



Guide d'implantation d'un programme de pair[e]s aidant[e]s

Une écoute par et pour
les étudiant[e]s

saé services aux
étudiants

Université 
de Montréal et du monde.

cscp.umontreal.ca

Table des matières

I.	Pourquoi un programme de pair[e]s aidant[e]s à l'UdeM?	4
II.	Le but et les objectifs du programme	5
III.	Les approches et principes éthiques	5
IV.	Les étapes d'implantation du programme dans une unité/faculté	6
V.	Les partenaires impliqués : rôles et responsabilités	7
VI.	Le fonctionnement du programme	10
VII.	Références	13

Ce guide résume les principaux éléments du programme de pair[e]s aidant[e]s à l'UdeM. Il est utile pour toute personne désirant en apprendre davantage sur le programme, mais surtout pour le personnel souhaitant implanter le programme au sein de son milieu.



I. Pourquoi un programme de pair[e]s aidant[e]s à l'UdeM?

Une enquête menée conjointement par la FAÉCUM et le Centre de santé et de consultation psychologique (CSCP)¹ en 2016, à laquelle plus de 10 000 étudiantes et étudiants ont participé, indique que :

- environ un[e] étudiant[e] sur cinq présente des symptômes dépressifs suffisamment importants pour nécessiter des soins professionnels immédiats;
- 7,8 % des étudiant[e]s ayant participé à l'enquête ont pensé sérieusement à s'enlever la vie au cours des 12 mois précédents;
- 40 % des étudiant[e]s qui ont besoin de rencontrer un[e] professionnel[le] de la santé consultent;
- 75 % de la communauté étudiante veut améliorer sa santé psychologique.

En 2017, le Rapport du groupe de travail² sur la santé mentale des étudiantes et des étudiants de l'Université de Montréal recommande :

- que le bien-être et la santé mentale des étudiant[e]s se retrouvent parmi les grands enjeux de l'institution;
- de développer des programmes de soutien par les pair[e]s.

Des données de la littérature scientifique montrent que :

- les étudiant[e]s préfèrent se confier d'abord et avant tout à leurs pair[e]s lorsqu'elles ou ils éprouvent des difficultés^{3,4};
- le rôle protecteur du soutien social — sentiment de cohésion et d'appartenance à un groupe — vis à vis de la détresse psychologique et de l'épuisement est très important^{5,6}.

Tout le monde est susceptible d'éprouver de la détresse à un moment ou à un autre dans sa vie. Néanmoins, les étudiantes et étudiants présentent un niveau de détresse psychologique supérieur à celui de la population québécoise. Si le sentiment de solitude augmente la détresse psychologique, un geste, un mot, une rencontre peuvent faire une différence pour certain[e]s étudiant[e]s. Cela démontre une fois de plus la pertinence d'investir de l'énergie au déploiement des programmes de pair[e]s aidant[e]s un peu partout sur le campus.

1 Lessard, F.-E. (2016)

2 Groupe de travail sur les enjeux de santé mentale chez les étudiants de l'Université de Montréal (2017)

3 Aladag et Tezer (2009)

4 Eisenberg et al. (2012)

5 Institut canadien d'information sur la santé (2012)

6 Kim et al. (2017)

II. Le but et les objectifs du programme

Le but à atteindre consiste à :

- prévenir la détresse psychologique ou l'aggravation de celle-ci et de favoriser le maintien et le développement d'une bonne santé mentale.

Les objectifs sont :

- d'offrir une écoute face à face par des pair[e]s aidant[e]s;
- de faciliter l'utilisation des ressources d'aide par les étudiant[e]s;
- de mettre sur pied des activités favorisant une santé mentale en équilibre et le développement de liens entre les étudiant[e]s;
- de promouvoir la santé et le bien-être à travers le partage d'information.

III. Les approches et principes éthiques

Les approches humaniste et communautaire constituent les bases du programme de pair[e]s aidant[e]s de l'UdeM.

L'approche humaniste mise sur le développement du potentiel des personnes et leur capacité à faire leurs propres choix.

L'approche communautaire reconnaît et cherche à renforcer le pouvoir d'agir et la prise en charge d'une collectivité par elle-même dans l'identification de ses problèmes et des solutions à y trouver.

Les valeurs et les principes éthiques⁷ du programme :

Responsabilité et solidarité sociales. Le bien-être et la prévention de la détresse des étudiantes et des étudiants sont une préoccupation qui interpelle l'ensemble du campus. Le programme mise sur la reconnaissance des forces en présence au sein de la communauté universitaire, particulièrement le désir de donner au suivant et la valorisation de l'entraide par les pair[e]s, dans un contexte où la compétition et la solitude sont souvent prédominantes. Les pair[e]s aidant[e]s sont un maillon du filet de sécurité sociale sur le campus : elles et ils contribuent à leur manière au développement d'un environnement inclusif et favorable à une santé mentale en équilibre.

Bienfaisance et non-malfaisance. La bienfaisance réfère aux attitudes de respect et d'empathie face à la souffrance de celles et ceux qui nous entourent et à l'action pour le bien des autres. La non-malfaisance renvoie au principe de ne pas nuire ni de causer de tort. Ces principes sont au cœur du programme.

Ouverture et non-jugement. Le programme vise l'ensemble de la communauté étudiante qui peut faire appel au soutien des pair[e]s aidant[e]s de leur programme d'études qui les reçoivent avec leurs forces, leurs difficultés, leurs doutes et questionnements, leurs préférences, leur rythme. Cette attitude favorise le lien de confiance.

Engagement. Devenir pair[e] aidant[e] s'accompagne de responsabilités à prendre au sérieux et à respecter, et ce, pour toute la durée de l'engagement. Cela est capital pour le bon fonctionnement et la crédibilité du programme.

⁷ Roy, F. (2006)



IV. Les étapes d'implantation du programme dans une unité/faculté

- 1- Lire ce guide.
- 2- Signifier à la direction de l'unité l'intérêt à implanter le programme.
- 3- Désigner un responsable du programme.
- 4- Contacter la directrice du CSCP pour signifier l'intérêt de l'unité.
- 5- Explorer et valider la faisabilité de l'implantation.
- 6- Trouver et aménager le local d'écoute.
- 7- Recruter un[e] coordonnateur[trice] du programme.
- 6- Recruter et sélectionner les pair[e]s aidant[e]s.
- 7- Former les pair[e]s aidant[e]s.
- 8- Assurer un suivi de l'implantation.
- 9- Composer un comité consultatif.

Pour toute question sur le programme ou pour manifester votre intérêt de l'implanter dans votre milieu, veuillez contacter :

Virginie Allard-Camés
Directrice du CSCP
514 343-6111, poste 1776
virginie.allard-cameus@umontreal.ca

N. B. : L'implantation du programme de pair[e]s aidant[e]s peut se faire à tout moment au cours de l'année.

V. Les partenaires impliqués : rôles et responsabilités

La planification, l'implantation et le déroulement du programme reposent sur un travail d'équipe. Déterminante pour le bon fonctionnement du programme, la collaboration entre les six partenaires impliqués est de mise.

1. La ou le responsable du programme

L'unité voulant implanter un programme de pair[e]s aidant[e]s doit désigner une ou un membre de son personnel comme responsable du programme, dont le mandat est de chapeauter le développement de celui-ci. Il est fortement suggéré qu'elle ou il soit choisi[e] sur la base de sa proximité avec la population étudiante et de son leadership auprès d'elle. Les membres du corps professoral régulier bien impliqués au sein de leur unité sont des candidates et des candidats de choix.

La ou le responsable du programme réalisera toutes les étapes d'implantation du programme en tenant compte des balises identifiées dans ce guide, dans une perspective de pérennité. Sa connaissance des enjeux vécus par les étudiantes et les étudiants et des caractéristiques et spécificités du programme d'études et du milieu de vie est primordiale.

Ses responsabilités :

- Désigner une coordonnatrice ou un coordonnateur qui partagera la gestion courante du programme.
- Assurer un suivi régulier et global des activités courantes avec la coordonnatrice ou le coordonnateur afin de s'assurer du bon déroulement du programme et de détecter rapidement des situations critiques (ex. : absences/annulations répétées de pair[e]s aidant[e]s au local, situations d'étudiant[e]s dépassant le cadre de soutien des pair[e]s aidant[e]s, etc.).
- Établir un calendrier annuel d'activités afin de maximiser la promotion et la visibilité de ces activités.
- Recruter et sélectionner les pair[e]s aidant[e]s.
- Soutenir la coordonnatrice ou le coordonnateur dans l'exercice de son rôle (être disponible en cas de difficultés et répondre à ses questions).

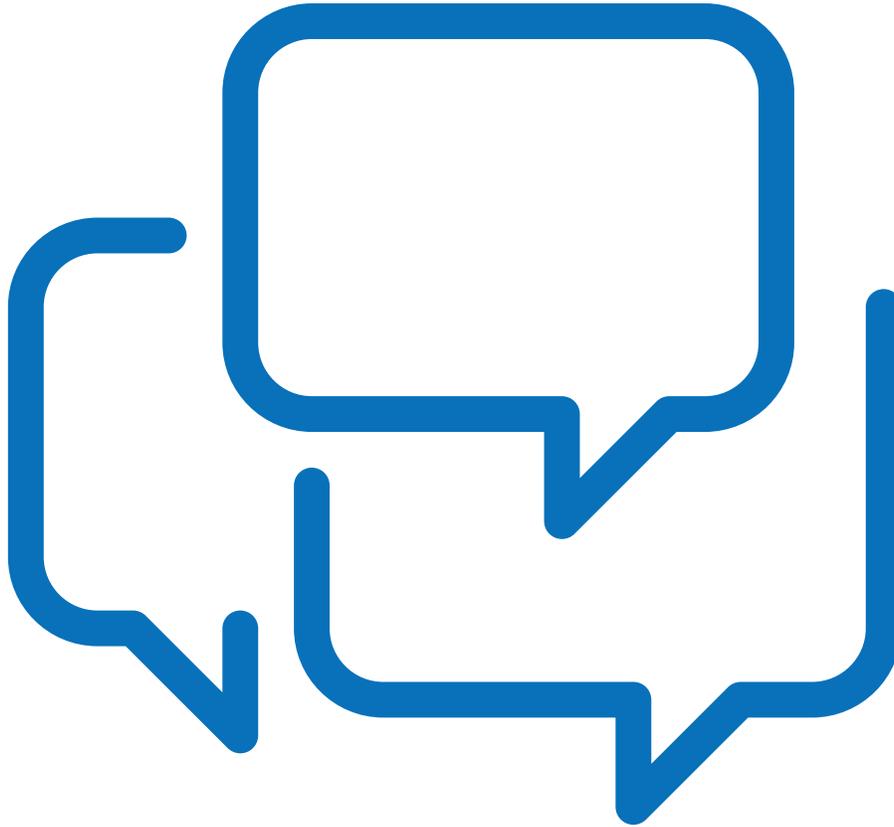
- Répondre à des demandes ou des plaintes concernant le fonctionnement du programme ou les comportements/attitudes des pair[e]s aidant[e]s.
- Planifier les rencontres du comité adviseur.
- Faciliter la reconnaissance de l'engagement des pair[e]s aidant[e]s dans la vie étudiante.
- Compléter le bilan annuel.

2. La coordonnatrice ou le coordonnateur du programme.

Elle ou il veille au bon déroulement du programme au quotidien. Il importe que son emploi du temps lui laisse une bonne marge de manœuvre pour pouvoir assurer un suivi soutenu et continu de l'évolution du programme.

Ses responsabilités :

- Recruter et sélectionner les pair[e]s aidant[e]s.
- Faire le suivi des horaires (présences, absences, remplacement) des pair[e]s aidant[e]s au local d'écoute.
- Favoriser l'implication des pair[e]s aidant[e]s dans le développement du programme (mise sur pied d'activités ou initiatives favorables au bien-être des étudiant[e]s au sein de l'unité, stratégies ou outils liés à la visibilité ou au fonctionnement du programme tels une page Facebook, des stands promotionnels, etc.).
- Contribuer à la rédaction du bilan annuel.
- Soutenir les pair[e]s aidant[e]s dans l'exercice de leur rôle (être disponible en cas de difficultés et répondre à leurs questions).



- Planifier les rencontres de supervision des pair[e]s aidant[e]s.
- Planifier la rencontre bilan de fin d'année avec les pair[e]s aidant[e]s.
- Participer aux rencontres du comité consultatif.

3. La ou le pair[e] aidant[e]

Protagoniste principal[e] du programme, la ou le pair[e] aidant[e] est une étudiante ou un étudiant de l'UdeM qui s'engage volontairement à aider d'autres étudiant[e]s. Les pair[e]s aidant[e]s sont plus susceptibles que quiconque d'être le premier contact d'une étudiante ou d'un étudiant en détresse. Cette proximité contribue à briser l'isolement d'étudiant[e]s en difficulté en offrant une écoute et en déstigmatisant les ressources d'aide et le besoin d'être aidé.

Ses responsabilités :

- S'engager à être disponible pour écouter et soutenir des étudiant[e]s avec attention, empathie, respect et authenticité, selon un horaire défini et au sein d'un local aménagé.
- Reconnaître les étudiant[e]s vulnérables et les orienter vers des ressources appropriées, à l'UdeM ou à l'externe.

- Participer à la formation initiale de base de 12 heures ainsi qu'à 2 périodes de supervision pendant l'année.
- S'impliquer dans les différents aspects du fonctionnement du programme, dans le développement d'activités et dans le partage d'information visant la santé mentale et le bien-être.

La ou le pair[e] aidant[e] doit porter attention à respecter les limites de son rôle, de manière à ne pas entraver la démarche vers les ressources les plus appropriées au besoin de l'étudiant[e]. Elle ou il représente une courroie de transmission entre l'étudiant[e] et les services/activités, mais sans la responsabilité de la prise en charge.

Le programme privilégie le soutien en personne. Ainsi, les pair[e]s aidant[e]s ne devraient pas offrir d'aide par téléphone, courriel, caméra, texto et réseaux sociaux.

Si les pair[e]s aidant[e]s sont recruté[e]s par la direction d'un département, elles et ils ne sont en aucune façon dédié[e]s aux intérêts de la direction et gardent à ce propos une entière autonomie dans l'exercice de leur rôle.

4. Les associations étudiantes

Fortes de leur connaissance des étudiant[e]s et des défis qu'elles ou ils rencontrent durant leur cheminement, les associations étudiantes sont des partenaires importants dans le développement du programme de pair[e]s aidant[e]s au sein de leur unité. De plus, elles peuvent collaborer étroitement avec les pair[e]s aidant[e]s à la mise sur pied d'activités favorisant le bien-être des étudiant[e]s au sein de leur unité.

Leur responsabilité :

- Soutenir le développement et les orientations du programme par des recommandations et conseils au sein du comité consultatif.

5. Le Centre de santé et de consultation psychologique (CSCP)

Le CSCP est la porte d'entrée pour toute unité désirant implanter le programme : toute demande de collaboration doit être adressée à la directrice du CSCP (voir coordonnées à la page 5). Une rencontre est prévue avec l'une ou l'un des psychologues de l'équipe et la ou le coordonnateur[trice] de projet afin de répondre aux questions et de préciser la marche à suivre pour implanter le programme. De manière générale, le rôle du CSCP en est un de soutien-conseil auprès de l'unité. Il peut également répondre à la demande du responsable du programme de fournir des avis sur les différentes activités initiées par les pair[e]s aidant[e]s.

Ses responsabilités :

- Accompagner la ou le responsable du programme dans le processus de planification et d'implantation du programme au sein de son unité.
- Soutenir la ou le responsable du programme dans l'exercice de son rôle (être disponible en cas de difficultés et répondre à ses questions).
- Former les pair[e]s aidant[e]s.
- Soutenir les pair[e]s aidant[e]s par des rencontres de supervision et de formation continue durant l'année et par des conseils prodigués dans le cadre du service de la ligne 1-PSY, au besoin.

6. Le comité aviseur

Afin de faciliter la mobilisation de l'unité pour le programme, il est souhaitable qu'un comité consultatif soit créé. Ce comité rassemble :

- un[e] représentant[e] des directions départementales ou facultaires;
- un[e] représentant[e] des associations étudiantes des différents cycles d'études;
- la ou le responsable et la coordonnatrice ou le coordonnateur du programme;
- une personne-ressource du CSCP.

Ce comité se rencontre deux fois par année, mais plus fréquemment lors de la première année d'implantation du programme.

Ses responsabilités :

- Faire connaître le programme aux différents protagonistes du milieu, tels que le personnel (toutes catégories confondues, mais en portant une attention particulière au personnel de direction), les associations étudiantes et les étudiant[e]s, dans une perspective d'appropriation du projet et de mobilisation collective.
- Soutenir le développement et les orientations du programme par des recommandations et de conseils.

VI. Le fonctionnement du programme

Le partenariat entre le CSCP et l'unité implique une adhésion aux balises de ce guide.

Voici les 5 principaux éléments du fonctionnement du programme :

1. Local d'écoute et activités

2. Promotion et publicité

3. Recrutement et sélection des pair[e]s aidant[e]s

4. Formation et soutien continu des pair[e]s aidant[e]s

5. Bilan du programme

1. Local d'écoute et activités

L'écoute ponctuelle est offerte sans rendez-vous selon l'horaire d'ouverture du local. Le choix et l'aménagement du local doivent tenir compte de certaines spécificités :

- être préférablement situé dans un endroit un peu en retrait, afin d'en faciliter la fréquentation;
- être insonorisé, afin de préserver la confidentialité;
- être muni d'une ligne téléphonique fixe et, si possible, d'un bouton panique relié à la Sûreté de l'UdeM, pour une question de sécurité;

- être muni d'une table, de quelques chaises et d'une petite bibliothèque (ou tout autre meuble) permettant d'y entreposer des dépliants et des documents (un divan est suggéré pour plus de convivialité);
- être en mesure d'afficher sur la porte du local, lorsque celui-ci est occupé, les coordonnées de la ligne d'aide immédiate (1 866 APPELLE [277-3553]). Aussi, pour obtenir un rendez-vous de soutien, les coordonnées du Programme d'aide en santé étudiante de l'ASEQ (1 833 851-1363) et du Centre de santé et de consultation psychologique (514 343-6452).

Les pair[e]s aidant[e]s sont également invité[e]s à s'impliquer dans la planification et le déroulement d'activités favorisant le bien-être des étudiant[e]s de leur unité (ex. : atelier de détente avec des animaux).

Plusieurs activités susceptibles d'intéresser les étudiant[e]s se déroulent déjà sur le campus, dont celles offertes par le CSCP. La coordonnatrice ou le coordonnateur et les pair[e]s aidant[e]s sont invité[e]s à consulter régulièrement le calendrier de la vie étudiante afin de connaître les différentes activités proposées par les Services aux étudiants.

Pour plus d'information, voir le *Guide de gestion du programme de pair[e]s aidant[e]s*.



2. Promotion et publicité

En ce qui concerne la visibilité du programme, il est suggéré de :

- Faire connaître le programme de pair[e]s aidant[e]s aux employé[e]s de l'unité qui ont une position stratégique auprès des étudiant[e]s. Par exemple, celles et ceux qui sont les plus susceptibles de recevoir des confidences ou d'être à même d'observer des réactions plus importantes de certain[e]s étudiant[e]s à l'annonce de décisions administratives.
- Publiciser le programme dans sa dimension communautaire. Le local peut être présenté comme un lieu de soutien, ancré dans son milieu et dans sa faculté et qui se distingue du « service de santé », davantage associé au cadre formel de la consultation psychologique au CSCP.
- Garantir la confidentialité. Les étudiantes et étudiants sont souvent préoccupé[e]s par la confidentialité, l'anonymat et l'indépendance, surtout vis-à-vis de la direction départementale, mais aussi parfois par rapport aux autres étudiant[e]s. La publicité peut énoncer clairement le statut confidentiel et indépendant du programme. Elle peut préciser que les pair[e]s aidant[e]s sont formé[e]s et soutenu[e]s de façon continue par des psychologues du CSCP.

- Privilégier une diversité de canaux de communication pour promouvoir le programme au sein de l'unité. Il faut choisir ceux qui sont adaptés à ses publics et à son milieu. Courriels, site web, page Facebook, photos et courtes biographies des pair[e]s aidant[e]s, affiches, signets et présentation du projet en personne dans les classes sont autant de moyens pour rejoindre ses publics. Chandail ou épinglette permettent autant de s'identifier que de favoriser le sentiment de cohésion et d'appartenance des pair[e]s au programme et à l'unité.

Le site web et la page Facebook doivent respecter certains critères liés aux limites du programme.

Pour plus d'informations, voir le *Guide de gestion du programme de pair[e]s aidant[e]s*.

3. Recrutement et sélection des pair[e]s aidant[e]s

Il est recommandé de prévoir une période d'un mois pour l'affichage du recrutement des pair[e]s aidant[e]s, préférablement à des périodes où les étudiantes et les étudiants sont plus disponibles : mi-mars, début septembre et mi-novembre.

- Les étudiant[e]s intéressé[e]s à devenir des pair[e]s aidant[e]s envoient leur curriculum vitae et une lettre de motivation au responsable du projet et les personnes sélectionnées sont ensuite invitées à une entrevue. La ou le responsable et la coordonnatrice ou le coordonnateur du programme participent ensemble aux entrevues de sélection.
- Dans le cadre du recrutement des pair[e]s aidant[e]s, voici les éléments à leur présenter :
 - le programme et ses objectifs;
 - les qualités recherchées des pair[e]s aidant[e]s;
 - les attentes quant au niveau d'implication et de participation (formation, supervision, présence au local, organisation d'activités);
 - les avantages personnels ou éventuellement professionnels en lien avec leur implication dans le programme;
 - le processus de sélection (envoi du CV et lettre de motivation, date limite, appel pour invitation à une entrevue, dates prévues pour les entrevues).
- Pour promouvoir ce recrutement, il est possible de faire des annonces en classe, une publication Facebook sur la page du programme de pair[e]s aidant[e]s, de l'association étudiante ou de la faculté.

Pour plus d'informations, voir le *Guide de gestion du programme de pair[e]s aidant[e]s*.

Documents remis à l'unité à la suite de la première rencontre sur l'implantation du programme

Guide de gestion du programme de pair[e]s aidant[e]s

Ce guide vise à soutenir la gestion du programme en fournissant les outils nécessaires à sa réalisation et comprend les sections suivantes.

Sélection et recrutement des pair[e]s aidant[e]s

Présente les éléments essentiels et les outils utiles au recrutement et à la sélection des pair[e]s aidant[e]s.

Promotion du programme

Propose des modalités pour faire connaître le programme auprès des étudiants et du personnel, de même que des informations pour la gestion des réseaux sociaux.

Outils du programme

Rassemble les divers outils pour soutenir les pair[e]s aidant[e]s dans l'exercice de leur rôle.

Reconnaissance de l'engagement étudiant

Contient des informations pour soutenir les pair[e]s aidant[e]s à faire une demande de reconnaissance de leur engagement.

Aperçu du plan de la formation

Journée 1 (6 heures)

- Le rôle des pair[e]s aidant[e]s et l'écoute active
- Représentations et rôles des pair[e]s aidant[e]s
- Les limites de l'aide
- Les étapes de la relation d'aide
- Définir l'écoute active et ses objectifs
- Compétences personnelles recherchées chez les pair[e]s aidant[e]s
- Les stratégies d'écoute
- Les difficultés à terminer l'échange

Journée 2 (6 heures)

- Le suicide, le stress, l'anxiété et la référence aux ressources
- Détecter une personne suicidaire
- Stress et anxiété
- Ressources et processus de référence

4. Formation et supervision des pair[e]s aidant[e]s

La formation vise autant à développer les compétences propres au rôle de pair[e] aidant[e] qu'à favoriser la cohésion et le sentiment d'appartenance au sein du groupe. Elle doit se donner avec au minimum 5 pair[e]s aidant[e]s (15 au maximum).

- Les étudiantes et étudiants sélectionné[e]s comme pair[e]s aidant[e]s doivent obligatoirement participer à la totalité de la formation d'une durée de deux jours (12 heures). Celle-ci aborde le rôle, les limites et l'éthique des pair[e]s aidant[e]s, les attitudes aidantes et les stratégies d'écoute active, le stress, l'anxiété, le suicide et la référence aux ressources. La formule pédagogique combine exposés magistraux, échanges et discussions en groupe, mises en situation et jeux de rôle adaptés au contexte de l'unité.
- Les pair[e]s aidant[e]s qui continuent leur implication au cours d'une deuxième année sont invité[e]s à se joindre à la partie de la formation portant sur la présentation des ressources, autant pour connaître les nouvelles ressources et les ajouts d'information que pour s'intégrer au groupe.
- Deux rencontres de supervision sont prévues à travers des activités de formation continue thématiques pour l'année à venir; d'autres peuvent s'ajouter au besoin. Elles visent à permettre aux pair[e]s aidant[e]s de partager des situations vécues au local et de prendre un temps de réflexion et de discussion par rapport à celles-ci et d'approfondir des thématiques. Ces rencontres sont animées par la ou le même psychologue du CSCP ayant donné la formation.

5. Bilan du programme

Il est recommandé de prendre un temps en fin d'année pour mesurer l'impact du programme et réfléchir aux améliorations souhaitées, à la fois en ce qui concerne l'écoute, le local et les activités mises sur pied par les pair[e]s aidant[e]s.

Les différentes composantes du programme sont examinées lors de ces moments :

- bilans continus entre la ou le responsable du programme et la ou le psychologue du CSCP formateur[trice] et superviseur[e];
- bilan des responsables et coordonnateur[trice]s du programme avec les pair[e]s aidant[e]s;
- formulaire de bilan annuel à remplir.



VII. Références

1. Lessard, F.-E. (2016). Enquête sur la santé psychologique étudiante. Fédération des associations étudiantes du campus de l'Université de Montréal.
2. Groupe de travail sur les enjeux de santé mentale chez les étudiants de l'Université de Montréal (2017). Rapport du groupe de travail sur les enjeux de santé mentale chez les étudiants de l'Université de Montréal.
3. Aladag, M. et Tezer, E. Effects of a Peer Helping Training Program on Helping Skills and Self-Growth of Peer Helpers. *Int J Adv Counselling*. 2009, 31: 255-269
4. Eisenberg, D., Hunt, J., Speer, N. Help Seeking for Mental Health on College Campuses: Review of Evidence and Next Steps for Research and Practice. *Harv Rev Psychiatry*. 2012, 20:4, 222-232.
5. Institut canadien d'information sur la santé (2012). Le rôle du soutien social dans l'atténuation de la détresse psychologique. Canada : Institut canadien d'information sur la santé.
6. Kim B, Jee S, Lee J, An S, Lee SM. Relationships between social support and student burnout: A meta-analytic approach. *Stress and Health*. 2017, 1-8.
7. Roy, F. (2006). L'implantation de réseaux de sentinelles en prévention du suicide. Cadre de référence. Québec : ministère de la Santé et des Services sociaux.