



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.



Soutien par les pair·e·s : renforcer les liens, la confiance et la résilience au quotidien au travail

Les milieux de travail sont composés de personnes qui portent une grande diversité d'expériences — certaines visibles, d'autres moins. Le stress, les transitions de vie, les enjeux de santé, les défis relationnels, les pertes, la pression et l'incertitude peuvent tous influencer la façon dont une personne vit sa journée. Dans ce contexte, le lien humain prend toute son importance. Pouvoir parler à quelqu'un qui comprend, sans avoir à tout expliquer depuis le début, peut faire une réelle différence.

Partout au Canada et aux États-Unis, la recherche et les expériences vécues pointent dans la même direction. Des centaines de personnes issues de différents milieux — y compris des jeunes, des communautés autochtones et des personnes vivant diverses réalités en santé mentale — ont partagé l'impact du soutien par les pair·e·s dans leur parcours de rétablissement. Ces perspectives, combinées aux données issues de la recherche internationale, montrent que le

soutien par les pair·e·s peut renforcer la confiance en soi, améliorer la qualité de vie et élargir le réseau de soutien.

Dans plusieurs cas, le soutien par les pair·e·s a également été associé à une diminution de la détresse et à une moindre utilisation de services plus intensifs. Même des programmes de petite envergure, bien encadrés, peuvent avoir des retombées significatives — autant pour les personnes que pour l'ensemble du milieu de travail — lorsqu'ils s'appuient sur des valeurs essentielles comme le lien, le respect mutuel et le partage du vécu.

Dans cet article, nous explorons à quoi peut ressembler le soutien par les pair·e·s en milieu de travail, pourquoi il est important et comment ces échanges peuvent influencer les expériences quotidiennes — autant pour les personnes qui offrent du soutien que pour celles qui y font appel.

Qu'est-ce que le soutien par les pair·e·s?

Le soutien par les pair·e·s repose sur le partage d'expériences vécues. En milieu de travail, il prend souvent la forme de programmes structurés où des pair·e·s formé·e·s offrent un soutien émotionnel et pratique à leurs collègues. Ces personnes ne sont pas des professionnel·le·s de la santé, mais elles ont traversé leurs propres défis et sont en mesure d'écouter, de réfléchir et d'offrir un soutien de façon respectueuse et réfléchie.

Alors que le counseling est offert par des professionnel·le·s qualifié·e·s et peut inclure des évaluations, des diagnostics ou des approches thérapeutiques structurées, le soutien par les pair·e·s repose sur le vécu partagé et la compréhension mutuelle. Il met l'accent sur le lien, l'écoute et le soutien à partir de l'expérience personnelle, plutôt que sur une expertise clinique.

Cela dit, le soutien par les pair·e·s s'inscrit dans un cadre clair et intentionnel. Contrairement aux échanges informels qui peuvent survenir au quotidien, il repose sur des principes bien définis. Des lignes directrices encadrent la confidentialité, les limites et la clarté des rôles. La formation permet aux pair·e·s aidant·e·s bénévoles de développer des compétences d'écoute sans jugement, de savoir comment réagir lorsque quelqu'un vit une difficulté et de reconnaître les moments où un soutien supplémentaire peut être nécessaire.

Certaines organisations offrent des rencontres individuelles, tandis que d'autres proposent des espaces de groupe, des séances sans rendez-vous ou une combinaison de différentes options. Ce qui demeure constant, c'est l'intention : créer un espace où les personnes se sentent écoutées, respectées et moins seules dans ce qu'elles vivent.

Au cœur du soutien par les pair·e·s se trouve une compréhension partagée. Lorsqu'une personne échange avec quelqu'un ayant vécu des défis similaires, la pression d'expliquer ou de justifier son expérience est souvent moins présente. Ce sentiment de reconnaissance peut rendre les conversations plus naturelles et plus ouvertes.

Pourquoi le soutien par les pair·e·s est important

Dans de nombreux milieux de travail, il peut être difficile de demander de l'aide. Les préoccupations liées à la confidentialité, aux préjugés ou à la perception des autres peuvent créer une certaine distance. Cette réalité peut être encore plus présente dans des environnements où les attentes sont élevées, les rôles exigeants ou la charge émotionnelle importante.

Le soutien par les pair·e·s contribue à réduire cet écart. Il offre une forme de soutien qui se veut accessible et familière. Échanger avec une personne qui comprend les réalités du rôle, le rythme du travail

ou la culture du milieu peut faciliter l'ouverture.

Dans des secteurs comme la santé ou la sécurité publique, certaines expériences sont particulièrement difficiles à exprimer — surtout auprès de personnes qui ne les ont pas vécues. Les longues heures de travail, les incidents critiques et la charge émotionnelle qui peut en découler ne se traduisent pas toujours facilement à l'extérieur de ce contexte. Parler avec quelqu'un qui comprend cette réalité de l'intérieur peut permettre de s'exprimer plus librement, sans avoir à simplifier ou à expliquer en détail ce qui est ressenti.

Cela dit, le soutien par les pair·e·s est pertinent dans tous les types de milieux de travail. Que l'on travaille en bureau, sur le terrain, en opérations ou dans un rôle de gestion, le partage d'expériences peut créer une base solide pour établir des liens. Lorsque le soutien est visible et accessible, les échanges ont tendance à s'ouvrir et les équipes peuvent se sentir plus à l'aise de prendre des nouvelles les unes des autres. Pour les dirigeant·e·s, les programmes de soutien par les pair·e·s peuvent renforcer ce sentiment de connexion au sein des équipes.

Le soutien par les pair·e·s joue également un rôle dans la culture organisationnelle. Lorsque les personnes constatent qu'il est possible de parler des défis et que du soutien est offert, cela peut influencer la manière dont les équipes communiquent et interagissent. Avec le temps, cela peut contribuer à créer un environnement plus ouvert, respectueux et soutenant.

Comment le soutien par les pair·e·s se concrétise en pratique

Le soutien par les pair·e·s repose sur quelques principes clés qui guident les échanges :

- **Réciprocité.** Même si une personne agit à titre de bénévole, la relation repose sur une humanité partagée. L'objectif n'est pas de « régler » une situation ni de diriger la personne, mais d'écouter et de comprendre.
- **Choix.** La participation est toujours volontaire. Chacun·e peut décider si, quand et comment s'impliquer. Ce sentiment de contrôle contribue à créer un espace sécurisant sur le plan émotionnel.
- **Confidentialité.** Des lignes directrices claires permettent de protéger la confidentialité des échanges, avec certaines exceptions lorsqu'il existe un risque de préjudice. Savoir que ce qui est partagé sera respecté peut faciliter l'expression.
- **Approche fondée sur les forces.** Plutôt que de se concentrer uniquement sur les difficultés, les échanges peuvent aussi porter sur ce qui a aidé auparavant, ce qui semble accessible dans le moment présent et ce qui pourrait soutenir la suite.

- **Limites définies.** Les pair·e·s aidant·e·s bénévoles n'offrent pas de conseils cliniques ni de diagnostic. Lorsqu'un soutien supplémentaire est nécessaire, ils et elles peuvent orienter vers les ressources appropriées.

Ces éléments contribuent à créer un espace à la fois structuré et souple, soutenant sans être envahissant.

Ce que l'expérience peut représenter des deux côtés de la conversation

S'asseoir dans le rôle de pair·e aidant·e bénévole ou demander du soutien peut se vivre différemment chaque fois. Certaines conversations s'amorcent facilement, tandis que d'autres prennent un peu plus de temps à s'installer. Les deux font partie du processus.

Pour la personne qui offre du soutien, le rôle consiste souvent à être simplement présente. Il n'y a pas de pression d'avoir les bons mots ni de diriger la conversation dans une direction précise. Écouter, laisser de l'espace et demeurer ouvert·e à ce qui est partagé peuvent suffire pour aider l'autre personne à se sentir entendue. La confiance se construit généralement graduellement, à travers de petits moments — l'attention, le respect et la constance.

Par moments, la conversation peut aborder des éléments qui nécessitent un soutien supplémentaire. Dans ces situations, orienter la personne vers des ressources comme le programme d'aide aux employé·e·s et à leur famille (PAEF) ou d'autres services professionnels fait partie du rôle. Lorsqu'il existe un risque de préjudice, la confidentialité peut devoir être levée afin d'assurer la sécurité, conformément aux protocoles établis. Prendre du recul peut également faire partie du soutien, surtout lorsque l'échange fait écho à des expériences personnelles ou devient plus difficile à porter. Faire une pause, demander de l'accompagnement ou organiser un suivi permet de maintenir un cadre stable pour toutes les personnes concernées.

Pour la personne qui cherche du soutien, le point de départ peut varier considérablement. Certain·e·s arrivent avec un sujet clair en tête, tandis que d'autres ressentent simplement que quelque chose ne va pas, sans pouvoir le nommer précisément. Une conversation peut commencer au milieu d'une pensée, avec hésitation ou incertitude. Il n'est pas nécessaire que tout soit structuré avant d'être exprimé.

Ce qui aide souvent, c'est de savoir que la conversation peut évoluer à un rythme confortable. Rien n'a besoin d'être expliqué parfaitement, et tout n'a pas à être dit d'un seul coup. Avec le temps, être d'un côté ou de l'autre de ces échanges peut transformer la façon dont le soutien est vécu au travail — de manière stable, respectueuse et accessible au moment opportun.

Ce que le soutien par les pair·e·s peut apporter au milieu de travail

Le soutien par les pair·e·s offre de nombreux avantages, tant pour les personnes que pour les organisations.

Un sentiment de connexion

Se sentir compris·e peut atténuer le sentiment d'isolement. Lorsqu'une personne échange avec quelqu'un ayant vécu une expérience semblable, cela peut réduire l'impression d'être seul·e dans ce qu'elle traverse.

Des conversations plus précoces

Le soutien par les pair·e·s crée souvent un point d'entrée pour aborder les difficultés avant qu'elles ne deviennent plus complexes à gérer. Une conversation au bon moment peut aider à se sentir plus stable et soutenu·e.

Une réduction des préjugés

Lorsque le soutien par les pair·e·s fait partie de la culture organisationnelle, il contribue à normaliser les échanges sur la santé mentale. Avec le temps, cela peut faciliter la recherche de soutien sous différentes formes.

Une plus grande aisance à demander de l'aide

Parler avec un·e pair·e peut renforcer le sentiment de confiance et de confort. Pour certain·e·s, cela devient une étape vers l'accès à d'autres formes de soutien, comme le counseling ou d'autres services.

Un soutien lors des transitions

Le soutien par les pair·e·s peut être particulièrement utile lors de périodes de changement, comme un retour au travail après un congé, l'adaptation à un nouveau rôle ou la gestion de projets ou d'événements de vie plus exigeants.

Des équipes renforcées

Lorsque les personnes se sentent soutenues, cela peut influencer leur façon de se présenter au travail. Les échanges peuvent devenir plus ouverts, et les équipes peuvent développer un plus grand sentiment de confiance et de cohésion.

Une pertinence pour les rôles à forte intensité

Pour le personnel de la sécurité publique et les professionnel·le·s de la santé, le soutien par les pair·e·s peut offrir un espace pour aborder des expériences difficiles à partager ailleurs. Les échanges avec des pair·e·s qui comprennent la réalité du travail peuvent être plus ancrés et validants.

La recherche continue de démontrer que les programmes structurés de soutien par les pair·e·s peuvent améliorer le bien-être, renforcer l'engagement et encourager le recours au soutien.

Soutenir les pair·e·s aidant·e·s bénévoles

Être présent·e pour les autres peut être significatif, et parfois exigeant. Un soutien continu fait toute la différence — que ce soit par la formation, des suivis réguliers, des occasions d'échanger après coup ou l'accès à des conseils lorsque certaines situations sont plus difficiles à porter.

Des limites claires font également partie de cet équilibre. Les pair·e·s aidant·e·s bénévoles sont encouragé·e·s à reconnaître leurs limites, à prendre du recul au besoin et à aller chercher du soutien pour eux-mêmes. Cela contribue à préserver leur bien-être ainsi que la qualité du soutien offert.

La place du soutien par les pair·e·s parmi les autres formes de soutien

Le soutien par les pair·e·s s'inscrit en complément des autres formes d'aide. Il ne remplace pas les services professionnels, mais peut les enrichir. Pour certain·e·s, il représente une première étape pour aller chercher du soutien. Pour d'autres, il devient une source continue de connexion, en parallèle d'autres ressources.

Offrir plusieurs options permet à chacun·e de choisir ce qui lui convient le mieux. Certain·e·s privilégieront une conversation avec un·e pair·e, tandis que d'autres se tourneront vers le counseling ou une combinaison de services. L'objectif n'est pas d'orienter vers une seule voie, mais de rendre le soutien accessible de différentes façons.

Créer un milieu de travail plus soutenant

Aménager des espaces dédiés au soutien par les pair·e·s reflète un engagement plus large envers le bien-être. Cela montre que le lien, la compréhension et l'attention font partie intégrante de la façon dont les personnes travaillent ensemble.

Avec le temps, ces espaces peuvent transformer la culture du milieu de travail de manière significative. Les échanges peuvent devenir plus ouverts, et prendre des nouvelles des autres peut se faire plus naturellement. Le soutien devient alors quelque chose de partagé, plutôt qu'une responsabilité que les personnes portent seules.

Si le soutien par les pair·e·s est offert dans votre organisation, il peut être utile de vous renseigner sur son fonctionnement et sur la façon d'y accéder. Cela peut inclure des rencontres individuelles, des espaces de groupe ou des échanges informels, selon la structure du programme.

Vous pouvez également communiquer avec votre programme d'aide aux employé·e·s et à leur famille (PAEF) pour obtenir un soutien confidentiel. Échanger avec un·e conseiller·ère peut offrir un espace supplémentaire pour parler de ce que vous vivez, prendre du recul et réfléchir aux prochaines étapes — à votre rythme.

Références

Commission de la santé mentale du Canada (s.d.) The Power of Peer Support.

Consulté le 25 mars 2026 sur <https://cmha.ca/wp-content/uploads/2024/09/The-power-of-peer-support.pdf> (Seulement en anglais)

Commission de la santé mentale du Canada (2013) Le soutien par les pairs : une nécessité.

Consulté le 25 mars 2026 sur <https://commissionsantementale.ca/resource/soutien-par-les-pairs-une-necessite/>

Institut Atlas pour les vétérans et leur famille (2025) Lignes directrices sur le soutien par les pairs

pour les vétérans·e·s, les militaires, le personnel de la sécurité publique et leur famille. Consulté le 25 mars 2026 sur <https://atlasveterans.ca/fr/centre-de-connaissances/soutien-par-les-pairs/lignes-directrices-en-matiere-de-soutien-par-les-pairs-pour-les-veterans-les-militaires-le-personnel-de-la-securite-publique-et-leur-famille/>

Mental Health America (s.d.) What is Peer Support? Consulté le 25 mars 2026 sur

<https://mhanational.org/resources/what-peer-support/> (Seulement en anglais)



Nous attendons vos questions, commentaires ou suggestions. N'hésitez pas à nous écrire à l'adresse : vitalite@homewoodsante.com

Pour obtenir plus d'information, veuillez vous adresser à nos représentants des Services aux clients, à votre disposition 24 heures sur 24, sept jours par semaine, en français ou en anglais. Tous les appels sont strictement confidentiels.

Contactez-nous

1 866 565-4903 | 1 866 433-3305 (ATS)

514 875-0720 **Appels internationaux (frais virés acceptés)**

Suivez-nous sur Twitter **@HomewoodSante**

HomewoodSante.com



Homewood Santé est accréditée auprès du Council on Accreditation.

140^{ans} Homewood
Santé

Découvrez les bienfaits
de nos soins