



Programme d'aide aux employés pompiers de la Ville de Montréal (PAE)

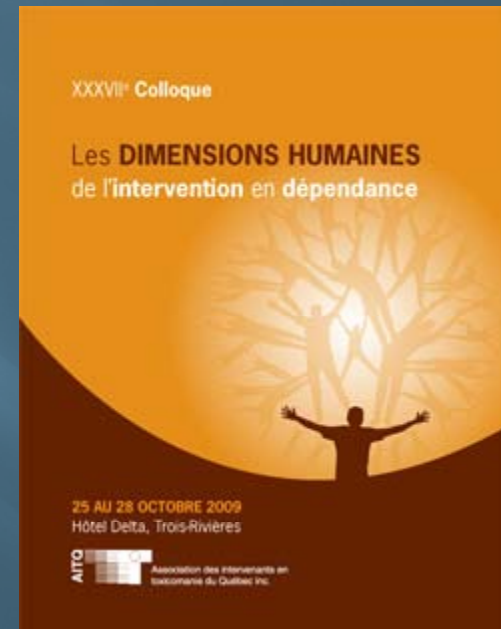


*Un programme d'intervention globale
Pour l'être... Un soutien multivolet*

Le colloque de l'AITQ

**XXXVIIe colloque
Du 25 au 28 octobre 2009
Delta, Trois-Rivières**

**Les dimensions humaines
de l'intervention en
dépendance
Par Perry Bisson**



Le programme d'aide aux employés pompiers de la Ville de Montréal (PAE), s'appuyant sur un réseau de pairs aidants, est un modèle efficace pour agir sur l'ensemble des facteurs (personnels, de groupe ou organisationnels) en cause dans les difficultés vécues par les pompiers et pour contribuer efficacement au maintien ou au retour de ces derniers à une saine santé mentale.

Soutenu par la direction du Service de sécurité incendie de Montréal (SIM) et par l'Association des pompiers de Montréal (APM), les pairs aidants sont les premiers intervenants impliqués auprès des employés pompiers pour leur offrir un accompagnement et un soutien lors de situations personnelles difficiles, lors d'événements traumatiques ou lors d'un retour au travail. L'équipe des pairs aidants intervient tant auprès des individus que des équipes de travail. L'implication des pairs aidants comporte également un volet préventif en matière de santé mentale ou de situations problématiques en milieu de travail.

Nous considérons qu'un réseau de pairs aidants, de par sa présence et son support constant, représente une solution des plus intéressantes à l'effritement du réseau social que connaissent les individus et, ultimement, contribue à l'amélioration du tissu social.

Historique

En janvier 2003, à la suite de l'intégration des 22 services d'incendie de l'île de Montréal, notre modèle actuel de programme d'aide aux employés a vu le jour pour servir l'ensemble des 2300 employés pompiers. Notre PAE offre ses services aux 2269 pompiers et 31 pompières répartis dans 66 casernes. Ceux-ci travaillent en rotation sur quatre groupes de travail pour un total de 264 équipes de travail.

Modèle

Lors de l'implantation du programme d'aide aux employés pompiers de la Ville de Montréal (PAE), le modèle choisi fut un programme interne, basé sur un réseau de pairs aidants, afin d'offrir un service 24 heures par jour, sept jours par semaine.

Organisation

- ▣ L'ensemble des lignes directrices du PAE est défini par un comité paritaire composé de l'assistant-directeur du Service de sécurité des incendies de Montréal, M. Luc Turgeon, et le président de l'Association des pompiers de Montréal, M. Michel Crevier. De plus, Mme Josée Coulombe, psychologue, agit à titre de personne-ressource pour le comité paritaire et pour le PAE.
- ▣ L'ensemble des activités du PAE est toujours entériné par le représentant de l'employeur et du syndicat. C'est par le biais de pompiers et de pompières occupant les fonctions d'agent d'orientation ou d'agent désigné que toutes les interventions du PAE sont effectuées en marge des relations de travail, et ce, toujours pour le mieux-être des employés et de l'organisation.
- ▣ Le comité a pour but de promouvoir la prévention des problèmes de santé mentale et des situations problématiques en milieu de travail ainsi que de faciliter la prise en charge d'individus aux prises avec des difficultés personnelles ou d'équipe et de donner un support aux employés pompiers lors d'un retour au travail.

La force des aidants naturels via un réseau de pairs aidants

Le support offert par notre réseau de pairs aidants, par une approche communautaire, favorise l'enrichissement et l'amélioration autant qu'il est essentiel pour la récupération et le maintien d'une santé mentale adéquate, et ce, pour l'ensemble de tous les employés pompiers. Par conséquent, depuis maintenant plus de cinq ans, le support du réseau de pairs aidants est devenu un facteur déterminant dans le maintien et le retour vers une bonne santé mentale pour l'ensemble des pompiers et leur famille ainsi que pour les équipes de travail.

Le support des pairs aidants ou, si on préfère, le support communautaire, favorise trois aspects de la prise en charge des individus : premièrement, la recherche de solutions; deuxièmement, le soutien temporaire des individus et troisièmement, cela a l'avantage de favoriser l'expression des émotions nécessaires pour l'assimilation psychologique de tout événement blessant au plan psychologique.

- ▣ Le support des réseaux d'aide provenant de notre famille, de nos amis et de notre milieu de travail nous permet de mieux faire face au stress et de maintenir, ou encore, rétablir notre équilibre affectif. Effectivement, des études ont démontré que l'aide non professionnelle contribue de façon importante au bien-être affectif des individus dans notre société. De tels réseaux d'aide nous protègent de la dépression, de la maladie mentale, du suicide, du divorce, de la délinquance, d'usage de drogues, etc.
- ▣ Les relations d'aide non professionnelles produisent trois effets. D'abord, un effet préventif, car les individus qui y ont recours souffrent moins des effets du stress. Deuxièmement, elles ont un effet thérapeutique puisqu'une bonne relation d'aide non professionnelle entraîne une meilleure qualité de vie et de bien-être comparativement à ceux dont les relations d'aide sont inadéquates. Et enfin, elles ont un effet protecteur ou modérateur puisque le stress de tous les jours est moins susceptible d'entraîner une baisse du sentiment de bien-être chez les personnes qui ont des relations d'aide efficaces que chez celles dont les relations d'aide sont inefficaces.

Peu importe le type de situation éprouvante, **le support de personnes proches, de personnes en qui l'on peut se reconnaître**, est un élément essentiel vers un retour aux activités courantes de tous les jours. On ne doit pas décourager le réseau d'aidants naturels des gens au profit du réseau professionnel. Bien que dans certaines situations le soutien d'experts soit nécessaire, il faut à tout prix accentuer le soutien du réseau de pairs aidants, **car un tel réseau complète l'intervention du professionnel et, surtout, il accélère le retour à la normale.**

L'action quotidienne du réseau de pairs aidants se veut un modèle élargi d'accompagnement communautaire au sein du Service de sécurité incendie de Montréal. La présence du réseau dans le milieu de travail facilite et stimule une stratégie des plus fondamentales de prévention et de soutien par la prise en charge des pompiers de plus en plus tôt face à leurs problèmes. **Les agents d'orientation renforcent les liens de solidarité et d'appartenance au milieu pompier.**

- ▣ Cependant, la simple présence d'un réseau de pairs aidants ne constitue pas une garantie de succès. La réussite de ce modèle de pairs aidants est directement proportionnelle aux outils dont dispose le réseau pour développer toutes les connaissances et les compétences des pairs aidants et ainsi favoriser l'organisation d'un vrai modèle de réseau d'entraide. D'où l'importance qu'un réseau de pairs aidants soit bien organisé et structuré afin de maximiser son efficacité.
- ▣ Au sein du Service de sécurité incendie de Montréal, le réseau d'aidants naturels est composé de pairs aidants (équipe d'agents désignés et d'agents d'orientation). Le professionnalisme des pairs aidants est assuré et maintenu par une solide formation de base, de la formation continue sur une base régulière et, finalement, par un soutien clinique externe pour les agents désignés.

Les agents d'orientation : un réseau de pairs aidants

La sélection des pairs aidants est faite à l'aide d'une série de tests psychologiques en vue de valider les informations recueillies lors d'une entrevue. On s'assure ainsi que le candidat possède une personnalité compatible avec le rôle d'agent d'orientation.

Les candidats doivent suivre une formation de six jours afin d'acquérir les connaissances, les habiletés et les principes de base de la relation d'aide. Par la même occasion, ils apprennent comment fonctionne le programme d'aide aux employés de la Ville de Montréal au sein du Service de sécurité incendie de Montréal.

Les agents désignés : la force d'une équipe

Le processus de sélection et de formation pour les agents désignés est le même que pour les agents d'orientation. De plus, ils sont les premiers intervenants impliqués pour entendre, soutenir et prendre en charge les employés pompiers en détresse ou aux prises avec des difficultés personnelles. Ils évaluent leurs besoins et les orientent vers les ressources professionnelles externes appropriées selon les besoins et les objectifs exprimés par le pompier qui fait la demande d'aide.

L'accompagnement comme philosophie d'intervention

La notion d'accompagnement en relation d'aide, en counseling, en intervention psychosociale est de mieux en mieux documentée depuis le début des années 90. Nous pourrions définir l'accompagnement par *l'agir de la présence*. Vous pourrez voir, à la fin de ce texte, l'ensemble des références ayant aidé à l'élaboration de notre philosophie d'approche.

L'accompagnement est la découverte du pouvoir relationnel de la simple présence... de la présence de qualité profonde et inconditionnelle. Nous, les pairs aidants, personnes de cœur avec comme principal outil notre être et notre présence, offrons à des personnes dans le besoin et affectées, un espace d'accueil pour qu'elles se vivent entièrement. Simplement par la présence... en étant là, entièrement là, avec l'autre, sans attente, sans jugement, souvent sans rien faire d'autre qu'être là... Eh bien alors! Souvent quelque chose se passe. Ce quelque chose qui relève de ce que Christiane Singer appelle à juste titre « le mystère de la présence » (Singer, 1996). Fascinée et inspirée par la qualité de la présence dont parlent tant les accompagnateurs de personnes en fin de vie, elle s'est demandé *pourquoi attendre la maladie, voire même l'éminence de la mort pour offrir une telle qualité de présence...* Pourquoi ne pas accompagner dans les autres sphères de la vie, avec la même texture relationnelle, avec la même prépondérance accordée à la qualité de présence à l'autre, en allant à sa rencontre dans sa globalité et son entièreté. C'est pourquoi, nous pratiquons l'**accompagnement** pour nos confrères et consœurs. Pas besoin d'attendre d'être au chevet d'un mourant pour offrir une telle qualité de présence.

Ainsi, accompagner c'est partager un temps, un espace, un objectif donné, et ce, dans une relation de durée, mais surtout, dans une parité de relation qui n'exclut pas une disparité de position. Si nous accompagnons en relation d'aide, nous n'avons pas à être à la même place que la personne accompagnée, mais nous marchons avec elle dans son chemin.

« [...] accompagner signifie partager le pain, ce qui ne veut pas dire partager le même pain, chacun partageant son propre pain avec l'autre. » (Abels, 1998)

Ne pas se placer en position de supériorité ne signifie pas perdre son expertise. Ne pas détenir seul le pouvoir relationnel n'implique pas ne plus avoir de pouvoir d'intervention. Il est important de ne pas confondre le contexte de l'accompagnement qui, lui, guidera le type de pain à partager et la route à parcourir ainsi que la qualité relationnelle qu'implique l'accompagnement. Par exemple, faire de l'accompagnement auprès de personnes malades est très différent de l'accompagnement de personnes en transition professionnelle, de chercheurs d'emploi ou encore, d'un toxicomane. Nier cela serait faire fi de l'essence même de l'accompagnement qui demande de se joindre à quelqu'un là où il est! « Accompagner », selon Mme Roberge (2001), « c'est se placer en relation d'être plutôt qu'en relation d'aide ». Et selon Jacques Limoges (2003), c'est « faire une place prépondérante à l'autre en termes d'être entier et non pas seulement comme porteur de problèmes à résoudre [...] sans pour autant négliger l'objectif précis de la route à faire ensemble ».

Le modèle de pairs aidants que nous préconisons met en valeur tous les avantages de l'accompagnement en relation... en relation d'aide... en relation d'être. Un choix qui implique un autrement faire et surtout, un autre être dans la relation.

Services offerts

Afin d'assurer une disponibilité en tout temps, un service d'aide est offert 24 heures sur 24, sept jours par semaine. Le service est assuré par un agent désigné la semaine et par un agent d'orientation les fins de semaine. Cette disponibilité permet d'offrir un soutien, une présence et une coordination par des pairs aidants lors d'évènements traumatiques ou encore, lors de crises dans le milieu de vie personnel de nos confrères. Cela nous permet aussi d'être proactifs et de rapidement mobiliser les effectifs requis (professionnels externes, pairs aidants) afin de minimiser les impacts, à court, moyen et long terme sur la santé psychologique des personnes impliquées ainsi que pour l'organisation.

C'est avec une vaste et solide banque de ressources externes sur tout le territoire de l'agglomération de Montréal et ses alentours que nous pouvons répondre à l'ensemble des problèmes touchant les pompiers, un membre de leur famille immédiate ou encore, un de leurs proches.

* Toute situation de la vie d'aujourd'hui face à laquelle quelqu'un se sent dépassé ou dépourvu.

Avec l'agent désigné

Lors du premier appel auprès d'un agent désigné :

- ▣ disponibilité pour un rendez-vous dans les 48 heures ouvrables suivant l'entrée en communication avec l'agent désigné;
- ▣ être en mesure d'offrir une référence auprès d'un professionnel ou un organisme pouvant offrir un service adéquat dans les cinq à sept jours ouvrables suivant le rendez-vous avec l'agent désigné.

Pour les suivis, si nécessaire, en parallèle aux soins professionnels, selon la détresse de la personne :

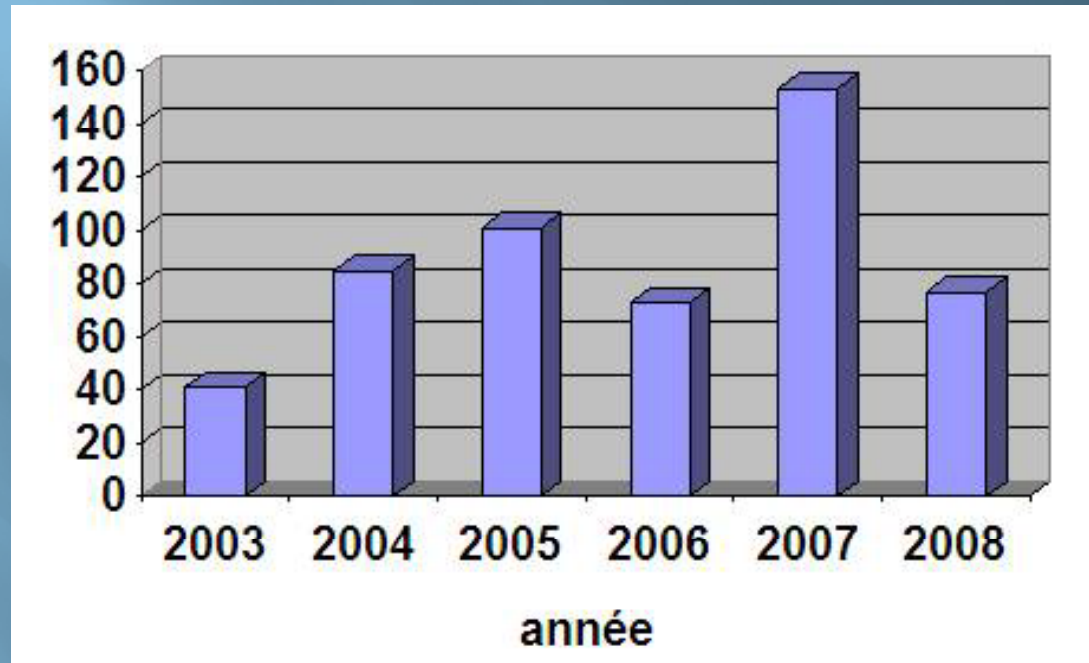
- ▣ à l'intérieur du premier mois (un à trois appels par semaine);
- ▣ dans le deuxième mois (deux à quatre appels);
- ▣ et pour le troisième mois et les suivants (selon l'état de la personne).

Lors du retour au travail, voici les objectifs de suivi :

- ▣ premier appel ou première rencontre lorsque la date de retour en service est connue;
- ▣ deuxième appel pendant la première semaine de travail;
- ▣ troisième appel entre la deuxième et la quatrième semaine de travail;
- ▣ par la suite, selon le besoin.

Nombre de dossiers ouverts

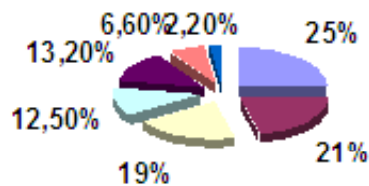
Nombre
de
dossiers



- * Année 2006 : Compilation des quatre premiers mois seulement
- 34 des dossiers compilés sont liés directement au décès d'un capitaine lors d'une intervention en janvier
- ** Année 2008 : Compilation des six premiers mois seulement

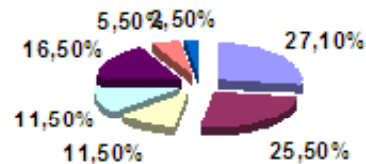
Répartition des motifs de consultation

2007



- Problèmes personnels
- Problèmes familiaux
- Problèmes de santé mentale
- Intervention auprès d'équipes de travail
- Problèmes de dépendance
- Désordre de stress post-traumatique lié au métier de pompier
- Désordre de stress post-traumatique lié au travail de premier répondant

2008



- Problèmes personnels
- Problèmes familiaux
- Problèmes de santé mentale
- Intervention auprès d'équipes de travail
- Problèmes de dépendance
- Désordre de stress post-traumatique lié au métier de pompier
- Désordre de stress post-traumatique lié au travail de premier répondant

•Année 2008 compilation des six (6) premiers mois

Ces deux tableaux comparatifs nous permettent de constater une répartition assez similaire des différentes problématiques sans pour autant en tirer des conclusions sur la santé mentale des employés pompiers n'ayant cumulé des données que depuis le début de l'année 2007.

Soutien des agents désignés dans une problématique de consommation

- ▣ Nourrir le lien de confiance; respecter le rythme du pompier(ère),
- ▣ Convenir d'un rendez-vous rapide; chercher l'engagement du pompier(ère),

Première rencontre

- ▣ Beaucoup d'écoute, nourrir le lien de confiance,
- ▣ Remplir notre anamnèse; prise de conscience de sa réalité,
- ▣ Envisager les différentes pistes de solution selon la situation et présenter la ou les ressources disponibles; abstinence ou réduction des méfaits, réunion de fraternité, thérapie individuelle, thérapie externe intensive, thérapie interne court ou long séjour.

Deuxième rencontre

- ▣ Encore l'écoute et le lien de confiance comme priorité. Ne jamais perdre de vue que malgré nos connaissances et compétence acquise aux fils des années, nous sommes des pairs aidant,
- ▣ Le choix du pompier(ère), l'engagement
- ▣ Convenir ensemble des démarches; responsabilité de chacun

Suivi de la démarche

- ▣ Selon le cas, le rythme de notre suivi est personnalisé,
- ▣ Nous offrons aussi dès la première rencontre un soutien à la famille ; conjoint(e) et enfants,
- ▣ Après quelques rencontres avec la ressource externe nous nous assurons qu'il y a un lien de confiance d'établis.

Thérapie interne

- ▣ Nous nous assurons d'une disponibilité d'admission avant la référence,
- ▣ Le pompier(ère) fait lui-même son admission,
- ▣ Nos assurances ne couvrant pas les thérapies alors le syndicat prête les fonds et le membre doit rembourser,
- ▣ Nous offrons le transport pour à l'admission et à la sortie; encore là pour renforcer le lien de confiance,
- ▣ Dans la première semaine, nous nous assurons que les formalités d'admission sont complétées; formulaire d'assurance salaire, papier pour le bureau de santé, caserne avisé selon directive en vigueur,

Thérapie interne (suite)

- ▣ Si thérapie longue durée, visite une fois par mois,
- ▣ Lors de thérapie court séjour, dans les derniers jours visite à la thérapie pour rencontrer le pompier(ère) et son intervenant; partage du plan de sortie,
- ▣ Attention spéciale avec l'équipe de travail au retour au travail et pendant la thérapie si nécessaire,
- ▣ Souvent, dans la deuxième semaine du retour au travail, nous rencontrons à nouveau le pompier(ère)
- ▣ Ensuite, il y a un suivi en personne ou téléphonique aussi longtemps que nécessaire.

Fermeture de dossier

- ▣ Nous fermons le dossier après 3 mois sans activités avec le pompier(ère) et nous l'avisons personnellement par téléphone.

Un atout pour le pompier(ère) et pour les intervenants

- ▣ Transfert du lien de confiance, malgré toutes les compétences et les théories mises de l'avant, c'est ce qui détermine un grand pourcentage de la réussite d'une démarche thérapeutique,
- ▣ Possibilité de valider les façons de faire du milieu de travail; employeur, syndicat, convention collective, assurance salaire et de santé,
- ▣ Évaluer les possibilités de retour progressif; dans le temps et dans la tâche,
- ▣ Présence proximité une fois de retour au travail,
- ▣ Un lien avec la famille lorsque requis,
- ▣ Continu de suivi une fois la thérapie terminée,
- ▣ Possibilité de soutien selon votre ouverture et votre imagination.

Période de question

Perry Bisson

Président de l'Association des Pompiers de Montréal Inc.

Programme conjoint d'aide aux employés pompiers de la Ville de Montréal

2655, place Chassé
Montréal (Québec) H1Y 2C3

Téléphone : 514 527-9691
Télécopieur : 514 527-8119
Courriel : pbisson@adpm.qc.ca



**Pour urgence, 24 heures par jour,
7 jours par semaine : 514.218.0490**