

PROGRAMME DE SOUTIEN PAR LES PAIRS EN MILIEU DE TRAVAIL ÉTUDE DE CAS #1

Données démographiques

- Nombre d'employés : 4 800, représentés par huit syndicats accrédités
- Date de mise en œuvre du programme de soutien par les pairs : octobre 2012
- Nombre de pairs aidants : 40 au départ (attrition de 10 en raison de retraites et de mutations)
Expansion du programme en avril 2015 vers 65 pairs aidants

Perspective de l'employeur

Bien que le soutien par les pairs soit avant tout une intervention, ce client considère qu'il s'agit d'une initiative de prévention faisant partie d'un vaste ensemble de programmes de santé mentale en milieu de travail.

Résultats

- Augmentation de l'utilisation du PAE de 9 % à 24 %
- Augmentation des coûts des services psychologiques de 40 %
- Diminution des congés de maladie liés à des défis en santé mentale
(Cette réduction est proportionnelle aux deux facteurs précédents)
- Réduction de 20 % du nombre de réclamations pour invalidité de courte et de longue durée
- Le présentéisme est perçu comme ayant diminué

PROGRAMME DE SOUTIEN PAR LES PAIRS EN MILIEU DE TRAVAIL ÉTUDE DE CAS #2

Données démographiques

- Nombre d'employés : 1 300
- Date de mise en œuvre du programme de soutien par les pairs : mars 2013
- Nombre de pairs aidants : 17 au départ
Expansion du programme en mars 2015 vers 28 pairs aidants

Perspective de l'employeur

Bien que le soutien par les pairs soit avant tout une intervention, ce client considère qu'il s'agit d'une initiative de prévention faisant partie d'un vaste ensemble de programmes de santé mentale en milieu de travail.

Résultats

- Aucun changement du niveau d'utilisation du PAE
- Augmentation de l'utilisation des autres programmes de bien-être
- Augmentation de l'utilisation des services psychologiques
- Les congés de maladie ont tendance à être plus brefs (20 % plus courts)
- Réduction de 30 % du nombre de réclamations pour invalidité de courte durée
- Le présentéisme est perçu comme ayant diminué
- Les autres services visant le bien-être du personnel réfèrent des employés au programme

PROGRAMME DE SOUTIEN PAR LES PAIRS EN MILIEU DE TRAVAIL

TÉMOIGNAGE PERSONNEL – ÉTUDE DE CAS #1 – STRESSEURS MULTIPLES

Pair aidant : Patrice

Employé recevant le soutien : Samuel

Samuel travaille pour la même organisation depuis plus de 10 ans et a une bonne réputation. À la suite d'un incident sur le lieu de travail, une enquête a été ouverte sur certains gestes qu'il aurait posés et sur certaines de ses décisions. Cela lui a fait subir beaucoup de stress et de pression. Au même moment, on a diagnostiqué une maladie grave chez un membre de sa famille. Cette situation s'est prolongée pendant plusieurs mois. Un jour, Samuel s'est mis en colère au travail et a fait une scène qui a eu des répercussions sur plusieurs autres employés. Plus tard dans la journée, Samuel a pris contact avec Patrice pour obtenir de l'aide. Malgré le fait que les deux individus se connaissaient un peu, avant cet appel ils n'avaient jamais vraiment interagi. Patrice a passé beaucoup de temps à écouter Samuel et ils ont accepté de reparler le lendemain. À chaque interaction, Patrice a suggéré que Samuel avait besoin d'un soutien professionnel en santé mentale. Samuel n'était pas réceptif et a refusé de consulter. Après trois interactions différentes, alors que la confiance mutuelle se développait, Samuel concéda qu'une consultation serait une bonne idée. Patrice fut capable de le mettre en contact avec un service de psychologie offert en milieu de travail. Patrice et le psychologue ont tous deux suggéré à Samuel qu'il devrait s'absenter du travail pour composer avec tout ce qui se passait, mais Samuel a refusé.

Patrice comprit alors que, pour Samuel, le principal obstacle à prendre congé était qu'il avait déjà épuisé tous ses jours de congé de maladie et de vacances à s'occuper du membre de sa famille qui était très malade et que, financièrement, il ne pouvait perdre de revenus et prendre un congé sans solde.

Avec l'autorisation de Samuel, Patrice a communiqué avec son syndicat. Celui-ci gère un fonds spécial de soutien aux membres dans des circonstances exceptionnelles. Le superviseur de Samuel a également été mis à contribution et un plan a rapidement été mis en place. Par la suite, Samuel a pris trois semaines de congé. Pendant ce temps, il a eu une douzaine de contacts avec Patrice concernant tout ce qui s'était passé et son inquiétude face à sa capacité de conserver son emploi. Au cours des prochaines semaines, la fréquence des interactions a diminué. Samuel est retourné au travail et un peu plus tard, l'enquête a révélé que Samuel n'avait pas agi de manière inappropriée. Samuel et Patrice sont encore en contact environ une fois par mois et Patrice consulte son psychologue régulièrement.

Problème de santé mentale en jeu : stress causé par une enquête en milieu de travail, aggravé par la maladie d'un proche.

Activités de référence et de coordination :

- Gestionnaire
- Syndicat
- Professionnel de la santé mentale

Confidentialité : afin de respecter les politiques du programme de soutien par les pairs, Patrice a obtenu le consentement de Samuel avant d'approcher qui que ce soit.

Avertissement : tous les cas sont réels et ont été examinés par les programmes de soutien par les pairs ou par les directions des ressources humaines des organisations respectives. Les noms sont fictifs afin de préserver la confidentialité.

**PROGRAMME DE SOUTIEN PAR LES PAIRS
EN MILIEU DE TRAVAIL
TÉMOIGNAGE PERSONNEL – ÉTUDE DE CAS #2 – RÉFÉRENCE**

Paire aidante : Kim

Employé recevant le soutien : Yan

À la suite du suicide de son meilleur ami et après avoir été très perturbé par l'incident, Yan a appelé l'un des programmes de bien-être de son entreprise pour obtenir de l'aide. Ce service a déterminé que ce type de problème ne lui était pas destiné et a communiqué avec la direction des ressources humaines de l'entreprise. Les RH ont recommandé que Yan soit dirigé vers Kim, une paire aidante qui avait vécu une situation similaire. La référence a été faite et Yan a communiqué avec Kim.

Kim soutient Yan depuis ce temps. Ils ont discuté une douzaine de fois par téléphone puisqu'ils travaillent dans deux villes différentes. Yan est toujours au travail et la fréquence des contacts a maintenant diminué.

Problème de santé mentale en jeu : suicide d'un meilleur ami

Activités de référence et de coordination :

- Un autre programme de bien-être a reçu l'appel
- Le service des RH de l'entreprise a été consulté

Confidentialité : il n'y a pas eu de problème majeur en matière de confidentialité, notamment en raison du fait que le dossier a été référé par le service des RH.

Avertissement : *tous les cas sont réels et ont été examinés par les programmes de soutien par les pairs ou par les directions des ressources humaines des organisations respectives. Les noms sont fictifs afin de préserver la confidentialité.*

PROGRAMME DE SOUTIEN PAR LES PAIRS EN MILIEU DE TRAVAIL TÉMOIGNAGE PERSONNEL – ÉTUDE DE CAS #3 – HARCÈLEMENT LORS DU RETOUR AU TRAVAIL

Paire aidante : Diane

Employée recevant le soutien : Suzanne

Suzanne s'est retrouvée en congé de maladie pour dépression plusieurs fois au cours de la dernière année. Au cours de cette période, Suzanne a sollicité l'aide d'une paire aidante, Diane. Suzanne et Diane ne se connaissaient pas bien avant cet appel. Au cours des semaines précédant le retour au travail de Suzanne, elle a commencé à exprimer des inquiétudes quant à la manière dont son superviseur la traiterait à son retour. Diane a aidé Suzanne à recadrer une grande partie de cette situation, mais a finalement choisi de faciliter une discussion entre Suzanne et son superviseur, qui ont utilisé des textos pour échanger avant son retour au travail. Un jour, elle a mentionné certaines pensées suicidaires et a déclaré qu'elle s'inquiétait de ce que ses collègues pensaient. En réponse à cela, son superviseur lui a dit qu'elle n'avait rien à craindre, car tout le monde l'aimait au travail. Il essayait d'être aussi solidaire que possible.

Suzanne a été très perturbée par les commentaires de son superviseur, car elle a compris qu'il lui faisait des avances inappropriées. Elle a déposé une plainte de harcèlement contre lui et en a informé Diane. Lorsqu'elle a parlé de la situation, Diane a proposé à Suzanne quelques options quant à la manière de résoudre ce problème et, tout en ne prenant pas parti, elle a gentiment suggéré que le commentaire du superviseur était peut-être simplement une tentative de soutien. Cependant, étant donné la gravité de la situation, la direction des ressources humaines a été appelée à intervenir et une solution au conflit a été proposée. Les RH ont tenu une série de rencontres avec le superviseur et Suzanne, à laquelle participait aussi Diane. Diane a gardé le silence pendant toutes les rencontres et a simplement continué à fournir un soutien à Suzanne en dehors du processus formel. L'affaire de harcèlement a été résolue plus tard et Suzanne est de retour au travail depuis. Diane continue de soutenir Suzanne de temps en temps.

Problème de santé mentale en jeu : dépression et cas de harcèlement

Activités de référence et de coordination :

- Superviseur
- Direction des RH
- Conseiller en harcèlement
- Résolution de conflit

Confidentialité : bien que la direction des RH était au courant que Diane soutenait Suzanne au moment de la résolution du conflit, on n'a à aucun moment demandé à Diane de faire part de ses discussions avec Suzanne. Le rôle de Diane en tant que paire aidante a toujours été respecté et les détails des interactions entre paires ont été gardés confidentiels.

Avertissement : tous les cas sont réels et ont été examinés par les programmes de soutien par les pairs ou par les directions des ressources humaines des organisations respectives. Les noms sont fictifs afin de préserver la confidentialité.

PROGRAMME DE SOUTIEN PAR LES PAIRS EN MILIEU DE TRAVAIL

TÉMOIGNAGE PERSONNEL – ÉTUDE DE CAS #4 – UNE VISITE AUX URGENCES

Paire aidante : Marianne

Employée recevant le soutien : Lyne

Lyne était retournée au travail depuis quelques mois après une période de congé de maladie pour dépression lorsque son état de santé a commencé à se détériorer. Compte tenu de son état qui s'aggravait, elle a pris un congé de maladie supplémentaire. Marianne a alors offert de l'aide à Lyne. Après quelques semaines, Lyne est retournée au travail. Quelques semaines après son retour au travail, Lyne ne s'est pas présentée au travail un matin. Son superviseur s'est inquiété et a tenté de prendre contact avec elle. Étant donné la petite taille du lieu de travail, Marianne a également remarqué, que Lyne n'était pas au travail. Elle a donc communiqué avec elle.

Marianne a reçu l'autorisation du directeur du programme de se rendre à la résidence de Lyne. Marianne a avisé Lyne qu'elle se rendait chez elle. À son arrivée, Marianne a constaté que Lyne n'allait pas bien du tout et qu'elle avait des idées suicidaires. Marianne a compris que l'intervention de soins cliniques serait nécessaire. Elle élaborait donc un plan. Marianne était prête à faire appel à une intervention d'urgence, mais compte tenu de la confiance présente entre elle et Lyne, elle a pu délicatement inciter Lyne à la suivre à l'hôpital. L'intervention clinique qui a été mise en place par la suite a inclus un clinicien en santé mentale payé par l'employeur. Sa situation s'est améliorée depuis. Lyne est de retour au travail depuis plusieurs mois, elle est stable et productive.

Problème de santé mentale en jeu : dépression et risque de suicide

Activités de référence et de coordination :

- Service des urgences

Confidentialité : Marianne a estimé que Lyne envisageait sérieusement de porter atteinte à sa vie, mais qu'il n'y avait aucun danger imminent. En conséquence, Marianne a pu convaincre Lyne de l'accompagner aux urgences, au lieu d'appeler le 911, ce qui s'est avéré être la bonne décision. Marianne aurait été prête à appeler le 911 si Lyne n'avait pas coopéré.

Avertissement : tous les cas sont réels et ont été examinés par les programmes de soutien par les pairs ou par les directions des ressources humaines des organisations respectives. Les noms sont fictifs afin de préserver la confidentialité.