



Mental Health  
Commission  
of Canada

Commission de  
la santé mentale  
du Canada

# Soutien proactif par les pairs : Protéger et promouvoir le bien-être des premiers intervenants

25 avril 2018, de 12 h à 13 h (HNE)

---

ORDER OF EXCELLENCE

CANADA  
AWARDS FOR  
EXCELLENCE



PRIX CANADA  
POUR  
L'EXCELLENCE

2017

---

MENTAL HEALTH AT WORK® RECIPIENT

## Conférencier :



John Anderson, directeur, PSA  
Services paramédicaux de la région de  
York

# SOUTIEN PROACTIF PAR LES PAIRS :

Protéger et promouvoir le bien-être des premiers intervenants

Commission de la santé mentale du  
Canada

25 avril 2018



The York Region logo consists of a stylized white bird or wing icon above the text "York Region" in a white serif font. The background is a large, abstract shape composed of overlapping blue and purple gradients.

# QUE SONT LES SERVICES PARAMÉDICAUX DE LA RÉGION DE YORK?

## QUE SONT LES SERVICES PARAMÉDICAUX DE LA RÉGION DE YORK?

Le 1er janvier 2000, neuf municipalités se sont regroupées pour former un seul service, créant ainsi les services paramédicaux de la région de York.

Présentement :

- 580 employés
- 64 ambulances, 22 unités d'intervention rapide, 13 véhicules de soutien (équipe de soutien par les pairs, unité d'interventions spéciale, unité de traitement pour patients multiples, logistique)
- 22 stations (en croissance)
- 80 000 demandes d'intervention (2017) et 60 000 transports
- 1,2 millions de résidents
- Milieu rural et urbain : 1 776 kilomètres carrés – Secteur nord de la région du Grand Toronto



AU DÉBUT...  
LES DÉBUTS DE L'ÉQUIPE DE SOUTIEN PAR  
LES PAIRS DE YORK

# AU DÉBUT...

Éléments dont nous disposons;

- Équipe fonctionnelle polyvalente de GSIC
  - Police, personnel paramédical, pompiers, infirmière autorisée aux urgences, professionnel en santé mentale
- Comité fonctionnel conjoint de la sécurité et de la santé au travail
- Direction (niveau de superviseur et plus) formée en premiers soins psychologiques
- Premiers utilisateurs de la Norme nationale du Canada sur la santé et la sécurité psychologiques en milieu de travail
- Soutien à la direction générale et régionale



The York Region logo consists of a stylized white bird or wing icon above the text "York Region" in a white serif font. The background of the slide features a large blue wave-like shape on the right side.

# AU DÉBUT...

Ce que nous observons

- Augmentation des blessures de stress opérationnel
- Moins de temps pour socialiser
- Moins de cas de désamorçage informel après les appels
- Stigmatisation et auto-stigmatisation
- Manque de connaissances
- Hausse du nombre signalé de suicides et de tentatives de suicide



The York Region logo consists of a stylized white starburst symbol above the text "York Region" in a white serif font.

# AU DÉBUT...

Mon rôle en tant que superviseur opérationnel;

- Problèmes à résoudre
- Possibilité pour l'année découlant du plan stratégique
- Examen des ressources existantes
- Nos besoins à York
- Impact minimal sur les activités
- Impact minimal sur le budget



The York Region logo consists of a stylized white starburst symbol above the text "York Region" in a white serif font.

LES PROCHAINES ÉTAPES...

# LES PROCHAINES ÉTAPES...

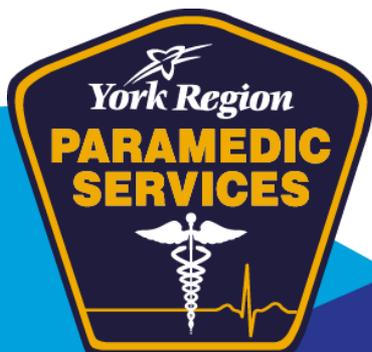
- Discussion avec Vince Savoia de Tema Conter Memorial Trust
- Présentation à la haute direction
- Approbation pour choisir une équipe et former ses membres
- Présentation du concept de l'équipe de soutien par les pairs au personnel
- Déploiement des membres de l'équipe
- Présentation des membres de l'équipe



# LES PROCHAINES ÉTAPES...

## Processus de sélection

- Concept d'équipe annoncé dans l'ensemble du service
- Processus confidentiel de nomination
- Tri des nominations pour répondre aux besoins opérationnels
- Sélection du personnel
- Choix final des membres de l'équipe
- LES MEMBRES DE L'ÉQUIPE NE SONT PAS ANNONCÉS AVANT QUE LA FORMATION SOIT TERMINÉE.



# LES PROCHAINES ÉTAPES...

Formation;

- Premiers soins psychologiques MANERS
- Formation appliquée en techniques d'intervention face au suicide (ASIST)
- Premiers soins en santé mentale
- Renforcement de la résilience

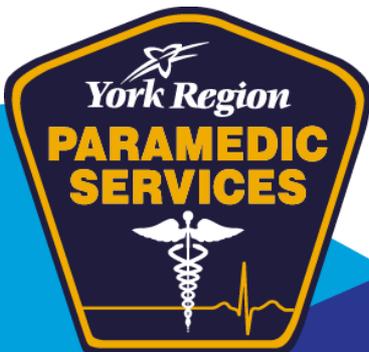
The York Region logo consists of a stylized white starburst symbol above the text "York Region" in a white script font.

York Region

# Élaboration de politiques



~~Élaboration de  
pratiques~~



  
York Region

# LES PROCHAINES ÉTAPES...

Présentation de l'équipe;

- Courriel au service
- Initiative de socialisation d'un mois (établir des liens)
- Jumelage d'un mois pour entreprendre la couverture
- Déploiement final
- Éducation permanente des services
- Éducation permanente de l'équipe



The York Region logo consists of a stylized white starburst or winged symbol above the text "York Region" in a white serif font, set against a blue background.

# CONCLUSIONS ET OBSERVATIONS

# CONCLUSIONS ET OBSERVATIONS

## Observations

- Hésitation initiale et doute quant à l'utilisation
- Énoncé clair de confidentialité
- Liens établis par la confiance
- Personnel paramédical principal approchant les membres de l'équipe
- Acceptation
- Références
- Formation sur la culture équitable
- Formation sur RVPM
- Statistiques



# CONCLUSIONS ET OBSERVATIONS

## Statistiques

- Recueillies dès le premier jour
- Aucun identifiant des personnes contactées
- Incertitude quant aux renseignements qu'il faut recueillir





# PARAMEDIC SERVICES PEER SUPPORT ACTIVITY REPORT



Completed By:

Your Platoon:

Date:

## CONTACTS

Employees I approached

Blue Orange Red Yellow

Employees that approached me

Third Party Referrals

Blue Orange Red Yellow

Repeat/Follow-up Contact with

Blue Orange Red Yellow

Employees

## TYPES OF ISSUES REQUIRING SUPPORT

Addictions

Death & Grieving

Depression

Discipline

Family Issues

Financial

Illness (AAP)

Personal Relationships

Spiritual

Stress

Work Related

## HOURS OF PST RELATED ACTIVITIES

On-Duty Hours

Off-Duty Hours

## PRESENTATIONS

Presentations Conducted

Attendees

Hours Required for Preparation and Presentation

## REFERRALS

Referral Feedback

# + -

EFAP

CISM

Trauma Centre

Other MHP

Other Agency

Version 1.0



# CONCLUSIONS ET OBSERVATIONS

## Statistiques

- Comparaison avec l'équipe de GSIC de York pour les services paramédicaux
- Comparaison avec un service de taille similaire offrant un soutien réactif par les pairs



Données compilées en 2016	Service réactif	York
Nombre total d'employés	651	651
Membres de l'équipe de soutien par les pairs	27 membres + 1 chef adjoint + 1 commandant + 1 directeur clinique + 1 coordonnateur de l'équipe de soutien par les pairs	21 (inclut un coordonnateur) Surveillance par le chef adjoint
Échéance	21 mois (rajustés à 12)	11 mois (rajustés à 12)
Contacts employés		
Contacts de suivi		
Lien avec le travail		

Données compilées en 2016	Service réactif	York
Nombre total d'employés	651	651
Membres de l'équipe de soutien par les pairs	27 membres + 1 chef adjoint + 1 commandant + 1 directeur clinique + 1 coordonnateur de l'équipe de soutien par les pairs	21 (inclut un coordonnateur) Surveillance par le chef adjoint
Échéance	21 mois (rajustés à 12)	11 mois (rajustés à 12)
Contacts employés	322 (184)	
Contacts de suivi	64 (37)	
Lien avec le travail	322 (184)	

Données compilées en 2016	Service réactif	York	GSIC York
Nombre total d'employés	651	651	
Membres de l'équipe de soutien par les pairs	27 membres + 1 chef adjoint + 1 commandant + 1 directeur clinique + 1 coordonnateur de l'équipe de soutien par les pairs	21 (inclut un coordonnateur) Surveillance par le chef adjoint	
Échéance	21 mois (rajustés à 12)	11 mois (rajustés à 12)	
Contacts employés	322 (184)		227
Contacts de suivi	64 (37)		48
Lien avec le travail	322 (184)		227

Données compilées en 2016	Service réactif	York
Nombre total d'employés	651	651
Membres de l'équipe de soutien par les pairs	27 membres + 1 chef adjoint + 1 commandant + 1 directeur clinique + 1 coordonnateur de l'équipe de soutien par les pairs	21 (inclut un coordonnateur) Surveillance par le chef adjoint
Échéance	21 mois (rajustés à 12)	11 mois (rajustés à 12)
Contacts employés	322 (184)	
Contacts de suivi	64 (37)	
Lien avec le travail	322 (184)	

Données compilées en 2016	Service réactif	York
Nombre total d'employés	651	651
Membres de l'équipe de soutien par les pairs	27 membres + 1 chef adjoint + 1 commandant + 1 directeur clinique + 1 coordonnateur de l'équipe de soutien par les pairs	21 (inclut un coordonnateur) Surveillance par le chef adjoint
Échéance	21 mois (rajustés à 12)	11 mois (rajustés à 12)
Contacts employés	322 (184)	8 563 (9 341)
Contacts de suivi	64 (37)	
Lien avec le travail	322 (184)	

Données compilées en 2016	Service réactif	York
Nombre total d'employés	651	651
Membres de l'équipe de soutien par les pairs	27 membres + 1 chef adjoint + 1 commandant + 1 directeur clinique + 1 coordonnateur de l'équipe de soutien par les pairs	21 (inclut un coordonnateur) Surveillance par le chef adjoint
Échéance	21 mois (rajustés à 12)	11 mois (rajustés à 12)
Contacts employés	322 (184)	8 563 (9 341)
Contacts de suivi	64 (37)	893 (974)
Lien avec le travail	322 (184)	

Données compilées en 2016	Service réactif	York
Nombre total d'employés	651	651
Membres de l'équipe de soutien par les pairs	27 membres + 1 chef adjoint + 1 commandant + 1 directeur clinique + 1 coordonnateur de l'équipe de soutien par les pairs	21 (inclut un coordonnateur) Surveillance par le chef adjoint
Échéance	21 mois (rajustés à 12)	11 mois (rajustés à 12)
Contacts employés	322 (184)	8 563 (9 341)
Contacts de suivi	64 (37)	893 (974)
Lien avec le travail	322 (184)	4 479 (4 886) (52 %)

NOTRE AVENIR... EST ARRIVÉ  
RAPIDEMENT

# NOTRE AVENIR... EST ARRIVÉ RAPIDEMENT

- Évaluation des besoins du CAMH
- Croissance de l'équipe
- Évaluation du bien-être
- Éducation permanente
- Élargir la portée
  - Bien-être
  - Formation du personnel
  - Programme de retour à la pratique et programme de maintien au travail
  - Tout ce qui est possible



# NOTRE AVENIR... EST ARRIVÉ RAPIDEMENT

- Expansion
  - Services de soutien des services paramédicaux
  - Services administratifs des services paramédicaux
  - Services aux aînés
    - Soins de longue durée
    - Programme de jour pour adultes
- Tout ce qui est possible!



« Aucun membre du personnel paramédical ne devrait jamais se sentir seul. » [traduction]

*Chef Norm Barrette  
Mars 2016*

**« Un élément clé de la gestion réussie d'un service paramédical contemporain est une stratégie complète de bien-être du personnel qui comprend un programme de soutien par les pairs qui est solide et dispose de ressources appropriées offrant des liens étroits et des conseils auprès des praticiens en santé mentale. » [traduction]**

*Chef de division et directeur David Eeles*

*Novembre 2016*

# DES QUESTIONS?

The York Region logo consists of a white stylized starburst symbol above the text "York Region" in a white script font.

*York Region*

# POUR DE PLUS AMPLES RENSEIGNEMENTS :

**John Anderson**

Services paramédicaux

Services aux aînés

[john.anderson@york.ca](mailto:john.anderson@york.ca)

**Vince Savoia**

Tema Conter Memorial Trust

[vsavoia@tema.ca](mailto:vsavoia@tema.ca)

MERCI!

