



LA NAVIGATION PAR LES PAIR·E·S PAGEMA : UN MODÈLE D'ACCOMPAGNEMENT NOVATEUR POUR MIEUX SOUTENIR LES PERSONNES PROCHES AIDANTES APPARTENANT À UN GROUPE ETHNOCULTUREL MINORITAIRE

SYNTHÈSE

Rédaction de la synthèse : Lara Paiement Nadeau et Anaïs El Amraoui

[Lire le guide complet](#)

Les personnes proches aidantes qui appartiennent à un groupe ethnoculturel minoritaire et/ou d'expression anglaise (personnes PAGEMA) partagent plusieurs besoins communs avec l'ensemble des personnes proches aidantes (PPA), notamment en matière de répit, de soutien émotionnel, et de services adaptés à leur réalité quotidienne. Elles sont également confrontées à des défis spécifiques, qui peuvent être liés à des parcours migratoires, à l'absence de réseaux de soutien au Québec, ainsi qu'à des barrières linguistiques, culturelles et structurellesⁱ.

Les besoins spécifiques des personnes PAGEMA en matière de soutien sont d'autant plus pressants compte tenu de leur représentativité parmi les PPA au Québec. En effet, selon les études :

- Entre 16,3 %ⁱⁱ et 41,3 %ⁱⁱⁱ des personnes immigrantes au Québec seraient des PPA;
- Environ 17 % des personnes d'expression anglaise vivant au Québec auraient fourni des soins non rémunérés à une personne vulnérable ou dépendante en 2019^{iv}.

La **navigation par les pair·e·s PAGEMA** est un modèle d'accompagnement qui se présente comme une stratégie novatrice en s'adaptant aux besoins

uniques des personnes PAGEMA pour mieux les soutenir dans leurs trajectoires de proche aidance.

Cette synthèse¹ présente les composantes clés du modèle de navigation par les pair·e·s pour les personnes PAGEMA, développé par l'IU SHERPA dans le cadre du Plan d'action gouvernemental en proche aidance (PAG-PPA 2021-2026). Il a été développé en collaboration avec des personnes PAGEMA et des parties prenantes impliquées auprès d'elles.

► Consulter le guide d'élaboration et de mise en œuvre complet – [La navigation par les pair·e·s : Un modèle d'accompagnement novateur pour mieux soutenir les personnes proches aidantes appartenant à un groupe ethnoculturel minoritaire \(PAGE-MA\)](#)

¹ Afin d'alléger la présentation du texte, nous n'avons pas inclus dans la synthèse la plupart des nombreuses sources et références sur lesquelles ce projet s'appuie. Plusieurs références ont été ajoutées en fin de document, notamment pour les statistiques présentées. Nous vous invitons cependant à les consulter dans le guide complet.



QU'EST-CE QUE LA NAVIGATION PAR LES PAIR·E·S PAGEMA ?

La navigation par les pair·e·s pour les personnes PAGEMA, est un modèle d'intervention qui vise à améliorer l'accès aux services de santé et services sociaux ainsi qu'aux différentes aides et prestations pour les PPA appartenant à un groupe ethnoculturel minoritaire.

Cette approche de navigation dans le RSSS, s'inspire à la fois des **principes de la navigation en santé et de la pair-aidance**. Ces deux approches d'intervention ont fait leurs preuves dans plusieurs domaines, notamment en prévention des maladies infectieuses, en dépendance ainsi qu'en santé mentale.

La **navigation en santé** désigne une approche centrée sur la personne visant à améliorer la prestation de soins de santé grâce à un·e navigateur·trice. Cette personne aide les usagers à surmonter les obstacles à l'accès aux soins et services nécessaires, en temps opportun^v. Puisqu'il n'existe pas de modèle unique, ces programmes sont développés pour répondre aux besoins spécifiques de différentes populations et contextes.

La **pair-aidance**, ou le soutien par les pair·e·s, n'a pas de définition officielle reconnue^{vi}, mais elle désigne un soutien mutuel offert par des personnes ayant traversé des expériences similaires. Les pair·e·s utilisent leur savoir expérientiel pour créer un lien plus authentique avec les personnes^{vii}.

La navigation par les pair·e·s vise à offrir un soutien personnalisé et holistique, où l'expérience vécue joue un rôle central. Les pair·e·s apportent un appui tant sur le plan émotionnel que dans l'orientation et l'accompagnement des usagers·ères à travers les complexités du système de santé et des services sociaux.

Pour les organismes qui travaillent auprès des PPA, ce type de programme présente de nombreux bénéfices, qui sont documentés dans les évaluations de programmes de pair-aidance ou de navigation en santé^{viii}.

Amélioration de la satisfaction des bénéficiaires	Réduction de la méfiance des usagers·ères envers le RSSS
Meilleur référencement vers des services ou ressources adaptés	Plus grande facilité à identifier les besoins des usagers·ères
Collaboration plus étroite et continue entre le RSSS et le milieu communautaire	Renforcement du continuum de services
Diminution des risques d'épuisement chez les PPA	Rehaussement de l'expertise de diverses parties prenantes
Amélioration de la coordination entre les services publics et communautaires	Repérage de PPA isolées, dont les personnes PAGEMA
Augmentation de la compétence culturelle des équipes de santé et services sociaux	Meilleure sensibilisation aux activités et services offerts par le milieu communautaire



QUELS GENRES D'ACTIVITÉS SONT OFFERTES DANS UN PROGRAMME DE NAVIGATION PAR LES PAIR·E·S PAGEMA ?

De multiples activités et services peuvent être offerts dans le cadre d'un programme de navigation PAGEMA. Pour concevoir les activités d'un programme de navigation par les pair·e·s, il est essentiel d'évaluer les besoins spécifiques de la population cible. Il faut s'assurer que le programme et ses activités répondent efficacement aux attentes des usagers·ères²

Trois niveaux d'activités ont été identifiés comme essentiels à intégrer dans les programmes de navigation par les pair·e·s PAGEMA. Ce sont :

- ▶ l'intervention directe auprès des personnes PAGEMA;
- ▶ la diffusion de l'information et le référencement, ainsi que
- ▶ l'intervention et la sensibilisation auprès des partenaires et des parties prenantes.

L'INTERVENTION DIRECTE AUPRÈS DES PERSONNES PAGEMA

Les activités d'intervention directe auprès des personnes PAGEMA sont au cœur des services des pair·e·s PAGEMA. Elles se divisent en deux axes :

Les activités de soutien pratique et d'aide à la navigation

Ces activités répondent aux besoins immédiats des personnes PAGEMA, en les guidant dans leurs démarches et en leur offrant un accompagnement personnalisé :

- ▶ Aider à comprendre les différent·e·s acteurs·trices du RSSS ainsi que son fonctionnement
- ▶ Expliquer les processus administratifs et soutenir les demandes de services et prestations
- ▶ Identifier les besoins et les barrières d'accès aux services pour les personnes PAGEMA
- ▶ Accompagner et soutenir lors des rendez-vous médicaux
- ▶ Rendre visite à domicile
- ▶ Offrir un soutien lors des transitions de soins et de vie, notamment pour éviter les bris de service
- ▶ Faciliter l'accès aux interprètes
- ▶ Faciliter l'accès aux services de répit et psychosociaux
- ▶ Référer les personnes PAGEMA aux ressources et services correspondant à leurs besoins
- ▶ Soutenir et défendre les droits des personnes PAGEMA.

² Dans le cadre de ce programme, le terme « usagers·ères » fait référence aux personnes PAGEMA, et non aux personnes aidées, puisque ce programme a été développé pour les personnes proches aidantes.

Les activités d'éducation

Des ateliers collectifs abordant des thèmes pertinents pour les personnes PAGEMA peuvent être proposés en collaboration avec des pair-e-s navigateurs·trices, des intervenant-e-s du RSSS et des organismes communautaires. Ce type d'activité permet notamment de renforcer les connaissances et compétences des usagers·ères dans une perspective d'autonomisation.

Ces thématiques peuvent aborder divers sujets dont les droits des personnes, le fonctionnement du système de santé québécois, l'accessibilité linguistique des services, ou des maladies ou des conditions spécifiques.

LA DIFFUSION DE L'INFORMATION ET LE RÉFÉRENCIEMENT

Une partie des activités du programme doit viser à recueillir et analyser les besoins des personnes PAGEMA afin de les orienter efficacement vers les services appropriés. Le programme devrait également s'assurer de diffuser activement des informations sur les ressources disponibles dans l'écosystème public, ainsi que sur les services offerts dans le cadre du programme.

Activités suggérées

- ▶ Répertorier les services disponibles, notamment les ressources locales et adaptées pour les personnes PAGEMA
- ▶ Faciliter l'accès aux ressources d'interprétabilité et documents traduits en plusieurs langues
- ▶ Développer un système de référencement vers le programme de navigation
- ▶ Mettre en place une ligne d'appel pour orienter les personnes PAGEMA et offrir des renseignements de base sur les services du programme de navigation PAGEMA.

L'INTERVENTION ET LA SENSIBILISATION AUPRÈS DES PARTENAIRES ET DES PARTIES PRENANTES

Les activités de sensibilisation et de partenariat sont une partie importante du travail des pair-e-s PAGEMA. Elles visent à créer un écosystème de services inclusifs et sécuritaires pour tous et toutes.

Les activités de plaidoyer

Plusieurs programmes de pair navigation incluent un volet pour le plaidoyer en faveur des droits des personnes desservies par leur service. Ce volet peut distinguer le travail des pair-e-s PAGEMA de ceux des autres intervenant-e-s des services publics ou de certains milieux communautaires.

- ▶ Mettre en œuvre des activités de sensibilisation continue
- ▶ Informer les intervenant-e-s sur les enjeux spécifiques rencontrés par les personnes PAGEMA
- ▶ Développer des ressources éducatives
- ▶ Faciliter l'évaluation des besoins des personnes PAGEMA, notamment en sensibilisant les équipes à l'approche des soins de santé intégrés centrés sur la personne en contexte de proche aidance et en jouant un rôle de médiateur pour faire valoir les réalités et les besoins des PAGEMA, ainsi qu'en aidant les usagers·ères à identifier et nommer leurs besoins auprès des intervenant-e-s
- ▶ Collaborer avec les pair-e-s PAGEMA au sein de comités et autres groupes de décision.

Les activités d'engagement communautaire

L'ajout d'activités d'engagement communautaire au sein d'un programme de navigation permet de créer des ponts entre les personnes PAGEMA, le RSSS et les organismes communautaires. Tout en renforçant le soutien offert aux personnes PAGEMA, elles permettent de sensibiliser les acteurs·trices clé·e·s du milieu à leurs enjeux spécifiques et à renforcer les collaborations entre le RSSS et le réseau communautaire.

- ▶ Bâtir des ponts avec le milieu communautaire
- ▶ Améliorer le repérage des personnes PAGEMA
- ▶ Coanimer des groupes de soutien
- ▶ Participer à des comités, concertations et communautés de pratique.



QUELLES SONT LES RESPONSABILITÉS DES PAIR·E·S PAGEMA ?

Leurs rôles et responsabilités sont fortement façonnés par les activités mises en place. Leurs rôles peuvent se cumuler et doivent être régulièrement redéfinis et ajustés au fil de l'évolution du projet. La définition des responsabilités des pair·e·s PAGEMA est une étape importante puisqu'elle permet aussi d'établir des balises claires quant aux limites de la pratique.

Malgré la diversité des rôles des pair·e·s PAGEMA, certaines responsabilités devraient être communes à l'ensemble :

- ➔ Soutenir et établir une relation de confiance en plaçant la personne usagère au cœur de l'intervention
- ➔ Utiliser son vécu expérientiel de manière appropriée et opportune
- ➔ Adopter une approche axée sur l'autonomisation des PPA, en les outillant et en les informant
- ➔ Bâtir des ponts et faire du repérage afin de réduire les obstacles structurels à l'accès et à l'utilisation des services
- ➔ Adopter une posture professionnelle et soutenir la mise en œuvre du programme en réalisant les diverses tâches demandées tout en respectant les politiques de l'établissement
- ➔ Collaborer activement en adoptant une posture favorable au travail d'équipe
- ➔ Adopter une posture favorable au développement personnel en s'informant sur les meilleures pratiques reliées à la navigation par les pair·e·s et en participant à des formations continues
- ➔ Promouvoir la navigation par les pair·e·s au sein de son organisation et l'écosystème local
- ➔ S'engager à prendre soin de soi en tant que pair·e et en tant que PPA



COMMENT RÉMUNÉRER LES PAIR·E·S PAGEMA ?

La rémunération des pair·e·s doit être réfléchiée en fonction de plusieurs éléments clés, dont la durée et l'intensité de leur engagement, le type d'activités réalisées, la vulnérabilité de certain·e·s ou encore l'impact émotionnel et psychologique du travail de pair·e. La rémunération favorise l'engagement et la responsabilisation, particulièrement dans des programmes qui cherchent à être pérennisés. Elle constitue aussi une **reconnaissance** concrète du temps, des efforts et de l'expertise apportés par les pair·e·s.

Bonnes pratiques pour faciliter la rémunération des pair·e·s³ ix

- ➔ Être transparent sur les modalités de rémunération dès le départ
- ➔ Être clair sur les délais de paiement, certaines méthodes (comme le paiement par chèque) pouvant entraîner des retards
- ➔ Couvrir les coûts accessoires liés au poste et aux tâches des pair·e·s (déplacements, frais d'accompagnement, etc.)
- ➔ Discuter de l'impact de la rémunération sur les prestations sociales perçues par les pair·e·s
- ➔ Discuter des implications fiscales et des obligations de déclaration des revenus

Bien que l'approche de la pair-aidance par le bénévolat existe, l'**absence de rémunération** des pair·e·s soulève plusieurs enjeux dans le cadre d'un programme de navigation pour les personnes PAGEMA, notamment sur le plan de la gestion et la rétention des pair·e·s ainsi que sur le niveau d'engagement. En raison des exigences du programme de navigation par les pair·e·s PAGEMA et des services qu'il implique, il est déconseillé que les pair·e·s soient des bénévoles.

À l'instar d'un grand nombre de chercheur·e·s et clinicien·ne·s^x, **nous recommandons que les pair·e·s PAGEMA aient un statut d'employé·e (accompagné d'un titre) et qu'ils-elles soient rémunéré·e·s de façon juste et équitable :**

- ➔ Pour qu'ils-elles bénéficient d'une reconnaissance institutionnelle dans une perspective d'équité et d'intégration
- ➔ Pour réduire le nombre d'intermédiaires entre les personnes PAGEMA et le RSSS et ainsi favoriser un continuum de services plus intégrés.
- ➔ Pour qu'ils-elles bénéficient de conditions salariales similaires à celles des autres professionnel·le·s des équipes avec lesquelles ils-elles collaborent.

Dans le RSSS, les pair·e·s sont souvent embauché·e·s sous le titre d'« éducateur ou éducatrice » (code de l'emploi 2691) de classe 02. Dans la majorité des cas, les offres d'emplois mentionnent la recherche d'un « Profil pair aidant » ou utilisent la mention « Pair aidant/Éducateur(trice) ». Le statut d'éducateur de classe 2 permet aux pair·e·s d'accéder à un emploi avec des conditions de travail claires et régies par des ententes collectives. Dans certains cas, ces emplois peuvent même être des postes permanents.

Les alternatives à la rémunération sous forme de salaire

Bien que l'embauche soit l'option à privilégier, des **alternatives à la rémunération** sous forme de salaire existent telles que la rémunération à contrat, la rémunération à la journée ou sous forme de compensation financière. Ces alternatives devraient être **utilisées dans le cadre de tâches ou d'activités ponctuelles**, par exemple lors de l'animation d'ateliers thématiques ou la participation à des activités de sensibilisation. Les pair·e·s rémunéré·e·s sous contrat (ou bénévoles) ne devraient pas remplacer l'embauche de pair·e·s employé·e·s, mais plutôt diversifier les profils et les activités proposées dans le programme.

³ Qu'il s'agisse d'employé·e·s recevant un salaire ou de pair·e·s embauché·e·s à forfait.

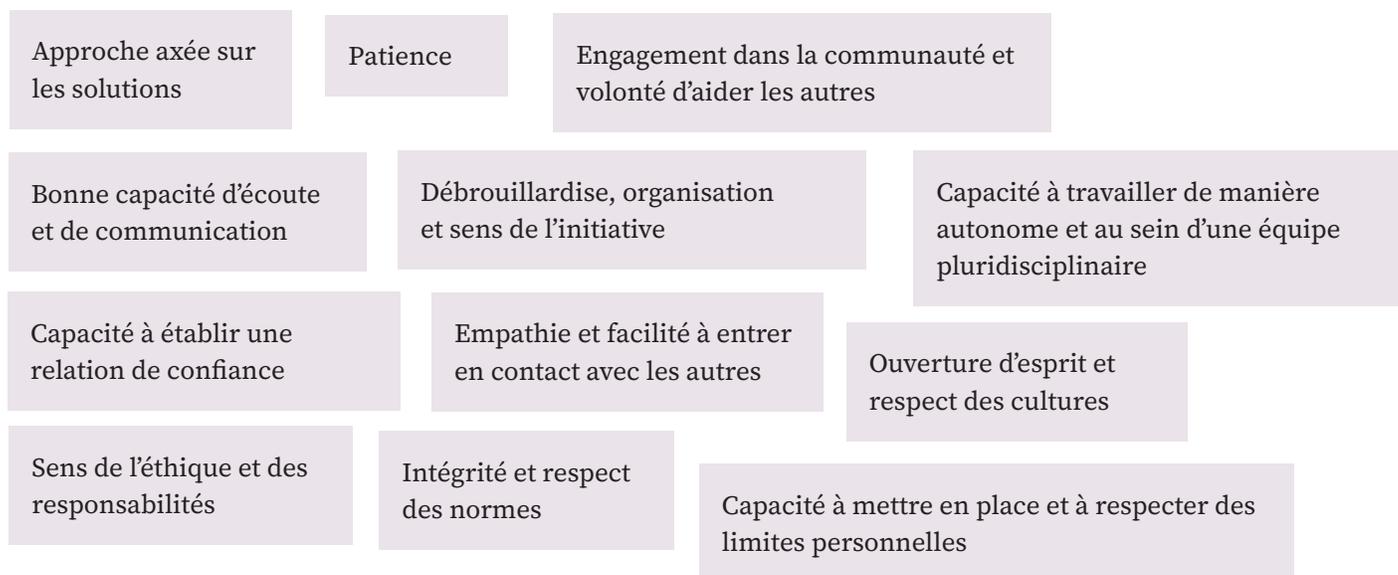


SUR QUELS CRITÈRES SE BASER POUR RECRUTER DES PAIR·E·S PAGEMA ?

Le recrutement d'un·e pair·e peut nécessiter plus de temps que celui d'un·e intervenant·e non pair·e, en raison de la nature spécifique du poste. L'appartenance au groupe desservi est le premier critère distinctif dans le recrutement des pair·e·s puisque leur expérience personnelle est l'élément qui les distingue des autres intervenant·e·s du RSSS. Dans le cadre d'un programme de navigation pour les personnes PAGEMA, les candidat·e·s doivent ainsi répondre à **deux critères fondamentaux** :

- 1 Appartenir à un groupe ethnoculturel et/ou linguistique minoritaire au Québec
- 2 Avoir vécu une expérience significative en tant que personne proche aidante

Ces critères, ne suffisent néanmoins pas à eux seuls à garantir que les personnes embauchées seront en mesure d'accompagner efficacement les usagers·ères du programme. Puisque les pair·e·s PAGEMA interviennent directement auprès des personnes PAGEMA, l'aspect humain de leur travail revêt une importance particulière. Voici un aperçu des qualités recherchées chez un·e pair·e PAGEMA :



Plusieurs **compétences professionnelles et techniques** des candidat·e·s doivent également être prises en compte telles que la maîtrise du français et de l'anglais à l'oral et à l'écrit ou encore le fait d'avoir un niveau adéquat en littératie numérique (informatique, réseaux sociaux, suite Office, etc.). Des connaissances spécifiques concernant le fonctionnement du RSSS et du milieu communautaire ou une expérience professionnelle seraient aussi des atouts à considérer.

Les personnes qui postulent à des postes en pair-aidance proviennent souvent de milieux plus privilégiés, notamment en raison d'un niveau de scolarité plus élevé ou de conditions psychosociales plus favorables^{xi}. Le manque d'engagement d'autres pair·e·s potentiel·le·s est souvent davantage lié à des contraintes structurelles plutôt qu'à un manque de motivation pour le poste^{xii}. Il est donc essentiel de reconnaître ces inégalités d'accès, non seulement aux postes, mais aussi à l'information et aux processus de candidature. Les organisations gagneraient à innover dans leur approche de recrutement afin de garantir un processus inclusif et équitable, et ainsi rejoindre des candidat·e·s hors des réseaux classiques d'embauche.



COMMENT GÉRER UN PROGRAMME DE NAVIGATION PAGEMA ?

La mise en place d'un programme de navigation repose sur une gestion structurée et adaptée. Les gestionnaires doivent bien comprendre le rôle des pair·e·s et les spécificités du type d'intervention offert pour en maximiser les retombées positives et leur offrir un soutien approprié. Des éléments et pratiques clés de gestion auxquels porter attention sont présentés ci-dessous.



Considérer que les pair·e·s puissent appartenir à des populations vulnérables et ne pas reproduire des dynamiques d'exclusion ou de précarisation



Offrir un accompagnement à l'intégration professionnelle, notamment aux pair·e·s qui n'ont jamais travaillé au Canada ou dans le système public



Adopter une approche proactive pour valoriser le vécu expérientiel et en faciliter sa reconnaissance professionnelle



Faire preuve de flexibilité et être ouvert·e à l'innovation dans les pratiques



Reconnaître et prévenir l'usure de compassion



Ajuster les pratiques de gestion pour trouver un équilibre entre la flexibilité et l'encadrement

Plusieurs types d'expertises sont indispensables pour assurer le bon fonctionnement du programme, offrir un encadrement adéquat et soutenir les pair·e·s PAGEMA tout au long de leur parcours. Un programme de navigation efficace repose sur une équipe élargie aux compétences complémentaires qui devrait minimalement inclure une équipe de navigation, des personnes à la coordination et chargées de la supervision clinique, ainsi que des structures de soutien pour offrir un encadrement stratégique et assurer l'amélioration continue du programme.

ACTIVITÉS DE SOUTIEN ET DE SUPERVISION DES PAIR·E·S PAGEMA

Les activités de soutien sont particulièrement importantes, surtout dans les premiers mois de l'entrée en poste des pair·e·s navigateur·trice·s. Elles viennent soutenir les pair·e·s lorsqu'ils·elles sont confronté·e·s à des problèmes d'intégration, à des enjeux en lien avec leurs interventions, à leur double rôle de pair·e·s, dans leur familiarisation avec la culture organisationnelle, ou parfois même pour les soutenir sur le plan personnel. Ces activités de soutien sont variées et peuvent prendre plusieurs formes, tel que présenté ci-dessous.



Soutien individuel

Suivis administratifs individualisés

Activités de mentorat

Soutien psychologique interne ou externe

Espaces de soutien informels

Outils asynchrones pour le développement professionnel

Supervision clinique interne ou externe



Soutien collectif

Rencontres d'équipes hebdomadaires

Rencontres mensuelles entre pair·e·s / Interventions

Participation à des communautés de pratique ou à des réseaux en pair-aidance



COMMENT FORMER DES PAIR·E·S PAGEMA ?

Les formations garantissent à la fois la qualité des services et le développement des compétences nécessaires à leur pratique. Les formations doivent permettre aux pair·e·s d'acquérir des connaissances clés, et de structurer leur vécu en un outil d'intervention efficace, renforçant ainsi leur impact auprès des usagers·ères accompagnés·es.

Pour développer un programme de formation adapté aux pair·e·s PAGEMA, plusieurs éléments tirés des bonnes pratiques recensées dans la littérature doivent être pris en compte :

CONCERNANT LA MISE EN ŒUVRE DE LA FORMATION

- ▶ Intégrer la formation dans la structure officielle du programme et prévoir les ressources nécessaires à sa mise en œuvre
- ▶ Prendre en compte le temps nécessaire pour former les pair·e·s PAGEMA
- ▶ Prévenir l'instrumentalisation des pair·e·s et du savoir expérientiel lors des formations
- ▶ Évaluer la formation

CONCERNANT LES MODALITÉS DE FORMATION

- ▶ Valoriser les forces des navigateurs·trices dans une approche réflexive
- ▶ Varier les formats d'apprentissage
- ▶ Éviter la surcharge d'information
- ▶ Produire un guide d'intégration pour appuyer la formation
- ▶ Rendre les formations motivantes
- ▶ Tirer parti des rencontres et des moments informels
- ▶ Développer des partenariats et mobiliser des ressources existantes

CONCERNANT LA TRANSFÉRABILITÉ ET L'ADAPTATION DE LA FORMATION

- ▶ Développer un programme de formation continue flexible
- ▶ Élargir les formations à d'autres membres de l'organisation

Un **plan de formation** couvrant les compétences et connaissances de bases que les pair·e·s PAGEMA devraient minimalement développer a été élaboré. Sa mise en œuvre doit se faire de manière flexible, en prenant en compte le profil des pair·e·s à former, les caractéristiques de la population qu'ils·elles accompagnent, ainsi que l'expérience et compétence des équipes de formation.

Tableau 1 : Plan de formation

VOLETS	MODULES
Volet 1 : Connaissances de base	<ol style="list-style-type: none"> 1. Introduction au système de santé et des services sociaux du Québec 2. Introduction à la proche aidance 3. Introduction aux réalités PAGEMA 4. Introduction à la pair-aidance et à la navigation par les pairs PAGEMA
Volet 2 : Intégration au milieu d'accueil	<ol style="list-style-type: none"> 5. Rôles et responsabilités des pair-e-s PAGEMA 6. Intégration dans le milieu de travail 7. Éthique, confidentialité et responsabilité de ses actes
Volet 3 : Compétences en lien avec la navigation dans les services	<ol style="list-style-type: none"> 8. Navigation du système de santé et des services sociaux du Québec 9. Les personnes PAGEMA et les expériences dans le RSSS : enjeux de référencement, d'information et de navigation 10. Droits des PAGEMA 11. Approche partenariale avec le milieu communautaire
Volet 4 : Compétences spécifiques à l'intervention auprès des bénéficiaires	<ol style="list-style-type: none"> 12. Compétences en communication 13. Compétences en relation d'aide 14. Évaluation des besoins 15. Intervenir en contexte de diversité ethnoculturelle 16. Prendre soin de soi en tant que pair-e 17. Intervenir en contexte de crise 18. Intervenir et animer en contexte de groupe

Des opportunités de perfectionnement continu doivent être offertes de régulièrement, accompagnées de mécanismes clairs pour en assurer la diffusion et l'accessibilité à l'ensemble des pair-e-s. Cela permettrait notamment aux pair-e-s PAGEMA d'approfondir leurs connaissances sur les réalités vécues

par les usagers-ères qu'ils-elles accompagnent. Des thématiques spécifiques de formation continue telles que l'intervention en contexte de santé mentale, le développement de compétences en matière de ressource d'aide ou encore en informatique pourraient être offertes.



QUELQUES RECOMMANDATIONS POUR APPLIQUER LE MODÈLE PROPOSÉ DANS LE RÉSEAU DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX

Plusieurs étapes et bonnes pratiques peuvent être mises en place pour faciliter l'implantation des pairs PAGEMA au sein du RSSS. Elles sont résumées ici.

ÉVALUER LES BESOINS DE LA POPULATION CIBLÉE, AINSI QUE L'INTÉRÊT ET LA CAPACITÉ DES ÉQUIPES CLINIQUES À ACCUEILLIR DES PAIR·E·S PAGEMA

L'évaluation vise à s'assurer que les services développés **correspondent aux attentes, besoins et réalités du terrain**. Elle peut se faire par différents moyens, notamment l'analyse d'indicateurs statistiques, la consultation d'informateurs·trices clé·e·s, ou le développement d'enquêtes spécialisées. Il est également essentiel d'examiner comment le programme peut **s'arrimer aux initiatives existantes** afin d'éviter les chevauchements et repérer les lacunes à combler dans l'offre de services. À cette étape, les **ressources et moyens disponibles** au sein de l'organisation doivent faire l'objet d'une attention particulière. La **volonté des équipes** constitue aussi un facteur clé de réussite pour la mise en œuvre des programmes. Il est donc important de mobiliser les gestionnaires afin qu'ils-elles soutiennent et promeuvent le programme auprès de leurs équipes. Enfin, consulter les professionnel·le·s permet de s'assurer qu'ils-elles perçoivent le programme comme un **levier d'intervention** et non comme une charge supplémentaire.

PRÉPARER LE MILIEU D'ACCUEIL POUR L'INTÉGRATION DES PAIR·E·S NAVIGATEURS·TRICES

En l'absence de processus et de pratiques soutenant l'intégration des pair·e·s PAGEMA, plusieurs défis peuvent émerger et compromettre la pérennisation du programme. Toutefois, les organisations peuvent créer des **conditions favorables à leur intégration** à plusieurs étapes :

Avant l'arrivée des pair·e·s PAGEMA

- ▶ Sensibiliser et informer les membres de l'équipe du milieu d'accueil, et répondre à leurs questions
- ▶ Inviter des pair·e·s à témoigner de leurs expériences pour sensibiliser les équipes aux bénéfices de l'approche
- ▶ Définir clairement les rôles et responsabilités des personnes impliquées dans l'intégration des pair·e·s PAGEMA
- ▶ Adapter les politiques et les documents organisationnels, afin d'assurer la reconnaissance des pair·e·s
- ▶ Embaucher plusieurs pair·e·s en même temps, afin de favoriser une intégration en groupe
- ▶ S'appuyer sur l'expertise de consultant·e·s spécialisé·e·s en intervention par les pair·e·s et en navigation en santé
- ▶ Mettre en place des binômes au sein de l'équipe pour favoriser l'intégration des pair·e·s navigateurs·trices et renforcer la collaboration entre collègues

Après l'entrée en poste des pair-e-s PAGEMA (au quotidien)

- ▶ Créer des espaces de concertation pour les pair-e-s PAGEMA, pour qu'ils-elles puissent échanger et se soutenir mutuellement
- ▶ Encourager le dialogue et la résolution des enjeux émergents, en créant des espaces de discussion
- ▶ Établir un plan de suivi pour mesurer l'intégration des pair-e-s, faciliter l'identification des difficultés et apporter des améliorations continues
- ▶ Intégrer des pair-e-s aux réunions cliniques pour enrichir les échanges et consolider leur rôle au sein de l'équipe
- ▶ Définir des modalités de collaboration claires entre les pair-e-s PAGEMA et les autres professionnel-le-s du milieu d'accueil

DÉFINIR LES CRITÈRES D'ACCÈS AUX SERVICES DU PROGRAMME

Pour établir ces critères, les organisations peuvent s'appuyer sur les pratiques existantes au sein de leur structure tout en prenant en compte les besoins spécifiques des usagers-ères concerné-e-s, les critères d'urgence des demandes et les processus d'optimisation de l'allocation des ressources en place.

Il est essentiel de définir ces critères d'admissibilité en fonction de l'urgence des besoins des personnes PAGEMA. En effet, certains enjeux tels que la connaissance limitée du français, l'absence d'un réseau social local ou l'arrivée récente au Canada pourraient être considérés comme des critères prioritaires pour l'accès aux services des navigateurs-trices PAGEMA. Il importe également de définir les critères d'inadmissibilité au service, en se référant notamment aux rôles que les pair-e-s ne doivent pas jouer.

DÉVELOPPER UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION ADÉQUATE POUR FAIRE CONNAÎTRE LE SERVICE

Pour assurer une diffusion efficace des services offerts par le programme de navigation par les pair-e-s, une **stratégie de communication multicanal** est nécessaire. Elle doit combiner des approches directes et indirectes adaptées aux divers contextes d'intervention. Voici quelques pistes d'actions.



Rejoindre les personnes PAGEMA en personne



Référencement par les professionnel-le-s



Mobilisation des leaders religieux et communautaires



Mobilisation des médias numériques

Au fil de l'évolution du programme, les pair-e-s PAGEMA et les responsables du programme pourront évaluer l'efficacité des approches employées pour répondre aux besoins émergents des personnes PAGEMA et proposer des ajustements appropriés. Cette flexibilité garantira une stratégie de communication pertinente et inclusive

ASSURER LE DÉPLOIEMENT DE RESSOURCES NÉCESSAIRES À LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME

Mettre en œuvre un programme de navigation nécessite un apport financier conséquent adapté aux spécificités de ce type d'intervention. Les **petits budgets permettront une mise en œuvre partielle ou limitée** des différentes activités proposées par ce modèle.

En plus des frais de fonctionnement, des frais salariaux et des frais d'activité (intervention, matériel, supervision, etc.), plusieurs types de dépenses additionnelles devraient être considérées dans le cadre d'un programme de navigation par les pair-e-s PAGEMA dans le réseau de la santé. Par exemple :

- ▶ Les frais de traduction : pour assurer l'accessibilité linguistique;
- ▶ Les frais de recherche : pour assurer la collecte de données et l'évaluation du programme;
- ▶ Les frais liés au soutien de la coordination en proche aide : pour assurer une implantation imbriquée et collaborative avec les autres activités en proche aide dans le milieu.

L'absence de données comparables au Québec souligne la nécessité d'un cadre budgétaire clair pour garantir la viabilité des programmes de navigation et assurer un soutien efficace aux PPA.

ÉVALUER LE PROGRAMME

L'évaluation du programme et les mécanismes de reddition de comptes sont aussi essentiels que les services eux-mêmes, car ils témoignent de l'engagement de l'organisation en faveur de l'amélioration continue. Les processus d'évaluation mis en place doivent notamment :

- ▶ Systématiser la collecte de données et l'évaluation
- ▶ Favoriser la collaboration entre les parties prenantes
- ▶ Assurer la transparence et la sensibilisation
- ▶ Utiliser des méthodes d'évaluation complémentaires
- ▶ Mobiliser les données existantes pour augmenter l'efficacité du processus
- ▶ S'appuyer sur un modèle logique
- ▶ Établir des partenariats de recherche
- ▶ Planifier la diffusion des résultats

Cette évaluation peut porter sur plusieurs objets dont : l'évaluation de l'intégration des pair-e-s au sein de l'équipe, l'évaluation de la performance et de la mise en œuvre du programme ou encore l'évaluation des résultats du programme.



Adapter la mise en œuvre selon les milieux

L'adaptation du programme de pair-e-s navigateurs-trices aux besoins et aux réalités de chaque territoire est essentielle à son succès. Chaque milieu possède ses propres dynamiques, ressources et priorités, et doit pouvoir ajuster le programme en conséquence.

Le CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal constitue un terrain favorable à la mise en œuvre d'un projet pilote de navigation par les pair-e-s PAGEMA, en raison de la forte présence des groupes ethnoculturels minoritaires sur son territoire, de son expertise en intervention en contexte de diversité, et de ses collaborations existantes avec des centres de recherche spécialisés. Le rapport propose un projet pilote, prévoyant une implantation progressive au sein de la première ligne (DSIPL), avec un ou deux pair-e-s PAGEMA, afin d'évaluer l'impact du programme et d'en assurer un déploiement adapté et durable.



MODÈLE LOGIQUE

RAISON D'ÊTRE

Enjeux vécus par les PAGEMA :

Reconnaissance et à l'autoreconnaissance du statut de personne proche aidante (PPA)

Accessibilité culturelle

Accessibilité informationnelle

Accessibilité financière

Isolement

Difficulté à naviguer le RSSS

BÉNÉFICIAIRES

Personnes PAGEMA

Personnel de la santé et des services sociaux

Organismes communautaires

ACTIVITÉS ET SERVICES

Volet 1 : Intervention directe auprès des usagers·ères

Cartographie des acteurs·trices du RSSS

Soutien des demandes de services

Identification des besoins et barrières d'accès et d'utilisation des services

Accompagnement aux rendez-vous et visites à domicile

Soutien transition de services et de vie

Facilitation de l'accès aux services (interprètes, répit, etc..)

Référencement vers ressources et services adaptés

Soutien et défense des droits

Activités d'éducation (ateliers)

Volet 2 : Diffusion de l'information et référencement

Documentation sur les ressources (en plusieurs langues)

Système de référencement vers le programme

Ligne d'appel

Volet 3 : Intervention et sensibilisation des partenaires et parties prenantes

Sensibilisation et formation des intervenant·e·s

Production de ressources éducatives

Sensibilisation aux besoins des personnes PAGEMA

Collaboration au sein de comités

Activités de repérage

Animation de groupes de soutien

Activités de coordination et recherche :

Supervision et formation des pair·e·s PAGEMA

Production d'outils en soutien aux volets 1, 2 et 3

Administration du programme

Comités de suivi (rencontres trimestrielles)

Évaluation et suivi du projet : développement des outils, collecte et analyse de données

RESSOURCES HUMAINES

Équipe de navigation :

Pair·e·s navigateurs·trices

Travailleur·se sociale ou organisateur·trice communautaire – en soutien

Équipe de gestion et soutien :

Supervision clinique

Coordination de projet

Coordination proche aideance

Équipe de recherche

Comité opérationnel ou de suivi

Ressources matérielles et technologiques à définir selon les activités mises en œuvre

Budget à définir

EXTRANTS

Outils de sensibilisation – milieu communautaire et RSSS

Matériel de formation des pair-e-s PAGEMA

Cartographie des services et parties prenantes

Outils de référencement

Outils de communication et de diffusion de l'information

Rapport et données d'évaluation

RÉSULTATS

Immédiats

Créer un espace sécuritaire d'écoute et d'échange pour les personnes PAGEMA

Sensibiliser les personnes PAGEMA à leurs droits et aux services auxquels elles peuvent avoir accès

Réduire le stress, le sentiment d'impuissance et la charge mentale associés à la navigation dans le RSS

Encourager les personnes PAGEMA à se faire reconnaître

Mettre les personnes PAGEMA en contact avec diverses ressources (gouvernementales, communautaires ou autres) destinées à les soutenir

Intermédiaires

Faciliter la navigation des personnes PAGEMA et des personnes aidées (prise de rendez-vous, demande de services, etc.)

Contribuer à l'autonomisation des personnes PAGEMA

Améliorer la connaissance des réalités et des besoins des personnes PAGEMA auprès des équipes du RSSS et du milieu communautaire.

Long terme

Consolider les collaborations entre les professionnel-le-s du RSSS et du milieu communautaire en faveur des personnes PAGEMA

Améliorer la qualité de vie des personnes PAGEMA (accroître l'accessibilité aux services et ressources existants)

Favoriser la confiance des personnes PAGEMA envers le RSSS et ses professionnel-le-s;

Augmenter la capacité des personnes PAGEMA à être identifiées (reaching out).

IMPLANTATION

Étapes clés

Identification des sites de mise en œuvre et des équipes/services concernés

Évaluation des besoins et capacités des milieux

Préparation di terrain et de l'intégration des pair-e-s PAGEMA

Définition des modalités de collaboration avec membres de l'équipe ou du service

Élaboration d'une stratégie de communication

Définition des critères d'accès aux services et d'une trajectoire de soin

Embauche des pair-e-s PAGEMA et mise en oeuvre du programme

Évaluation

Une publication de l'Institut universitaire SHERPA, 7085 Hutchison, Montréal, Qc., H3N 1Y9, sherpa.dlm@ssss.gouv.qc.ca

<https://www.sherpa-recherche.com>

La navigation par les pair·e·s PAGEMA : Un modèle d'accompagnement novateur pour mieux soutenir les personnes proches aidantes appartenant à un groupe ethnoculturel minoritaire – Synthèse

Éditeur : Institut universitaire SHERPA

Rédaction de la synthèse : Lara Paiement Nadeau et Anaïs El Amraoui

Révision : Andréanne Guindon et Kettly Pinchinat Jean-Charles

Graphisme et mise en page : Andréanne Boisjoli

© 2025 Institut universitaire SHERPA

Notes de fin

- i Samson, M-E., Le Gall, J., Pinchinat Jean-Charles, K., ... et Johnson-Lafleur, J. (2024). Les expériences de personnes appartenant à un groupe ethnoculturel minoritaire qui prennent soin d'un·e proche au Québec. Institut universitaire SHERPA. <https://sherpa-recherche.com/wp-content/uploads/2024/09/experiences-personnes-groupe-ethnoculturel-minoritaire-soin-proche-quebec.pdf>
- ii Institut de la statistique du Québec (ISQ) (2024). Personnes proches aidantes, vitrine statistique sur l'égalité entre les femmes et les hommes. Institut de la statistique du Québec. <https://statistique.quebec.ca/vitrine/egalite/dimensions-egalite/conciliation/personnes-proches-aidantes?onglet=groupes-population>
- iii Wray, D. (2024). « Pris en sandwich » entre la prestation de soins non rémunérés à des enfants et à des adultes dépendants de soins : une analyse comparative entre les genres. N° 89 652 X2024002 au catalogue. Statistique Canada.
- iv Pocock, J. (2020). L'accès aux soins de santé et aux services sociaux au Québec, profil provincial. Rapport chronologique: Enquêtes CHSSN/CROP 2005-2019. Réseau communautaire de la santé et des services sociaux. Santé Canada.
- v Battaglia, T.A., Burhansstipanov, L., Murrell, SS., ..., et Prevention and Early Detection Workgroup from the National Patient Navigation Leadership Summit. (2011). Assessing the impact of patient navigation: prevention and early detection metrics. *Cancer*, 117(S15), 3551-3562; Freeman, H. P., et Rodriguez, R. L. (2011). History and principles of patient navigation. *Cancer*, 117(15 Suppl), 3539-3542 ; Freeman H. P. (2006). Patient navigation: a community based strategy to reduce cancer disparities. *Journal of urban health : bulletin of the New York Academy of Medicine*, 83(2), 139-141.
- vi St-Onge, M. (2017). Le rétablissement et la pair-aidance en contexte québécois. *Rhizome*, 3, 65-66, 31-32. <https://doi.org/10.3917/rhiz.065.0031>.
- vii Repper, J. et T. Carter. (2012). L'utilisation de l'expérience personnelle pour soutenir ceux ayant des difficultés similaires : recension des écrits liés au soutien par les pairs au sein des services de santé mentale (traduit et adapté par l'Association québécoise pour la réadaptation psychosociale - AQRP). The University of Nottingham; National Survivor User Network. (Ouvrage original publié en 2010).
- viii Lessard, É., O'Brien, N., Panaite, A. C., Leclaire, M., Castonguay, G., Rouly, G., et Boivin, A. (2024). Can you be a peer if you don't share the same health or social conditions? A qualitative study on peer integration in a primary care setting. *BMC Primary Care*, 25(1), 298; NMAC (2015). *Navigation Services: A Guide to Peer and Patient Navigation Programs*. Organizational Effectiveness Series : Building Healthy Organizations. NMAC; Pair Aidance Québec (2021). *Santé mentale et dépendance : Les pairs aidants*. Document traduit avec l'autorisation de SAMSHA par Pair-aidance Québec - Substance Abuse and Mental Health Services Administration. (2017). *Peer Support [Informational brief]*. Rockville, MD: Center for Mental Health Services and Center for Substance Abuse Treatment; The Ontario Caregiver Organization (s.d.). *Including Caregivers in Access and Navigation Models*. Rapport.
- ix Broeckaert, L. (2018). *Practice Guidelines in Peer Health Navigation for People Living with HIV*. CATIE. CATIE_practice-guidelines-peer-nav-en-02082018; Becu, A. et Allan, L. (2018). *Peer Payment Standards for Short-Term Engagement*. Vancouver, BC: BC Centre for Disease Control.
- x Allart, M., et Lo Sardo, S. (2020). *La pair-aidance en fédération Wallonie Bruxelles : état des lieux*. Guide méthodologique. Smes; Becu, A. et Allan, L. (2018). *Peer Payment Standards for Short-Term Engagement*. Vancouver, BC: BC Centre for Disease Control; Greer, A.M. et Buxton, J.A. (2017). *A Guide for Paying Peer Research Assistants: Challenges and Opportunities*. <https://paninbc.ca/wp-content/uploads/2016/05/A-guide-for-paying-peer-research-assistants-challenges-and-opportunities.pdf>.
- xi Becquet, V., et Goyette, M., (2014) dans Rivard, J. et coll. (2024). *Trousse thématique Aire ouverte : la pair-aidance*. École nationale d'administration publique.
- xii Ibid.