



François Boucher
B. Éd.
Conseiller en SST

Énergir : un exemple inspirant de création d'un groupe d'entraide pour les employés!

Il faut un certain courage pour avouer qu'on a besoin d'aide. On peut parfois associer le fait de demander de l'aide à un signe de faiblesse. Certaines personnes ont besoin qu'on aille vers elles lorsqu'elles ont besoin d'aide, ce n'est pas tout le monde qui peut entreprendre cette démarche de façon autonome. Ces propos viennent d'une vidéo que m'ont présentée Lucie Beaulieu et Josée Morin, respectivement conseillère en communications Ressources humaines et partenaire d'affaires Ressources humaines pour Énergir, rencontrées dans le cadre de ce Convergence portant principalement sur la santé mentale. Elles ont aussi mis en place un groupe d'entraide très créatif pour les employés.

La vidéo en question a été réalisée il y a trois ans afin de recruter des entraidants et de créer un groupe d'entraide à l'intention des cadres spécialisés (personnel administratif, conseillers, ingénieurs, chargés de projets, etc.) et cadres gestionnaires d'Énergir. Deux réseaux d'entraide syndicaux existaient déjà depuis plusieurs années, mais étaient principalement connus et utilisés par les employés syndiqués : le Réseau des entraidants de la CSN et le Réseau des délégués sociaux affilié à la FTQ. Dans cette vidéo, des entraidants, alors actifs chez Énergir, témoignent de leur rôle. Ils sont une ressource supplémentaire pour les employés qui ont besoin d'aide concernant n'importe quel type de problème qui affecte leur santé mentale. On peut aller vers eux pour se confier, ils ne sont pas psychologues, mais ils écoutent, informent et guident les membres du personnel vers une ressource appropriée (ex. : le programme d'aide aux employés, PAE). En somme, ils veillent sur leurs collègues.

LE RECRUTEMENT

C'est lors du *Rendez-vous des cadres*, une journée d'activités de développement et d'information regroupant l'ensemble des cadres spécialisés d'Énergir, qu'un appel à tous a été formulé pour trouver des volontaires. La demande claire et créative a alors incité 40 cadres et gestionnaires à devenir membres entraidants. Une vice-présidente s'est aussi jointe au groupe. Le projet était possible, il fallait maintenant trouver un nom, une thématique et une image à ce groupe d'entraide.

Avant tout, Josée a réuni les principaux concernés afin de savoir comment ils verraient leur groupe. Ils ont été unanimes sur les points suivants : ils voulaient être identifiés comme entraidants, mais de façon discrète. Ils voulaient recevoir de la formation pour exercer leur rôle, avoir la possibilité d'échanger entre eux, mais ne voulaient pas que l'on tienne de statistiques sur leurs actions d'entraide, pour assurer la confidentialité envers les employés et maintenir le lien de confiance. Ces quatre demandes allaient constituer les balises de la création de leur groupe d'entraide.

LE RÉSEAU GPS

Lucie et Josée ont rapidement trouvé le nom, la thématique et l'image de leur groupe d'entraide : le réseau GPS (G pour guide, P pour présence et S pour soutien) était né. Car pour venir en aide à une personne qui traverse une épreuve difficile et qui souhaite faire une démarche, l'entraidant est là pour l'orienter, mais ce n'est pas lui qui « conduit ». Tout ce qui fait référence aux cartes routières et à la géolocalisation allait nourrir leur imagination. Elles m'ont alors présenté une valisette avec le logo type du Réseau GPS – la rose des vents – destinée à chacun des entraidants. C'est une sorte de trousse de secours. Elle contient une panoplie de documents d'information sur les ressources d'aide disponibles par le biais d'Énergir (PAE, Carrefour pour Elles, Sentinelle, etc.), ainsi que des aide-mémoire découlant de la formation d'entraidant. Les entraidants étaient alors outillés pour faire face aux éventuelles demandes d'aide. Il restait à les former.

Josée m'a fait part de l'aide précieuse qu'elle a obtenue de la part du réseau d'entraidants de la CSN concernant la formation. D'une part, bien avant l'existence du Réseau GPS, le groupe d'entraidants de la CSN offrait de la formation aux entraidants et permettait également à des gestionnaires d'Énergir d'y participer, et ce, depuis 2007. Ainsi, en 2014, lorsque le Réseau GPS fut créé, une banque de gestionnaires formés pour être entraidants était déjà disponible. Ces derniers font d'ailleurs partie du groupe actuel. Aussi, et surtout, Josée s'est fortement inspirée de la formation de la CSN et a choisi d'avoir recours au même formateur,



M^{mes} Josée Morin et Lucie Beaulieu

soit Michel Lefebvre, un pédagogue extrêmement doué et qui a une base en théâtre. Il fait faire des exercices aux participants sous forme de mises en situation très réalistes. Cela permet aux entraîdants d'être bien préparés pour jouer leur rôle, et d'être certains qu'ils seront en mesure de le faire. Pour remercier le réseau des entraîdants de la CSN, les nouveaux entraîdants de ce réseau sont invités à joindre les groupes de formation du réseau GPS. En parallèle, l'entreprise offre des activités de développement aux membres des trois réseaux d'entraide, et ce, annuellement.

UNE VISIBILITÉ DISCRÈTE

Après m'être entretenu de formation, Lucie et Josée sont ensuite revenues sur ce besoin des entraîdants d'être discrètement visibles. Elles ont trouvé une façon simple pour les identifier discrètement : une pastille aimantée indiquant que la personne est entraîdante allait pouvoir être placée sur une hotte métallique retrouvée dans chaque bureau. Et il est possible que cette pastille soit retirée certains jours (on ne peut pas tous les jours se sentir capable de recevoir les confidences des autres). Toujours concernant l'identification, elles m'ont présenté un bel outil de promotion. Sous forme de carte postale, l'illustration est une mosaïque réalisée à partir de photographies des visages des entraîdants et, bien entendu, un message manuscrit invitant à avoir recours à leurs services figure au verso. Cette carte est à l'intention de tous. Une belle idée en lien avec la thématique de la route. Reste que le plus invitant outil de visibilité discrète dont elles m'ont fait part est « le chocolat ». Elles ont fait préparer de petits chocolats avec un message invitant la personne à qui le chocolat est destiné à ne pas hésiter à avoir recours à leur service d'écoute. Elles ont été inspirées par un certain directeur, qui avait toujours des petits chocolats réconfortants à offrir.

ENTRE ENTRAIDANTS

À la fin de notre entretien, Lucie et Josée m'ont parlé d'activités et de moyens qu'elles ont mis en place pour répondre au besoin d'échanges du groupe. Commençons par le site de collaboration des entraîdants. Tous y ont accès et on y trouve l'ensemble des documents de la valisette, les contenus de formation, etc. Il est aussi possible de commenter les contenus et d'échanger entre membres entraîdants sur ce site. Il est administré par Josée, sans qu'elle s'y immisce.

Josée organise aussi une rencontre annuelle pour permettre aux entraîdants d'échanger entre eux. Elle profite de ce rassemblement pour transmettre de l'information. Elle a, par exemple, invité un représentant du PAE afin qu'il présente l'ensemble des services du programme offerts aux employés ainsi qu'aux membres de leur famille. Autre bel exemple : l'organisme *Le Carrefour pour elles* est venu présenter sa pièce de théâtre *La grenouille et le chaudron*, pièce qui vise à susciter la réflexion concernant la violence psychologique que peuvent vivre les femmes, au travail et dans leur vie personnelle. Fait intéressant : lors de la présentation de cette pièce, elles avaient mis à la disposition une équipe d'entraîdants pour les spectatrices. Certaines, émues par la pièce, ont utilisé ce service par la suite. Un dernier exemple : la conférence du comédien, auteur et cinéaste, Jean-Marie Lapointe, sur l'impact des dépendances de toutes formes sur les proches de personnes souffrantes.

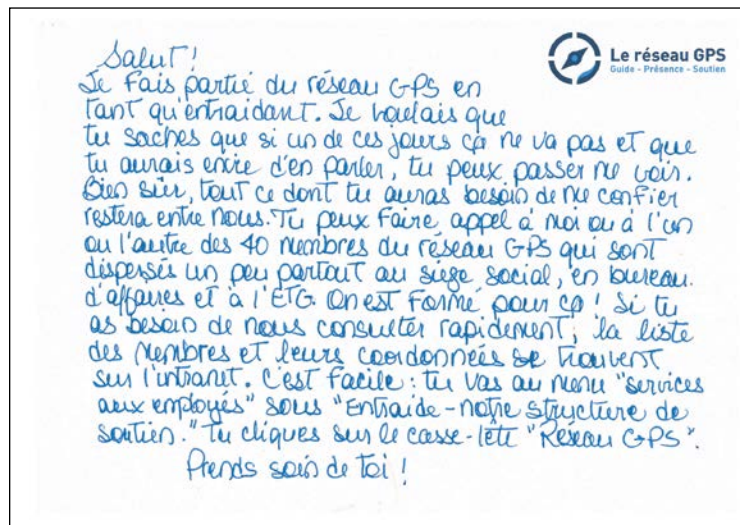
L'AVENIR DU RÉSEAU

Bien entendu, pour faire vivre un tel programme, il faut bénéficier de l'ouverture de la haute direction, le nourrir en activités de façon continue, user d'astuces et y investir une bonne dose d'efforts. D'autres activités sont d'ailleurs prévues en mai 2018 autour de la thématique de l'aidant naturel, celui qui accompagne un proche dans la maladie. Le deuil y sera aussi abordé. Les prochains thèmes porteront sur le souci de soi, prendre soin de soi, de sa santé physique et psychologique.

J'ai terminé cette entrevue en félicitant Lucie et Josée pour leur travail et leur créativité. Je leur ai ensuite posé une dernière question : « Il vous en reste... de ces « fameux » chocolats? » Elles ont éclaté de rire en disant que non, à coup sûr, elles avaient gardé les derniers pour elles, les coquines!



L'outil carte postale



Le message des entraîdants