

Vitalité!

Bulletin à l'intention des professionnels*
des ressources humaines et de la santé
au travail, des administrateurs du
programme d'aide, des superviseurs et
du personnel clé de votre organisation

VOLUME 3 NUMÉRO 1

SOMMAIRE

Les coûts liés aux maladies
psychologiques

Aborder le problème

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

Pourquoi avoir un programme de
soutien par les pairs?

Mettre sur pied un programme de
soutien par les pairs

Comment démarrer le programme?

Formation

De plus en plus
d'organisations
mettent sur pied
des programmes de
soutien par les pairs*
pour endiguer la
marée montante des
problèmes de santé
mentale en milieu
de travail. Pourquoi?
Parce que ces
programmes donnent
de bons résultats.



Les programmes de soutien par les pairs en milieu de travail

LES PROGRAMMES DE SOUTIEN PAR LES PAIRS SONT EN VOIE DE DEVENIR UNE STRATÉGIE IMPORTANTE ET EFFICACE DE GESTION DES RISQUES ET DE PROMOTION DE LA SANTÉ ORGANISATIONNELLE.

Malgré toute leur bonne volonté, les gens ne peuvent pas toujours empêcher leurs problèmes personnels d'empiéter sur leur vie professionnelle et de nuire à leur productivité et à leur professionnalisme. Des employés aux prises avec des problèmes relationnels, un emploi précaire, des ennuis financiers, un problème de toxicomanie, une maladie, un deuil ou d'autres types de problèmes, peuvent se sentir dépassés. C'est alors que leurs émotions ou leurs comportements risquent de nuire à leur rendement — et à celui de leurs coéquipiers.

Les coûts liés aux maladies psychologiques

Les problèmes de santé mentale (incluant la dépression, l'anxiété et les dépendances) posent de sérieux défis aux gestionnaires, et encore davantage aux organisations. Avec un travailleur canadien sur quatre souffrant de dépression ou d'anxiété¹, aucune autre maladie n'a une telle incidence sur la main-d'œuvre et l'économie canadiennes. Les problèmes de santé mentale coûtent à l'économie canadienne environ 33 milliards de dollars par an,

soit 2,1 % de notre PIB, en absentéisme et en perte de productivité². Les prestations d'invalidité pour maladies psychologiques représentent de 4 à 12 % du total des coûts salariaux³, et les maladies psychologiques sont la première cause d'invalidité au Canada, représentant près de 30 % des demandes de prestations d'invalidité et 70 % des coûts totaux de celles-ci⁴.

Selon l'Organisation mondiale de la Santé, la dépression deviendra le principal fardeau médical à l'échelle mondiale d'ici 2020.

L'abus de substances psychoactives vient aggraver encore davantage le problème. De nombreuses personnes aux prises avec des problèmes psychologiques recourent à l'alcool, au tabac ou aux médicaments d'ordonnance ou vendus en vente libre, pour tenter de soulager leurs symptômes. Leur soulagement n'est bien sûr que temporaire, ce qui les pousse à augmenter la dose, avec des conséquences de plus en plus graves pour eux-mêmes et leurs employeurs.

Ainsi, les organisations ne peuvent se permettre d'ignorer les problèmes de santé mentale en milieu de travail.

Aborder le problème

En général, un gestionnaire ne commence à s'occuper des problèmes personnels de ses employés que lorsqu'il remarque d'importants aspects négatifs dans leur comportement ou leur rendement. C'est à ce moment qu'il applique les directives des protocoles de gestion du rendement et qu'il prend des mesures disciplinaires, lesquels n'abordent pas la cause sous-jacente du problème : la maladie. Pourtant, ces mesures formelles auraient été en grande partie superflues si le problème avait été abordé plus tôt. Malheureusement, le gestionnaire est souvent le dernier à savoir qu'un membre de son équipe connaît des difficultés personnelles. La plupart des employés discutent volontiers de sujets personnels susceptibles d'influencer leur rendement, comme une intervention médicale à venir, mais ils hésitent habituellement à parler d'une situation touchant leur santé mentale. Le sujet les gêne et les rend mal à l'aise, et ils craignent souvent des réactions ou répercussions négatives résultant de stéréotypes qui considèrent la maladie mentale comme un signe de faiblesse de caractère, d'instabilité ou de volatilité.

Les gestionnaires savent en général quoi dire à un employé qui s'est cassé un bras ou qui a subi une crise cardiaque, mais ils se trouvent dépourvus lorsqu'il est question de dépression, d'anxiété, d'attaques de panique, de dépendance, de troubles de l'alimentation ou d'autres problèmes psychologiques.

Lorsqu'il s'agit de santé mentale en milieu de travail, un programme de soutien par les pairs peut s'avérer avantageux pour les gestionnaires, les employés... et les résultats financiers de l'organisation.

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

Le soutien par les pairs consiste à s'aider les uns les autres. Des pairs bien formés à l'entraide sont hautement appréciés de leurs collègues, car ils comprennent la culture de l'entreprise, sont facilement accessibles et peuvent offrir un soutien confidentiel dans diverses circonstances. Ils sont souvent les premiers à remarquer des changements subtils dans le comportement d'un collègue et peuvent s'enquérir respectueusement de son bien-être d'une manière neutre et non intimidante.

Un programme de soutien par les pairs ne remplace pas la nécessité d'avoir accès à des services professionnels en santé mentale, comme le Programme d'aide aux employés et à leur famille, et ne se préoccupe pas de questions de rendement. Cependant, les pairs peuvent s'avérer un lien fondamental vers la recherche d'aide, ces bénévoles étant formés à écouter, à encourager et à orienter leurs collègues en difficulté vers les personnes et les ressources d'aide appropriées.

- **en offrant leur appui à un employé** qui recherche de l'aide;
- **en effectuant une intervention précoce et confidentielle liée à des problèmes de santé mentale**, au stress professionnel, à des incidents critiques ou à d'autres problèmes pouvant perturber leur collègue;
- **en lui fournissant des renseignements clairs et exacts sur les ressources disponibles** et en l'aidant à s'en prévaloir.

Les pairs ne sont ni des conseillers ni des spécialistes des questions de santé mentale, mais ils ont reçu une formation leur permettant de fournir des « premiers soins » émotionnels et de collaborer avec des professionnels de la santé mentale et de la gestion de crise.

La recherche a clairement démontré que les programmes d'aide aux employés et à leur famille représentent d'excellents moyens de soutien organisationnel. Toutefois, un PAEF n'est efficace que si les employés sont disposés à faire appel à ses services. Les pairs jouent un rôle essentiel dans ce processus également, car ils connaissent tous les services du PAEF et peuvent aider ceux qui en ont besoin à accéder à ceux-ci.

Pourquoi avoir un programme de soutien par les pairs?

Un programme de soutien par les pairs exige un engagement à long terme, mais il apporte à l'organisation les avantages suivants :

- **il favorise la mobilisation** des employés;
- **il peut augmenter la résilience** chez les collègues de ces pairs;
- **il augmente la capacité de l'organisation** d'assurer le bien-être de ses employés;
- **il réduit la stigmatisation associée au recours** à l'aide lorsqu'elle devient nécessaire;
- **il encourage les employés** à prendre soin d'eux-mêmes.

Mettre sur pied un programme de soutien par les pairs

Ces programmes varient selon l'organisation, en fonction de sa structure, de sa culture et de son budget. Cependant, il faut garder à l'esprit certains éléments dans la création et le maintien d'un tel programme, quel que soit le lieu de travail. Ces éléments sont les suivants :

1. **S'assurer l'appui de la haute direction**, car même le meilleur programme échouera s'il ne jouit pas des ressources et du soutien de la direction.
2. **Mettre sur pied un comité d'orientation composé** d'intervenants de tous les échelons de l'organisation (personnel, syndicat, direction, etc.).
3. **Nommer un coordonnateur, dont le rôle consiste à assurer la direction** et la supervision du programme au quotidien. Le coordonnateur peut également aider à la gestion d'un horaire des disponibilités et organiser le recrutement lorsque nécessaire.
4. **S'assurer la collaboration d'un professionnel de la santé mentale pouvant fournir des services de consultation** et un encadrement au coordonnateur du programme ou aux pairs dans leur rôle d'aidant.
5. **Recruter les membres qui composeront l'équipe d'entraide**, soit des bénévoles venant de tous les échelons et unités fonctionnelles de l'organisation, de façon que les employés aient accès à un pair qui comprend la nature de leur propre travail.

Comment démarrer le programme?

Les organisations désireuses de discuter des chances de réussite d'un programme de soutien par les pairs dans leur milieu de travail peuvent s'adresser à un représentant de Homewood Solutions Humaines^{MC}, qui leur fournira les

détails relatifs à tous les aspects de la mise en place et de la gestion continue d'un tel programme.

Une fois que l'organisation a pris la décision de mettre sur pied un programme de soutien par les pairs, le représentant de Homewood Solutions Humaines^{MC} peut l'aider à former un comité d'orientation qui élaborera le mandat, les politiques, les procédures et les critères de sélection du programme associés au recrutement des pairs. Le comité produit ensuite des communications visant à informer les employés de la campagne de recrutement qui sera lancée. Les employés sont encouragés à soumettre au comité d'orientation une lettre de motivation et à se présenter à une entrevue menée par les membres du comité, avec l'assistance du conseiller clinique désigné.

Les programmes les plus efficaces sont ceux dont les pairs proviennent de toutes les unités fonctionnelles de l'organisation et dont l'âge, les antécédents culturels, la profession et l'échelon hiérarchique sont variés. Généralement, une organisation voudra y attirer des employés...

- **empathiques, compatissants, sachant écouter** ou communiquer;
- **qui ne jugent pas les autres**, qui sont faciles d'approche et respectueux de la diversité des cultures et des points de vue;
- **respectés et dignes de confiance**, disposés à faire preuve de discrétion et à assurer la protection de la vie privée de leurs collègues.

Étant donné que la confiance est un élément si important du processus, de nombreuses organisations demandent à leurs employés de proposer des candidats à la fonction de pair aidant. Dans d'autres, la direction demande s'il y a des volontaires, et le comité d'orientation procède à la sélection finale des candidatures.

Formation

Une fois que les pairs ont été sélectionnés, ils participent à une formation interactive intensive de deux ou trois jours, animée par un spécialiste de l'entraide par les pairs en santé mentale. Les pairs reçoivent une formation sur les sujets suivants :

- **le mandat du programme**, le rôle des pairs et l'importance du maintien de la confidentialité;
- **les compétences essentielles aux pairs** et les divers cadres d'interactions possibles;
- **les problèmes de santé mentale** et les signes avant-coureurs de détresse psychologique chez leurs collègues;

- **es façons de faire face à des défis particuliers**, y compris les incidents critiques;
- **les façons de rechercher** du soutien et de prendre soin de soi-même.

1. Statistique Canada

2. La Commission de la santé mentale du Canada

3. L'Association canadienne pour la santé mentale

4. L'Association médicale canadienne

La Semaine nationale sans fumée

Du 20 au 26 janvier 2013 aura lieu au Canada la « Semaine nationale sans fumée », maintenant observée depuis plus de trente ans. Voilà une excellente occasion pour votre organisation de réitérer à vos employés l'aide qu'ils peuvent obtenir de leur PAEF, afin de les sensibiliser aux dangers du tabagisme.

Le fait d'offrir à vos employés un programme efficace d'abandon du tabac apportera à votre organisation les nombreux avantages suivants : une diminution de ses primes d'assurance, de ses frais de nettoyage et d'entretien; une amélioration de son image de marque, un milieu de travail plus sain et plus sûr, ainsi qu'un avantage financier — en effet, pour chaque dollar investi dans des initiatives de santé au profit des employés, les entreprises peuvent réaliser des économies de quatre dollars.

Au sujet de *Vitalité!*

Vitalité! est un bulletin de Homewood Solutions Humaines^{MC} publié à l'intention des professionnels des ressources humaines et de la santé au travail, des administrateurs du programme d'aide, des superviseurs et du personnel clé. Les clients organisationnels et partenaires commerciaux de Homewood Solutions Humaines^{MC} sont autorisés à en utiliser le contenu aux fins d'informer leurs employés. Aucune autre utilisation ne peut en être faite sans le consentement écrit de Homewood Solutions Humaines^{MC}.



Homewood Solutions Humaines^{MC} est accréditée auprès du Council on Accreditation.

Commentaires

Nous aimerions savoir ce que vous pensez de *Vitalité!* Veuillez nous faire parvenir vos commentaires et suggestions à l'adresse

vitalite@homewoodsolutionshumaines.com

Pour nous joindre

1.866.398.9505

TOLL-FREE ENGLISH

1.800.663.1142

ATS

1.866.433.3305

APPELS INTERNATIONAUX (FRAIS VIRÉS ACCEPTÉS)

514.875.0720

www.homewoodsolutionshumaines.com

Vous voulez en savoir plus long sur ces dernières nouvelles? Veuillez vous adresser à votre gestionnaire des Relations clientèle chez Homewood Solutions Humaines^{MC}.

