



Rapport synthèse de l'évaluation du *Service d'écoute de la Pair-Mission* Université de Sherbrooke

Mise en contexte

Ce rapport vise à partager l'évaluation du service d'écoute de la Pair-Mission. Les objectifs de l'évaluation étaient d'apprécier la qualité du service d'écoute de la Pair-Mission et de proposer des pistes d'amélioration.

Ce rapport rend compte de l'appréciation des personnes étudiantes ayant utilisé le service d'écoute de la Pair-Mission et de l'autoévaluation des personnes paires aidantes ayant offert le service. Les données ont été recueillies entre novembre 2021 et avril 2023.

Description du projet

Un nouveau service d'écoute par des personnes paires aidantes a été élaboré et offert sur les trois campus de l'Université de Sherbrooke. Développée par et pour les personnes étudiantes, cette initiative avait comme objectif d'offrir un service d'écoute et de soutien accessible, confidentiel et bienveillant aux membres de la communauté universitaire.

Les premières personnes paires aidantes ont été sélectionnées à l'automne 2021 et ont reçu une formation de 3 jours afin de leur permettre de développer les compétences nécessaires à l'exercice de leur rôle. Afin d'être encadrées et soutenues, elles avaient aussi l'opportunité de participer à des groupes de soutien qui étaient animés par une personne doctorante en psychologie ou une conseillère en intervention psychosociale du service de psychologie et d'orientation (SPO) de l'Université. Une plateforme a également été configurée afin que les personnes étudiantes puissent prendre rendez-vous de manière confidentielle.

Les personnes étudiantes pouvaient ainsi bénéficier d'une rencontre d'environ une heure avec une personne paire aidante, afin de discuter de différents questionnements, défis ou problématiques. Au besoin, les personnes paires aidantes pouvaient ensuite les diriger vers d'autres ressources.



DIRECTION DU PROJET

Chelsey-Anne Mackey et Samuel Lamarée-Aubry,
étudiante et étudiant à l'Université de Sherbrooke

CA de la Pair-Mission

SOUTIEN POUR L'ÉVALUATION ET LA RÉDACTION DU RAPPORT

Sabrina Anissa El Mansali et Samuèle Dostie,
professionnelles de recherche au
Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale

Avec le soutien de Félix Félix Guay-Dufour, psychologue du
travail et des organisations, coordonnateur de projets au
Centre RBC d'expertise universitaire en santé mentale et
coordonnateur de l'Observatoire sur la santé mentale
étudiante en enseignement supérieur et
François Lauzier-Jobin, coordonnateur de projet au Centre
RBC d'expertise universitaire en santé mentale et chargé de
cours à l'Université de Sherbrooke

Méthodologie

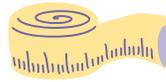
Population et participation à l'étude



Population : environ 30 personnes étudiantes ont bénéficié du service d'écoute de la Pair-Mission entre novembre 2021 et avril 2023. En novembre 2021, 25 personnes paires aidantes participaient au service, alors qu'en avril 2023 elles étaient au nombre d'environ 10.

Participation: 7 personnes étudiantes ont rempli le questionnaire d'appréciation du service de la Pair-Mission, alors que 32 personnes paires aidantes ont rempli le journal réflexif.

Instruments et temps de mesure



Un questionnaire d'appréciation était proposé aux personnes étudiantes à la suite de leur rencontre au service d'écoute. Ce questionnaire s'enquêrait des modalités de la rencontre et de la satisfaction de la personne étudiante quant au service reçu.

Les personnes paires aidantes ont quant à elles été invitées à remplir un journal réflexif à la suite de leur rencontre avec la personne étudiante. Ce journal permettait de recueillir des données sur les modalités de la rencontre, sur les interventions utilisées dans le cadre du service ainsi que sur la satisfaction de la personne paire aidante en regard du service offert.

Analyses effectuées

Pour répondre aux objectifs de l'étude, nous nous sommes d'abord intéressés aux modalités du service d'écoute de la Pair-Mission, telles que rapportées par les personnes étudiantes et paires aidantes.

Nous avons ensuite présenté les résultats qualitatifs et quantitatifs liés à l'appréciation des personnes étudiantes, notamment la moyenne de satisfaction quant à différents éléments du service ainsi que les motifs de consultation et besoins subséquents.

Puis, les résultats qualitatifs et quantitatifs liés à l'autoévaluation du service par les personnes paires aidantes ont été présentés, plus précisément concernant les types d'intervention utilisés, la capacité d'identifier et de répondre à la demande des personnes étudiantes et les ressources vers lesquelles ces dernières ont été dirigées.

Enfin, nous avons identifié les constats se dégageant des commentaires et suggestions des personnes étudiantes et paires aidantes.



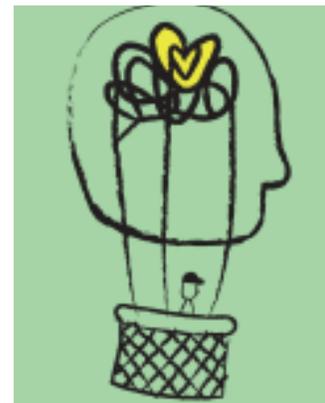
Résultats

1. Modalités des rencontres

Le tableau suivant présente les modalités des rencontres telles que rapportées par les personnes étudiantes et paires aidantes. La majorité des rencontres étaient sur rendez-vous, en mode virtuel sur Teams et d'une durée d'environ une heure.

Tableau 1 Modalités des rencontres

	Rendez-vous	Virtuel ou présence	Durée moyenne (minutes)
Personnes étudiantes		<p>Virtuel : 71%</p> <ul style="list-style-type: none">• Teams (5) <p>Présence : 29%</p> <ul style="list-style-type: none">• Mont-Bellevue (1)• Bibliothèque (1)	59.29
Personnes paires aidantes	<p>Avec rdv : 75%</p> <p>Sans rdv : 25%</p>	<p>Virtuel : 69%</p> <ul style="list-style-type: none">• Courriel (2)• Teams (9) <p>Présence : 31%</p> <ul style="list-style-type: none">• Bibliothèque (2)• Local Pair-Mission (2)• Mont Bellevue (1)	64.71



2. Appréciation des personnes étudiantes

2.1 Satisfaction des personnes étudiantes

Nous avons demandé aux personnes étudiantes d'indiquer sur une échelle de 1 à 10 leur niveau de satisfaction par rapport à différents éléments de l'intervention. Le tableau 2 démontre le niveau de satisfaction très élevé des personnes étudiantes. La qualité de l'accueil et l'écoute reçue ont été deux éléments particulièrement appréciés.

Tableau 2 Satisfaction des personnes étudiantes

Niveau de satisfaction	Moyenne sur 10
Fonctionnement de la prise de rendez-vous	9.43
Qualité de l'accueil par la personne paire aidante	9.86
Écoute reçue de la part de la personne paire aidante	9.86
Pertinence de la discussion avec la personne paire aidante	9.43
Pertinence des recommandations (ressources, outils) en lien avec le besoin	9.43
Satisfaction globale face à la rencontre	9.57

2.2 Motifs de consultation des personnes étudiantes

Nous avons demandé aux personnes étudiantes d'indiquer leur motif de consultation, et si elles ressentent le besoin d'une rencontre subséquente avec une personne paire aidante pour ce besoin. À la suite de la première consultation, 43% d'entre elles estiment avoir besoin d'une autre rencontre, alors que 57% jugent que ce n'est pas nécessaire.

Différents besoins se dégagent des réponses obtenues :

Soutien émotif

- Certaines personnes étudiantes rapportent un besoin d'être soutenues émotivement par rapport à leur parcours d'études ou à un événement dans leur vie personnelle : « *Soutien émotif d'un autre étudiant qui est passé par mon chemin académique.* »; « *Car j'ai eu un conflit avec un ami proche qui m'a beaucoup bouleversé.* »

Soutien lié à la gestion de l'anxiété ou du stress

- D'autres témoignent d'un niveau de stress ou d'anxiété élevé qui les a menées à consulter : « *Demande d'aide en lien avec mon anxiété de performance.* »; « *Je suis venue consulter pour mon niveau élevé de stress face à plusieurs événements et situations actuellement dans ma vie.* »

Gestion des priorités et saines habitudes de vie

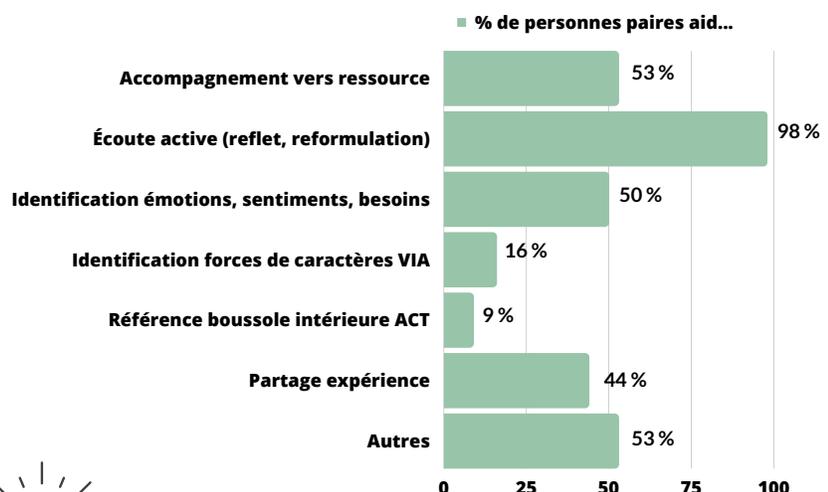
- Certaines personnes étudiantes nomment un besoin d'établir de saines habitudes de vie : « *Manque de motivation à prendre les bonnes décisions (gestion de temps, de sommeil et travaux vs social et surf sur internet), (...) mon TAG (trouble de l'anxiété généralisée) et mon HPI (haut potentiel intellectuel) influençant le tout, prendre du recul.* »

3. Autoévaluation des personnes paires aidantes

3.1 Interventions utilisées

Nous avons demandé aux personnes paires aidantes d'indiquer les interventions utilisées pour aider les personnes étudiantes. La figure suivante présente le pourcentage de personnes paires aidantes ayant utilisé chaque type d'intervention.

Figure 1 Interventions utilisées



3.1 Interventions utilisées (suite)

Presque toutes les personnes paires aidantes rapportent avoir utilisé l'**écoute active** afin d'aider les personnes étudiantes. Les interventions spécifiques liées à l'écoute active ayant été les plus utilisées sont la **reformulation**, le **reflet**, la **focalisation** et les **questions ouvertes** : « *Écouter ses problématiques, lui faire refléter certains aspects émotionnels, reformuler pour m'assurer d'avoir bien compris ce qu'elle disait, demander des clarifications.* »

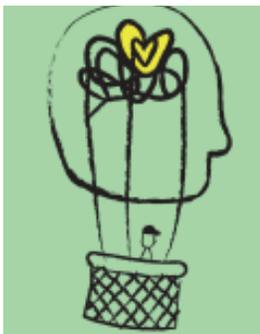
Au moins la moitié des personnes paires aidantes rapportent avoir utilisé l'**accompagnement vers des ressources** ou l'**identification des émotions, sentiments et besoins** pour aider les personnes étudiantes :

- La majorité des références ont été faites vers le Service d'orientation et de psychologie (SPO), mais plusieurs autres ressources (détaillées au point 3,3) ont été proposées en fonction du besoin de la personne étudiante.
- Concernant l'identification des émotions, sentiments et besoins, plusieurs disent l'avoir fait sans utiliser la liste : « *Je n'ai pas utilisé la liste, mais nous avons beaucoup exploré ses besoins et ses sentiments lorsque ses besoins sont comblés vs non-comblés.* »

Près de la moitié des personnes paires aidantes rapportent avoir **partagé leur expérience personnelle** à la personne étudiante : « *Je lui ai partagé mon propre discours intérieur (exigence envers soi-même, manque d'empathie/compréhension avec soi-même) --> Afin de normaliser ce qu'il vivait.* »

Quelques personnes paires aidantes mentionnent avoir **identifié les forces de caractère** de la personne étudiante ou la **boussole intérieure** : « *Souligner certaines forces (persévérance - capacité à remarquer ses limitations ET à identifier certaines stratégies pour les pallier - capacité d'analyse - etc.).* »

Enfin, plus de la moitié des personnes paires aidantes ont mentionné avoir utilisé d'**autres types d'intervention**, parmi lesquelles on retrouve notamment la référence vers des capsules *Bien ensemble et avec soi* ou vers des livres, l'utilisation de techniques de communication, de gestion du temps et de renforcement : « *Capsules vidéo 9 de Bien ensemble et avec soi. L'impact de mes pensées. Faire l'exercice d'identifier les pensées distordonnées (et les émotions et actions liées) et les pensées rationnelles (et émotions et actions liées) pour en faire la comparaison.* »



3.2 Problématiques identifiées et types d'accompagnement souhaité

Nous avons demandé aux personnes paires aidantes d'évaluer différents aspects du service qu'elles ont offert. Tout d'abord, 97% d'entre elles estiment avoir pu identifier la nature de la demande ou la problématique de la personne étudiante.

Parmi les principaux besoins ciblés, les personnes paires aidantes identifient à la fois les **problématiques** amenant les personnes étudiantes à utiliser le service d'écoute de la Pair-Mission, mais aussi le **type d'accompagnement** que ces dernières souhaitent recevoir.

Parmi les principales **problématiques identifiées**, nous retrouvons :

Anxiété et stress

- Plusieurs personnes paires aidantes identifient comme problématique l'anxiété ou le stress, qui peuvent être liés par exemple à l'avenir, à l'environnement, à une pression face à la réussite scolaire, à son image corporelle ou encore à des difficultés d'intégration sociale : « *Anxiété face à l'avenir et l'environnement. Ne sait pas quoi faire après son baccalauréat en environnement. Voit trop de problèmes à régler, mais ne sait pas par où commencer.* »

Manque de motivation

- Quelques personnes paires aidantes mentionnent que les personnes étudiantes les ont consultées en lien avec un manque de motivation face à l'école : « *Perte de motivation dans ses cours. Trouve que ses cours n'ont pas de lien avec son avenir professionnel et qu'il ne développe pas de compétences pertinentes. Il n'aime pas ses cours et en a abandonné plusieurs.* »

Manque de confiance en soi

- Certaines personnes paires aidantes identifient un manque de confiance en soi chez les personnes étudiantes : « *Besoin de confiance en soi et d'être plus bienveillante envers elle-même.* »

Difficulté dans la gestion des émotions

- Enfin, quelques personnes paires aidantes rapportent que les consultations avaient comme principal motif une difficulté dans la gestion des émotions face à certaines situations difficiles : « *Difficulté de gestion de la colère et consommation d'alcool excessive.* »

3.2 Problématiques identifiées et types d'accompagnement souhaité (suite)

Parmi les **types d'accompagnement souhaité**, nous retrouvons:

Être écouté sans jugement, parler librement, ventiler sur une situation

- Plusieurs personnes paires aidantes rapportent que les personnes étudiantes souhaitaient avant tout avoir un lieu où être écoutées : « Parler pour évacuer la charge de plusieurs enjeux différents qui sont reliés ensemble (idées suicidaires de sa fille, procédure judiciaire contre le père pour violence conjugale, manque de temps pour l'école, abandon de cours, perte de prêts et bourse, manque de réseau de soutien). »; « Besoin de ventiler et de prendre une distance réflexive sur des changements en cours et à venir. »

Trouver des solutions, obtenir des conseils

- D'autres identifient plutôt chez les personnes étudiantes un désir d'obtenir des conseils et d'être accompagnées pour trouver des solutions à des problèmes vécus : « L'étudiante avait besoin de ventiler sur son diagnostic du trouble du spectre de l'autisme et de trouver des moyens de mieux s'intégrer dans la communauté étudiante malgré celui-ci. »; « L'aidé voulait avoir des conseils pour se faire des amis dans son programme et plus spécialement sa promotion. »

Être accompagné vers d'autres ressources

- Enfin, quelques personnes paires aidantes identifient chez les personnes étudiantes un besoin d'être dirigées vers d'autres ressources, et parfois d'être accompagnées pour s'y inscrire: « Accompagnement à la clinique de santé pour anxiété, symptômes dépressifs et arrêt de travail / demande de prêts et bourse. »; « Aide à la prise de notes. »

3.3 Autoévaluation du service offert et satisfaction

Nous avons également demandé aux personnes paires aidantes d'évaluer sur une échelle de 1 à 10 leur sentiment d'avoir répondu à la demande, la qualité de leur écoute ainsi que leur niveau de satisfaction globale. Le tableau suivant démontre qu'elles se sentent généralement satisfaites du service offert, et particulièrement de la qualité de leur écoute auprès des personnes étudiantes.

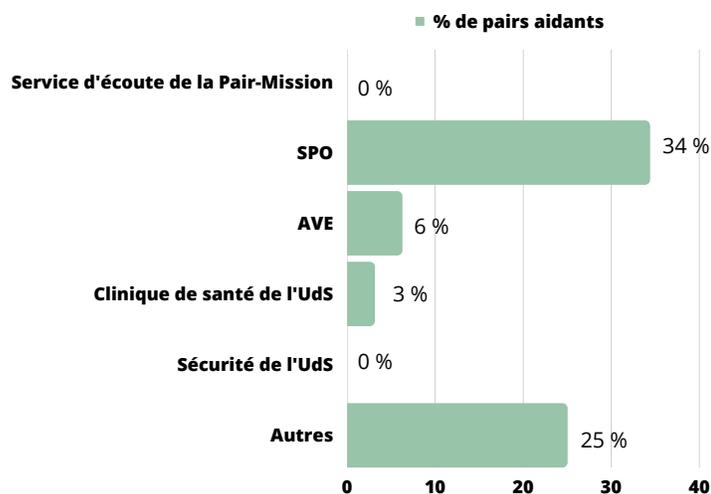
Tableau 3 Autoévaluation du service offert et satisfaction

Dimension évaluée	Moyenne sur 10
Sentiment d'avoir répondu à la demande	8.28
Qualité de l'écoute offerte	8.87
Satisfaction globale face au service offert	8.48

3.4 Accompagnement vers d'autres ressources

Nous avons demandé aux personnes paires aidantes si elles avaient dirigé les personnes étudiantes vers d'autres ressources, ce à quoi 53% ont répondu de façon affirmative. La figure suivante présente le pourcentage d'entre elles ayant fait une recommandation vers chaque ressource.

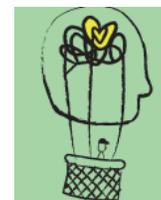
Figure 2 Accompagnement vers d'autres ressources



Le SPO est la ressource vers laquelle il y a eu le plus de références, afin que les personnes étudiantes puissent rencontrer une personne intervenante en psychologie, orientation ou intervention psychosociale.

Parmi les autres ressources vers lesquelles des références ont été faites, nous retrouvons :

- Programme d'intégration des personnes étudiantes en situation de handicap
- Programme crise ado-famille-enfant du CIUSSS
- Association des étudiantes et étudiants internationaux de l'UdS
- CIPUS
- Psychologue ou médecin de famille
- Centre d'entraide à l'étude par les pairs
- Appui à l'engagement étudiant



4. Commentaires et suggestions

4.1 Commentaires et suggestion des personnes étudiantes

Nous avons demandé aux personnes étudiantes leurs commentaires et suggestions pour améliorer le service d'écoute de la Pair-Mission. Voici ce qu'elles nous ont transmis :

- « J'aimerais discuter plus amplement pour mieux me situer dans ma performance académique et développer une meilleure estime de moi. »
- « J'ai vraiment apprécié être écouté par quelqu'un qui s'intéresse à mon bien être. »
- « Continuer de proposer (comme c'était mon cas) l'option d'aller se promener au Mont-Bellevue, et ce en toute saison, puisque la marche peut vraiment contribuer à l'éveil, au moins à la présence d'esprit, le tout étant bien utile et apaisant lors de la rencontre. »

4.2 Commentaires des personnes paires aidantes

Lorsque nous avons demandé aux personnes paires aidantes leurs commentaires par rapport à la rencontre, elles nous ont partagé les défis qu'elles avaient rencontrés ainsi que leurs constats quant aux besoins des personnes étudiantes.

4.2.1 Défis rencontrés

Parmi les défis rencontrés par les personnes paires aidantes, nous retrouvons des difficultés dans l'intervention, la nécessité de clarifier leur rôle et des difficultés techniques.

Difficultés dans l'intervention

- Certaines personnes paires aidantes rapportent avoir manqué de fluidité dans leur intervention, avoir eu de la difficulté à mettre des limites ou à garder une saine distance face à la problématique exposée par la personne étudiante :
 - « C'était ma première rencontre et je trouve que je n'étais pas assez fluide dans mon discours, parfois je cherchais beaucoup mes mots. »
 - « Cette rencontre a été plus difficile car le problème soulevé de l'aidé est un point qui me concerne également depuis le début de mes études. »

Clarification de leur rôle

- D'autres personnes paires aidantes mentionnent s'être questionnées sur leur rôle ou avoir dû le clarifier auprès des personnes étudiantes :
 - « Elle m'a questionné sur notre rôle par échange de courriel dans lequel j'ai clarifié le déroulement de la rencontre et le rôle du pair aidant. J'ai réexpliqué mon rôle au début de notre rencontre. Je l'ai également référé vers notre page Facebook. »
 - « Comme j'ai rédigé plusieurs courriels, j'ai eu peur de l'avoir trop « pris en charge. »

Défis techniques

- Un petit nombre de personnes paires aidantes ont eu de la difficulté à joindre la personne étudiante ou à mener à terme la rencontre :
 - « La qualité de nos réseaux était horrible. Alors, nous avons dû mettre fin à la rencontre plus tôt que prévu. »
 - « La personne ne s'est pas présentée à notre rencontre sur Teams. Je lui ai envoyé un courriel, je l'ai appelée depuis Teams et j'ai attendu 20 minutes sans nouvelle alors j'ai quitté la rencontre. »

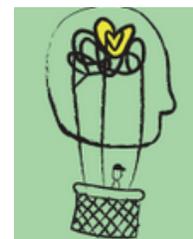
4.2.2 Constats par rapport aux besoins des personnes étudiantes

Suivis nécessaires

- Certaines personnes paires aidantes mentionnent avoir fait différents suivis après la première rencontre, soit en prévoyant une autre rencontre avec la personne étudiante ou en effectuant un suivi par courriel :
 - « On va recéduler une rencontre la semaine prochaine. Je dois regarder s'il n'y aurait pas une façon d'obtenir des sursis pour la remise des travaux et les examens. »
 - « L'étudiant veut prendre un second rdv. Ce à quoi je n'ai pas émis d'objection. »

Service d'écoute comme complément à d'autres ressources

- D'autres personnes paires aidantes rapportent avoir accompagné des personnes étudiantes qui étaient déjà autonomes dans leurs démarches et avaient recours à d'autres ressources, mais qui ressentaient le besoin de parler :
 - « Je pense que la personne aidée avait surtout besoin de ventiler et de pouvoir s'exprimer librement sur son opinion. En effet elle avait déjà mis beaucoup de choses en place (...). »
 - « Je n'ai pas accompagné l'aidé vers une autre ressource, car il m'a nommé, dès le départ, qu'il avait un suivi psychologique et qu'il avait seulement besoin de parler de sa situation avec quelqu'un d'autre. »



Limites de l'évaluation

Les éléments suivants sont à prendre en compte dans l'interprétation des résultats :

- **Composition de l'échantillon**
 - Comme le nombre de personnes étudiantes ayant répondu au questionnaire est très faible (N = 7), l'ensemble des résultats doit être interprété avec précaution. Le fait d'avoir un nombre supérieur à 30 permettrait d'obtenir des résultats plus robustes.

Pistes d'amélioration

Au regard des commentaires des personnes étudiantes et paires aidantes, le service semble avoir été globalement apprécié de part et d'autre. Voici quelques pistes d'amélioration qui se dégagent des résultats :

Continuer d'offrir un espace d'échange aux personnes paires aidantes

- Comme certaines personnes paires aidantes ont mentionné des défis sur le plan de l'intervention et un besoin de se positionner face à leur rôle, le fait d'avoir un lieu d'échange et de partage où elles peuvent témoigner de leur vécu, bénéficier des expériences des autres et trouver des solutions ensemble semble avoir sa pertinence.

Clarifier le cadre d'accompagnement

- Comme une personne paire aidante se questionnait à savoir si elle avait trop pris en charge la personne étudiante, il semble que dans certains cas un accompagnement pour clarifier le cadre d'intervention pourrait être utile. Les suivis effectués auprès des personnes étudiantes peuvent être bénéfiques et favoriser l'engagement et la mise en action, tout en maintenant une vigilance pour ne pas que certaines personnes paires aidantes se substituent à d'autres ressources, par manque d'accessibilité par exemple.

