veut participer, notamment en quoi son expérience vécue lui sera profitable en tant que pair aidant;
- une description de la contribution qu'il peut, selon lui, apporter au programme;
- une description de ce qu'il s'attend à tirer du programme;

- la mention de toute crainte ou préoccupation au sujet de la participation au programme, le cas échéant.

Les manifestations d'intérêt seront examinées par le chef du PPA ou par un expert externe ayant de l'expérience en soutien par les pairs en santé mentale.

8.3 Évaluation et sélection

Le comité d'entrevue sera composé du chef du PPA, d'un membre du Comité directeur du PPA et d'un expert externe ayant de l'expérience en soutien par les pairs en santé mentale.

L'entrevue portera principalement sur les compétences d'ACSPC établies pour les pairs aidants dans l'annexe 4.

Le comité nommera les personnes qu'il recommande en tant que pairs aidants. Les pairs aidants éventuels recommandés feront l'objet d'une vérification par le chef du PPA des références concernant le caractère dans le but de s'assurer que la personne est respectée et crédible, avec le consentement de l'employé. Les références doivent comprendre le superviseur de l'employé pour garantir que l'employé a une bonne réputation et qu'il peut gérer adéquatement les exigences liées à son poste et les responsabilités d'un pair aidant.

8.4. Conflit entre un superviseur et un pair aidant

On communiquera avec le chef du PPA en tant qu'intermédiaire si un pair aidant ou un superviseur se dit préoccupé relativement aux engagements en matière de soutien par les pairs. Le chef du PPA enquêtera sur la validité de la préoccupation et proposera une solution pour les deux parties.

Un pair aidant ne manquera jamais à son obligation de confidentialité dans le cadre d'une discussion avec un superviseur ou avec le chef du PPA, sauf si les exceptions prévues à la section 9 s'appliquent.

8.5. Révocation/remplacement d'un pair aidant

Le rôle du pair aidant est révocable à la discrétion du chef du PPA, en consultation avec le président du Comité directeur du PPA. Cette mesure est appropriée, entre autres, dans les situations suivantes :

- a. problèmes de santé personnels qui influent sur la capacité du pair aidant de soutenir des collègues (remarque : suspension potentielle seulement – le pair aidant pourrait être admissible à exercer ses fonctions de pair aidant une fois qu'il sera rétabli);
- b. omission de maintenir la stricte confidentialité des pairs, y compris des sujets abordés et des détails personnels;
- c. manquement au code de conduite des pairs aidants;
- d. omission de respecter les politiques et les directives relatives au PPA;

- e. agissement contraire aux recommandations du Comité directeur du PPA; ou
- f. absentéisme constant aux réunions ou aux séances de formation du PPA.

Lorsqu'ils acceptent d'être un pair aidant, les employés acceptent que le chef du PPA puisse, à tout moment, après une supervision et une évaluation appropriées et pour des raisons précises, recommander la révocation du pair aidant de ses fonctions de soutien. La révocation des fonctions de soutien n'aura aucune incidence sur l'emploi de l'employé à l'ACIA, sauf en cas de circonstances exceptionnelles.

8.6 Processus de révocation/remplacement

Le chef du PPA enquêtera sur les détails entourant la possibilité de révocation ou de suspension d'un pair aidant. Les résultats seront présentés au président du Comité directeur afin qu'une décision soit prise.

À moins d'un manquement au Code de conduite de l'ACIA, toute mesure prise dans le cadre du programme n'aura aucune incidence sur les tâches liées au travail normal du pair aidant, ne sera pas consignée dans les documents d'examen du rendement ni dans les dossiers de travail de l'employé et n'aura aucune conséquence sur sa carrière, sauf si les circonstances comprennent également d'importants problèmes liés au travail. Les problèmes liés au travail doivent être évalués de façon distincte et ne pas être confondus avec les problèmes liés au soutien par les pairs. Seuls les problèmes liés au travail peuvent avoir des conséquences sur la carrière de l'employé.

8.7. Perfectionnement professionnel

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

Le cours d'initiation fournit de l'information et des outils qui aideront les pairs à fournir du soutien, à comprendre les contraintes liées au manquement à l'obligation de confidentialité et à améliorer leurs relations avec leurs pairs, leurs compétences en communication, leurs stratégies d'autogestion de la santé et leurs capacités en gestion de crise. D'autres cours seront déterminés en fonction des besoins établis de chaque pair aidant ou s'ils sont jugés nécessaires par le chef du PPA ou le Comité directeur.

9. CONFIDENTIALITÉ

Le maintien de la confidentialité est essentiel à la réussite du PPA. Une règle de confidentialité standard s'applique à toutes les activités de soutien par les pairs, de même qu'à toutes les personnes qui participent au Programme de soutien par les pairs : plus précisément, le nom des pairs et les détails particuliers à propos des discussions et des interactions liées au soutien par les pairs doivent demeurer confidentiels.

Un manquement à l'obligation de confidentialité est acceptable seulement en cas de danger imminent et si l'une des trois situations suivantes survient :

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

1. menace imminente de préjudice envers soi-même;
2. menace imminente de préjudice envers d'autres personnes; ou
3. violence ou négligence grave à l'égard d'un enfant, soupçonnée ou connue.

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

9.1 Questions/préoccupations concernant la confidentialité

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

9.2 Consentement éclairé

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

9.3 Conservation des renseignements

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

10. CODE DE CONDUITE

Le code de conduite reprend les valeurs fondamentales du travail de soutien par les pairs et décrit le comportement attendu des pairs aidants, conformément à la norme de pratique nationale établie par ACSPC. Tous les pairs aidants sont censés respecter le code de conduite. Ce code se trouve à l'annexe 2.

11. PROTOCOLE D'AUTOGESTION DE LA SANTÉ

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

11.1 Formation des pairs aidants

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

11.2 Plan personnel d'autogestion de la santé

Les pairs aidants doivent continuellement travailler à améliorer leur capacité :

- de déterminer quels sont leurs **éléments déclencheurs**;
- d'apprendre à faire preuve d'une plus grande introspection concernant les **premiers signes avant-coureurs** particuliers à leur situation indiquant que leur santé mentale commence à déraiser;
- d'établir clairement les situations où leur **santé se détériore** au point qu'une intervention extérieure est nécessaire.

Il est d'une importance cruciale pour un pair aidant de savoir quoi faire et d'avoir prévu des mesures pour chacune de ces trois étapes distinctes.

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

Le milieu de travail joue un rôle déterminant en ce qui a trait au rendement et à l'estime de soi. On encourage les pairs aidants à demander le soutien d'autres pairs aidants, au besoin. De plus, le chef du PPA est disponible durant les heures de travail, par téléphone ou par courriel, pour offrir son soutien en matière d'administration et de programme, au besoin. Si le chef du PPA n'est pas disponible, une personne sera désignée pour agir temporairement en son nom.

11.4 Activités d'autogestion de la santé

La plupart des gens s'adonnent à des activités ou à des passe-temps qu'ils trouvent agréables et utiles pour se calmer. L'éventail de ces activités est aussi diversifié que les gens qui les pratiquent. Le tricot, la lecture, la sculpture, la randonnée pédestre, le yoga, le cyclisme, la peinture, les collections et le visionnement de films en sont des exemples.

En tant que pair aidant, il est important que ces activités soient encouragées afin de pouvoir mieux se recentrer, surtout à la suite d'activités ou d'interactions de soutien d'un pair intenses. Le PPA de l'ACIA ne peut pas imposer ces activités, mais encourage fortement les pairs aidants à les valoriser et à les pratiquer régulièrement.

11.5 Clinicien personnel

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

11.6 Communauté de praticiens

On encourage les pairs aidants de l'ACIA à former une communauté de praticiens (CP) positive. La CP a pour but de créer des liens entre les lieux de travail afin de permettre l'échange de ressources et des possibilités d'apprentissage continues.

12. GESTION DE CRISE

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

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

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

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

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

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

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

En résumé, le pair aidant devrait respecter le **protocole de crise** suivant :

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

13. LIMITES

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

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

S'il dépasse les limites, le pair aidant pourrait également se retrouver dans une situation où il deviendra, dans l'esprit du pair, responsable du résultat d'événements ultérieurs.

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

Les pairs aidants devront comprendre quand ce sera le temps de « déléguer » le soutien à une autre ressource. Dans la plupart des cas, ils peuvent éviter les conflits liés aux limites par les moyens suivants :

1. suivre les politiques et les procédures fournies durant la formation;
2. établir de relations de travail solides et positives avec d'autres pairs aidants au sein de l'organisation pour faciliter des discussions ouvertes et constantes sur les problèmes à mesure qu'ils surviennent (tout en gardant la confidentialité);
3. consulter le chef du PPA en cas de difficulté;
4. respecter le mandat et la spécialisation de tous les autres professionnels qui travaillent avec les pairs;
5. se rendre compte que, dans de nombreux cas, personne, pas même le pair recevant le soutien, n'est au courant de tous les facteurs qui sont en jeu dans une situation;
6. éviter les conseils directs sur un sujet que le pair aidant n'est pas qualifié pour commenter, notamment les soins de santé personnels, les médicaments ou les prestations reçues;
7. éviter les possibilités de conflits d'intérêts, comme la prestation de services de soutien par les pairs à des collègues qui pourraient avoir un lien de parenté ou être en conflit les uns avec les autres.

Pour le pair aidant, les problèmes liés aux limites qui pourraient survenir touchent les trois sphères suivantes :

1. problèmes au travail;
2. programme d'aide aux employés (PAE);
3. professionnels de la santé.

14. BESOINS EN RESSOURCES

Pour assurer la continuité du PPA, des ressources sont requises pour ce qui suit :

- réunions trimestrielles du Comité directeur du PPA;
- ateliers de formation sur le soutien par les pairs;
- réunions/ateliers du Programme de soutien par les pairs;
- sélection et formation des nouveaux pairs aidants pour faire face à l'attrition et à la demande;
- autres coûts connexes, y compris les frais téléphoniques, le matériel et les publications pédagogiques et les déplacements.

Annexe 1 – VALEURS DU SOUTIEN PAR LES PAIRS² (ACSPC)

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

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

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

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

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

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

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

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

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

² Accréditation et certification du soutien par les pairs (Canada), Manuel ACSPC de certification (Normes de pratique), www.acsp-canada.com.

Annexe 2 – CODE DE CONDUITE DES PAIRS AIDANTS³

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

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

³ Accréditation et certification du soutien par les pairs (Canada), Manuel ACSPC de certification (Normes de pratique), www.acsp-canada.com.

Annexe 3 – PRINCIPES DE PRATIQUE⁴

Les principes de pratique représentent le caractère de la relation et de la philosophie de travail. Ces principes découlent des valeurs fondamentales et faciliteront la définition des normes pour la certification en tant que pair aidant.

Les pairs aidants :

- Reconnaissent l'importance d'une approche individuelle pour favoriser le rétablissement de la santé mentale.
- Honorent et respectent le fait que chaque personne a son propre cheminement vers le rétablissement et reconnaissent qu'ils doivent se concentrer sur le processus, pas seulement sur le résultat final.
- Facilitent l'autodétermination et l'habilitation des pairs pour que ces derniers puissent jouer un rôle actif en ce qui a trait à leur rétablissement et à leur bien-être.
- Reconnaissent que les buts, les valeurs et les croyances de leurs pairs pourraient ne pas être les mêmes que les leurs.
- Collaborent à l'établissement de relations fondées sur l'égalité, l'ouverture et la confiance avec les pairs.
- Communiquent leur expérience vécue de manière à afficher une compréhension compatissante et à inspirer l'espoir d'un rétablissement.
- S'assurent que les connaissances acquises de leur expérience personnelle sont utilisées de manière à contribuer au bien-être des pairs et que la relation est toujours axée sur le pair.
- Maintiennent des limites établies d'un commun accord dans la relation de soutien par les pairs.
- Respectent les limites externes dans le contexte de leur rôle en tant que pair aidant.
- Pratiquent l'autogestion de la santé, surveillent leur propre bien-être et sont conscients de leurs propres besoins; ils font également la promotion de l'autogestion de la santé auprès de leurs pairs.
- Jouent un rôle actif pour ce qui est d'établir des liens entre les pairs et d'autres ressources et sont ouverts à l'idée de demander de l'aide, au besoin.
- Collaborent avec des partenaires, des fournisseurs de services et d'autres intervenants de la collectivité.
- Aspirant à être à jour dans leur champ d'activité en se tenant au courant des ressources disponibles, surtout celles qui sont disponibles à l'échelon local, et en participant à un apprentissage continu.

⁴ Accréditation et certification du soutien par les pairs (Canada), Manuel ACSPC de certification (Normes de pratique), www.acsp-canada.com.

- Se conduisent de manière éthique en respectant les valeurs fondamentales, les principes de pratique et le code de conduite d'Accréditation et certification du soutien par les pairs (Canada).

Annexe 4 – COMPÉTENCES DES PAIRS AIDANTS⁵ (ACSPC)

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

1. Communication

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

2. Espoir

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

3. Comportement

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

4. Relations interpersonnelles

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

5. Pensée critique

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

6. Souplesse et capacité d'adaptation

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

⁵ Peer Support Accreditation and Certification (Canada). National Certification Handbook (Standards of Practice). www.pfac-canada.com.

7. Initiative et engagement

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

8. Connaissance de soi et confiance en soi

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

9. Autogestion et résilience

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

10. Travail d'équipe

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

11. Apprentissage et perfectionnement continu

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

Annexe 5 – INFORMATION SUR LE SÉLECTION DES PAIRS AIDANTS

Le soutien par les pairs est fondé sur une relation axée sur une expérience commune et, dans le cas de la santé mentale, l'expérience que les personnes ont en commun est liée à un problème de santé mentale. Cette expérience commune pourrait être liée à la propre santé mentale d'une personne ou à celle d'un proche ou d'un membre de sa famille. Les pairs aidants peuvent aider d'autres personnes à garder espoir et à traverser des situations semblables en leur fournissant un soutien social et un soutien émotionnel. Selon les pratiques exemplaires :

- les pairs aidants ayant vécu une expérience personnelle fournissent du soutien aux employés ayant personnellement des problèmes de santé mentale;
- les pairs aidants dont l'expérience est liée à un proche fournissent du soutien aux employés dont un proche a des problèmes de santé mentale.

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

Les pairs aidants :

- achèveront avec succès la formation sur le soutien par les pairs, de même que d'autres modules de formation établis par le Comité directeur du Programme de soutien par les pairs et le chef du PPA;
- établiront des liens avec des collègues et créeront une relation fondée sur la confiance, le respect, l'authenticité, la confidentialité et l'empathie tout en maintenant des limites claires;
- travailleront avec des pairs (collègues) qui cherchent à obtenir du soutien pour attester et recadrer les problèmes, et soutiendront ceux-ci en répondant à leurs besoins;
- soutiendront les pairs qui s'efforcent d'apporter des changements positifs en définissant leurs forces et leurs désirs, ce qui pourrait supposer de les aider à fixer des buts et d'étudier des façons dont ils pourraient travailler vers l'atteinte de ces buts;

- s'informeront avec les pairs de la disponibilité de ressources existantes et habiliteront et soutiendront les pairs pour qu'ils puissent communiquer avec les services existants appropriés et y accéder, par exemple le Programme d'aide aux employés, les services communautaires (pas nécessairement de santé mentale), les fournisseurs de soins de santé et d'autres services, afin de répondre aux divers besoins mentionnés, s'il y a lieu;
- respecteront et maintiendront la confidentialité des renseignements personnels, conformément aux politiques relatives au programme;
- appliqueront et respecteront les principes de l'autogestion de la santé afin d'atténuer l'incidence du travail de soutien par les pairs et de réduire la possibilité de rechute;
- rédigeront des notes et d'autres rapports sur leurs interactions de soutien par les pairs, au besoin;
- liront, comprendront et respecteront les politiques de l'ACIA ainsi que les codes de conduite de l'ACIA et du PPA;
- appuieront le programme de recherche et d'évaluation en recueillant des données sur les résultats du soutien par les pairs, conformément aux exigences du programme en matière de confidentialité.