

**Avril
2020**

Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval



Mettre sur pied un groupe de soutien entre pairs Guide d'accompagnement

Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques

CONTEXTE

Dans le contexte de la pandémie de COVID-19, le CISSS de Laval a mis sur pied un service d'accompagnement pour les employés, les gestionnaires et les bénévoles qui souhaitent former un groupe de soutien entre pairs dans leur milieu de travail.

Le présent guide, dont le contenu s'appuie sur des recherches récentes issues des neurosciences, constitue le document de référence pour accompagner toute démarche de soutien entre pairs. Il présente les principes de base ainsi que le mode d'emploi d'une démarche réussie. Il est recommandé de visionner la vidéo *Mise sur pied de ressources de soutien par les pairs pour le personnel du CISSS de Laval dans le cadre de la crise de la COVID-19* pour bénéficier d'une formation complète : <https://youtu.be/aCj-B-EjU0w>.

Développé en collaboration avec Rachel Thibeault, ergothérapeute et spécialiste en résilience psychologique et soutien par les pairs, ce service a été mis en place en partenariat par la Direction des services multidisciplinaires (DSM) et la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ).

**Pour toute information supplémentaire,
contactez-nous à l'adresse :
groupedesoutien@ssss.gouv.qc.ca**

L'ESPRIT DU SOUTIEN ENTRE PAIRS

Le soutien entre pairs sert à rompre l'isolement et à se relier véritablement aux autres pour mieux traverser les moments difficiles. Il se fonde sur les principes de respect mutuel, de responsabilité partagée ainsi que sur la solidarité et la compréhension nées du fait d'avoir vécu des expériences communes.

- Il s'agit simplement d'être présent les uns pour les autres, de donner et de recevoir du soutien : il ne s'agit pas de sauver les autres.
- On a ce qu'il faut pour être un bon pair aidant :
 - Savoir offrir une écoute attentive et authentique
 - Savoir mettre nos jugements et nos conflits en veilleuse
 - Voir ce qui est positif chez l'autre
 - Ne pas réduire l'autre à sa détresse ou à son malaise
 - Être ouvert.
- On met l'accent sur le positif, la bienveillance et ce sur quoi on peut agir, même de manière limitée.
- C'est une manière d'être déjà intégrée dans nos vies : on la rend simplement explicite.
- On met de côté notre désir de perfection pour accueillir l'autre et s'accueillir soi-même tels que nous sommes et sans masque. On se permet une certaine vulnérabilité.
- Il ne s'agit pas de régler des enjeux cliniques, logistiques ou techniques : ces enjeux relèvent des réunions d'équipe régulières. Il s'agit plutôt de s'entraider avec les émotions que provoquent les enjeux cliniques, logistiques ou techniques, ou d'autres enjeux (équilibre travail/famille...)

Les bénéfices

Pour soi-même :

- Réduire l'excès de stress et la fébrilité
- Prendre du recul
- Partager ses préoccupations, ses inquiétudes
- Développer de meilleurs mécanismes d'adaptation
- Gérer les émotions de sorte que même si des souvenirs douloureux demeurent, ils ne nous entravent plus.

Pour son équipe :

- Bénéficier d'échanges structurés et encadrés pour éviter les dérapages
- Cultiver une perspective constructive malgré l'ampleur des défis
- Renforcer la cohésion du groupe
- Favoriser la créativité et la résolution de problème face aux nouveaux défis.

Les principes de base selon le protocole de compassion

Le soutien entre pairs est une modalité qu'on ne peut pas imposer. Les pairs choisissent de former un groupe de leur plein gré et sans aucune pression de la part du milieu. Une fois ce choix fait, le groupe s'assure de créer un espace de sécurité psychologique et de le respecter rigoureusement :

- Garantir à chaque membre du groupe le droit de parole
- Ne pas adopter une posture d'expert
- Éviter les différentiels de pouvoir majeurs au sein du groupe : aucun membre ne doit exercer d'autorité officielle sur un autre membre
- Préserver une certaine homogénéité : les membres doivent pouvoir se reconnaître dans un vécu collectif
- Mettre l'emphase sur la bienveillance tout au long de la rencontre.
- Assurer la confidentialité des propos échangés.

LES INCONTOURNABLES

Structure et fonctionnement d'un groupe

Voici les éléments à considérer pour constituer votre groupe de soutien :

- Idéalement, être un groupe de 4 à 8 membres, sans lien hiérarchique, partageant un vécu en commun (une même équipe, un même champ de pratique, direction, etc.).
- Les rencontres sont brèves (environ 30 minutes).
- La participation est sur une base volontaire et sans obligation.
- Le mode de fonctionnement est déterminé par chaque groupe (fréquence, horaire, etc.). Si une partie de ce temps est pendant les heures de travail de la personne, un accord du supérieur immédiat sera nécessaire et validé. Si ce temps est en dehors des heures de travail, il sera sur une base volontaire sans obligation et sans rémunération supplémentaire.
- Les rencontres sont virtuelles (à distance) en utilisant les outils technologiques accessibles (ex.: Zoom, Messenger, etc.) ou en respectant les mesures de distanciation physique en vigueur.
- Il est fortement recommandé que les participants intéressés visionnent le webinaire (mettre le lien) et prennent connaissance du présent guide d'accompagnement.
- Lors des premières rencontres, le groupe a accès un modérateur formé en soutien entre pairs, probablement de l'externe, qui est remplacé une fois la période de rodage terminée par un modérateur de l'interne. Ce rôle peut être assumé sur une base rotative au sein du groupe.
- Pour aider les modérateurs internes dans leur rôle, un soutien hebdomadaire est mis en place sous forme de communauté de pratiques.
- Pour le démarrage d'un groupe, vous êtes invités à communiquer à l'adresse suivante : groupedesoutien@ssss.gouv.qc.ca

La rencontre de démarrage : pour partir du bon pied!

La première rencontre du groupe doit servir à bien poser le cadre. Dans ce sens, il est préférable de prévoir un temps supplémentaire.

Voici les éléments clés à adresser lors de cette première rencontre :

- Expliquer le contexte de la création du groupe
- Définir les conditions gagnantes au bon fonctionnement du groupe : espace protégé, attitude de non-jugement, participation volontaire, confidentialité, ponctualité, mise en veilleuse des jugements et des rancœurs
- Présenter les fondements des groupes de pairs-aidants
- Convenir des modalités de fonctionnement du groupe : fréquence, horaire, durée et calendrier des rencontres

Par la suite, si le temps le permet, le groupe peut procéder à une rencontre de soutien entre pairs (voir le déroulement type à la page suivante).

LE DÉROULEMENT D'UNE RENCONTRE

L'accueil

- Prendre 2-3 minutes, en groupe au début de la réunion, pour se centrer et se déposer afin d'éviter de contaminer les échanges avec sa propre fébrilité. Voici quelques exemples de moyens :
 - L'écoute collective d'une musique apaisante (la Gymnopédie no. 1 de Satie est souvent utilisée avec succès)
 - L'écoute collective d'une capsule de pleine conscience (par ex. : les 40 capsules 3 minutes à méditer de Christophe André <https://www.franceculture.fr/emissions/trois-minutes-mediter>)
 - Un exercice de respiration ou de méditation guidée ou non.
- Le modérateur rappelle que dans un milieu psychologiquement « sûr », les membres d'une équipe ne craignent pas de perdre la face, d'être jugés lorsqu'ils s'expriment de manière authentique.

Le tour de table

Question 1 : Que trouvez-vous le plus difficile?

- Chacun prend quelques minutes à tour de rôle.
- Important : On reconnaît, on nomme, on valide et on normalise les émotions exprimées.

Question 2 : Qu'est-ce qui vous aide ou peut vous aider maintenant?

- Question posée autant par le modérateur que par les membres du groupe entre eux

Question 3 : Avez-vous observé des choses positives à travers le chaos ? Quelque chose pour laquelle vous êtes reconnaissants aujourd'hui ?

- Question posée aux membres du groupe

Le bouclage

Question 4 : Qu'est-ce que nous avons généré ensemble comme soutien?

Question 5 : Qu'est-ce que nous pouvons nous offrir comme soutien au cours de la semaine qui vient?

Message clé à retenir

Il est normal que les émotions douloureuses demeurent, mais visons à ce qu'elles nous entravent moins grâce à notre soutien.

*Centre intégré
de santé
et de services sociaux
de Laval*

Québec 