

Foire aux questions destinée aux bénévoles

Programme de soutien entre pairs

Quand devrais-je communiquer avec la personne responsable de la coordination du Programme?

Vous pouvez communiquer avec la personne responsable de la coordination du Programme en tout temps pour obtenir du soutien ou pour lui faire part de vos questions et de vos préoccupations concernant votre jumelage.

La personne responsable de la coordination du Programme fera un suivi auprès de vous après un mois afin de savoir comment se déroule le jumelage, puis après six mois pour vous demander si vous souhaitez prolonger le jumelage de trois mois, mais vous pouvez communiquer avec elle au besoin.

Que dois-je faire si un pair a des questions auxquelles je ne suis pas en mesure de répondre, sur la SP, sur SP Canada ou sur les ressources communautaires?

Si un pair a des questions sur la SP ou SP Canada ou souhaite être orienté vers d'autres ressources, veuillez communiquer avec le Réseau de connaissances sur la SP. Les agents et agentes info-SP peuvent vous fournir de l'information à jour sur différents aspects de la vie avec la SP et peuvent effectuer des recherches ou vous fournir d'autres ressources au besoin. Vous pouvez communiquer avec les agents et agentes info-SP du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h (HE). Vous pouvez notamment vous adresser à eux si vous avez besoin d'information sur les symptômes de la SP.

Téléphone : 1 844 859-6789

Courriel : agentinfosp@spcanada.ca

Que dois-je faire si le pair a besoin d'aide en santé mentale ou est en situation de crise?

Si le pair a besoin d'une aide immédiate, invitez cette personne à communiquer avec son équipe soignante, à composer le 9-1-1 ou à faire appel [à un centre de soutien en santé mentale ou à un centre d'écoute](#). Faites également un suivi auprès de la personne responsable de la coordination du Programme par la suite pour qu'elle s'assure que vous et le pair obteniez le soutien dont vous pourriez avoir besoin ultérieurement. Veuillez toutefois prendre note que la personne responsable de la coordination du Programme n'est pas joignable en dehors des heures normales d'ouverture. En cas d'urgence, communiquez toujours avec le 911, un professionnel ou une professionnelle de la santé ou une ligne d'intervention d'urgence.

Il importe de définir des limites avec le pair. Si la personne a constamment besoin d'aide en santé mentale et que vos discussions ne portent pas sur son parcours avec la SP, informez-en la personne responsable de la coordination du Programme. Nous pouvons vous aider à proposer des ressources appropriées au pair ou à le mettre en contact avec le Réseau de connaissances sur la SP, ou encore à mettre fin au jumelage au besoin. Pour en savoir plus, nous vous invitons à regarder la vidéo de formation sur [la gestion des situations difficiles](#) (en anglais).

Quelle est la meilleure façon de communiquer avec le pair?

Les modes de communication à privilégier sont le courriel et le téléphone. Nous ne vous recommandons pas d'utiliser un service de messagerie, car le pair pourrait se sentir obligé de répondre le plus rapidement possible. Nous vous recommandons d'utiliser le courriel pour prévoir les rencontres. Celles-ci peuvent se dérouler par téléphone, par Skype ou par FaceTime.

Une fois le jumelage effectué, vous pouvez discuter avec le pair et la personne responsable de la coordination du Programme afin de déterminer le moyen de communication à privilégier. La personne responsable de la coordination du Programme vous informera des éventuelles restrictions (p. ex. si le pair n'a pas accès à Internet ou à un service de courriels, elle vous fournira les renseignements requis pour faire l'appel téléphonique initial).

À quelle fréquence devrais-je communiquer avec le pair?

La durée d'un jumelage varie de trois à six mois. La fréquence des rencontres dépend de vous et de votre pair, mais nous vous recommandons de tenir des rencontres hebdomadaires au cours des deux premiers mois. Cette fréquence pourrait être appelée à changer au fil du temps, et c'est à vous et à votre pair de déterminer ce qui vous convient le mieux.

Pourquoi est-il recommandé d'établir un horaire fixe pour les rencontres avec un pair?

Nous faisons cette recommandation pour éviter les malentendus et définir les attentes. Un horaire fixe vous aidera également à établir vos limites, car vous n'êtes pas disponible en tout temps pour offrir du soutien.

Que dois-je faire si je ne suis pas en mesure de me présenter à une rencontre prévue avec le pair?

Avissez le pair dès que possible, ou au moins 24 heures avant la rencontre, pour vous permettre de reporter celle-ci.

Que dois-je faire si le pair ne m'a toujours pas répondu après quelques messages?

Vous pouvez continuer d'envoyer des messages pour savoir si tout va bien, mais assurez-vous d'aviser la personne responsable de la coordination du programme. Nous mettrons fin au jumelage au besoin.

La durée d'un jumelage varie de trois à six mois. Un pair qui demande un jumelage n'aura peut-être par besoin de communiquer avec vous à la même fréquence pendant toute la durée du jumelage. Nous avons remarqué que les pairs ont besoin d'interactions plus fréquentes pendant une certaine période, souvent au début du jumelage, car ils ont parfois plus de questions ou ont besoin de plus de soutien à ce moment. La fréquence des communications pourrait diminuer après quelques mois, mais les pairs aiment savoir que la personne bénévole est toujours là au besoin.

Il se pourrait que le pair ne soit pas en mesure de vous répondre en raison de problèmes de santé ou de problèmes personnels. N'en faites pas une affaire personnelle, car les circonstances évoluent et le pair pourrait être contraint de prendre une pause du jumelage ou d'y mettre fin prématurément.

Le pair ne participe pas activement à nos discussions. Comment puis-je l'encourager à s'investir davantage?

Si vous vous retrouvez dans cette situation, ne vous sentez pas responsable de son silence. Parfois, le silence est une bonne chose. Vous pouvez tenter de stimuler la participation du pair en lui posant des questions sur ses champs d'intérêt. Nous vous recommandons également de visiter le site Web de SP Canada en compagnie du pair (s'il a accès à un ordinateur) pour discuter des sujets qui y sont présentés ou simplement pour découvrir les autres programmes offerts.

Mon jumelage est presque terminé, et je ne crois pas que nous sommes prêts à y mettre fin. Puis-je prolonger le jumelage?

Oui! Vous pouvez demander une prolongation (d'au plus trois mois) si le pair et vous êtes d'accord. Vous devez en aviser par courriel la personne responsable de la coordination du Programme, qui vous accordera la période de temps supplémentaire demandée et qui fera un suivi auprès de vous à la fin de celle-ci.

Puis-je demeurer en contact avec le pair une fois le jumelage terminé?

Oui. Vous pouvez rester en contact à la fin du jumelage si vous êtes tous les deux d'accord. Une fois le jumelage terminé, lorsque le pair aura été avisé de la fin de la relation dans le cadre du Programme de soutien entre pairs, vous pouvez choisir d'entretenir des liens de façon sociale. Toutefois, gardez en tête que cette relation ne sera plus encadrée par SP Canada dans le cadre du Programme.

Puis-je avoir plus d'un jumelage en cours?

Oui. Selon vos préférences et vos disponibilités, vous pourriez apporter du soutien à plus d'un pair. Certains pairs n'ont besoin que d'une rencontre par mois, tandis que d'autres souhaitent discuter chaque semaine. Si vous souhaitez venir en aide à un autre pair, veuillez communiquer avec la personne responsable de la coordination du Programme.

Pourquoi n'ai-je pas reçu de demande de jumelage depuis un certain temps?

Nous jumelons des bénévoles et des pairs en fonction des demandes que nous recevons. Si aucun jumelage ne vous a été proposé depuis un certain temps, sachez que nous communiquerons avec vous dès que nous le pourrons. Si vous avez des questions à ce propos, veuillez communiquer avec la personne responsable de la coordination du Programme.

Qui dois-je aviser si je souhaite suspendre ma participation au Programme ou si je n'ai pas de disponibilités?

Il est tout à fait correct de prendre une pause, et nous encourageons tous nos bénévoles à prendre soin d'eux d'abord et avant tout! Si vous souhaitez suspendre votre participation au Programme, avisez la personne responsable de la coordination de celui-ci en lui précisant la date de votre retour (si possible). Si on vous attribue un jumelage, la personne responsable de la coordination du Programme avisera le pair que vous êtes en pause et mettra fin au jumelage au besoin.

Durant combien de temps puis-je suspendre ma participation au Programme?

Vous pouvez suspendre votre participation au Programme aussi longtemps que vous le souhaitez. Nous sommes reconnaissants du temps que vous êtes en mesure de consacrer au Programme, quel qu'il soit. Veuillez aviser la personne responsable de la coordination du Programme lorsque vous serez en mesure de reprendre vos activités.

Si vous suspendez votre participation pendant plus de six mois, nous vous demanderons de confirmer que vos renseignements sont à jour, et que vous respectez toujours les exigences relatives à la formation et à la vérification des antécédents. Pour ce faire, veuillez remplir un nouveau formulaire de demande [ici](#). Si vous préférez, un membre de l'équipe responsable de l'expérience bénévole peut passer en revue votre formulaire de demande initiale avec vous et y apporter les modifications nécessaires. Cette personne pourra également confirmer que la vérification de vos antécédents est valide et vous faire part de nos politiques.