

## Rôles et responsabilités des pairs navigateurs de la santé

Dans ce chapitre, nous soulignons les rôles et les responsabilités centraux des pairs navigateurs de la santé, ainsi que les responsabilités que l'organisme doit assumer pour établir un champ de pratique clair fondé sur les besoins des clients à l'intention des pairs navigateurs.

Les pairs navigateurs de la santé ont un rôle à jouer dans chacun des domaines suivants :

- Accueil et évaluation
- Défense et promotion des droits
- Assistance pratique
- Soutien en lien avec les rendez-vous de soins de santé
- Soutien émotionnel et social
- Éducation
- Orientations des clients
- Soutien pour naviguer le système de soins de santé de façon indépendante
- Collaboration
- Évaluation

Les pairs navigateurs de la santé ont également des responsabilités par rapport aux activités suivantes :

- Planification des programmes
- Développement de relations avec les fournisseurs de services
- Maintien des connaissances
- Documentation
- Participation aux réunions
- Respect des politiques
- Prestation de services centrés sur les clients
- Maintien des autosoins

L'ensemble des rôles et des responsabilités du pair navigateur de la santé constitue son champ de pratique.

## Développement du rôle des pairs navigateurs de la santé

La littérature et le groupe de travail ont souligné deux responsabilités que les organismes doivent assumer en rapport avec les rôles et les responsabilités des pairs navigateurs. Les recommandations à ce sujet se trouvent ci-dessous, ainsi qu'un examen des données probantes se rapportant à chacune. Les responsabilités de l'organisme consistent à :

- Effectuer une évaluation des besoins locaux
- Définir un champ de pratique clair

**RECOMMANDATION 1 :** Effectuer une évaluation des besoins locaux en s'assurant d'inclure l'apport de personnes vivant avec le VIH, de clients et de fournisseurs de services afin de déterminer l'envergure des besoins des clients. L'évaluation des besoins aidera l'organisme à adapter les programmes de pairs navigateurs et à déterminer quels rôles les pairs navigateurs pourront assumer afin de répondre aux besoins des clients. (Genre de données probantes : pratique)

### Données probantes

Cette recommandation est fondée sur l'expertise acquise par le groupe de travail en matière de pratique.

**RECOMMANDATION 2 :** Définir un champ de pratique clair et établir une description de poste provisoire qui reflète le champ de pratique du pair navigateur de la santé. Déterminer et communiquer les rôles et les responsabilités qui se trouvent en dehors du champ de pratique du pair navigateur. La description de poste devrait aussi décrire clairement les objectifs du programme, ainsi que la qualification et l'expérience nécessaires et préférables. S'assurer que la description de poste est claire et simple. (Genre de données : recherche et pratique)

### Données probantes

Le terme champ de pratique désigne les rôles et les responsabilités que les pairs navigateurs assument au sein d'un programme spécifique. Pour les pairs navigateurs, le champ de pratique peut varier et être étroit ou large. C'est la responsabilité de l'organisme de déterminer le champ de pratique avant d'embaucher les pairs navigateurs.<sup>65,66</sup> La détermination du champ de pratique devrait aider l'organisme à comprendre comment les pairs navigateurs seront intégrés dans l'organisme<sup>66</sup> et à définir pour eux des rôles qui compléteront le travail accompli par les autres membres du personnel, tels que les travailleurs sociaux et/ou les intervenants de proximité.<sup>65,67</sup>

La clarté du champ de pratique peut aider l'organisme à déterminer les critères d'embauche et à faciliter ainsi le processus de recrutement et de sélection.<sup>28</sup>

Il est important que le champ de pratique du pair navigateur soit défini dans une description de poste claire.<sup>15,23,27,34,49,51,62,66,68-73</sup> Une description de poste claire aidera le pair navigateur de la santé<sup>70</sup> et les autres membres du personnel à comprendre les paramètres du travail du pair navigateur, à orienter sa formation et à assurer sa reconnaissance comme membre à part entière du personnel.<sup>68</sup>

La description de poste devrait être détaillée,<sup>69</sup> inclure le nom du superviseur du programme,<sup>63</sup> communiquer clairement les attentes de rendement<sup>15,51,66,71,72</sup> et définir les rôles et les responsabilités du pair navigateur de la santé.<sup>34,49,68,72,73</sup>

Même si une description de poste claire est cruciale, les rôles du pair navigateur de la santé pourraient évoluer au fil du temps<sup>65</sup> en fonction de son intérêt et de ses compétences ou encore pour répondre aux besoins et aux défis des clients du programme. On devrait encourager les pairs navigateurs de la santé à discuter de l'évolution de leurs rôles à la lumière des enjeux émergents.<sup>28,34,51,66</sup> Ce faisant, on pourra jeter une lumière sur les enjeux auxquels les personnes ayant le VIH feront face et que les superviseurs du programme n'auront pas nécessairement pris en compte. Cela permettra aussi d'éclairer différentes façons d'aborder ces enjeux.<sup>51,66</sup> Tout comme celles du reste du personnel, la description de poste du pair navigateur devrait être réévaluée régulièrement et, le cas échéant, mise à jour pour refléter les modifications apportées à ses rôles et à ses responsabilités.

**SCÉNARIO** *Leur formation terminée, les pairs navigateurs de la santé sont confiants qu'ils comprennent bien leur champ de pratique. Cependant, quelques semaines après la formation, le superviseur du programme, Kai, s'aperçoit que Zoé, une des pairs navigatrices de la santé, franchit des limites avec ses clients et travaille en dehors de son champ de pratique, notamment en offrant de garder les enfants de l'un de ses clients. Kai est reconnaissant que Zoé utilise ses compétences considérables pour aider ses clients, mais il s'inquiète à l'idée que cela crée des relations inappropriées et insoutenables avec ses clients. Au fil du temps, Kai travaille avec Zoé dans le but de soutenir sa capacité de maintenir les limites nécessaires. Kai commence également à revoir régulièrement le champ de pratique de tous les pairs navigateurs lors des réunions de l'équipe afin de les aider à reconnaître quand ils franchissent des limites. Durant ces réunions, l'équipe fait également des jeux de rôles où ils font semblant de parler aux clients de la nécessité de maintenir des limites appropriées. Cela les aide à comprendre et à travailler à l'intérieur de leur champ de pratique et à maintenir des limites convenables auprès des clients.*

## Rôles centraux des pairs navigateurs de la santé

Les rôles des pairs navigateurs de la santé sont les fonctions spécifiques qu'ils accomplissent en tant que fournisseurs de services. La littérature et le groupe de travail ont souligné neuf rôles centraux des pairs navigateurs de la santé. Les recommandations à ce sujet se trouvent ci-dessous, ainsi qu'un examen des données probantes se rapportant à chacune. Les rôles centraux du pair navigateur sont les suivants :

- Accueil et évaluation
- Défense et promotion des droits
- Assistance pratique
- Soutien en lien avec les rendez-vous de soins de santé
- Soutien émotionnel et social
- Éducation
- Orientation des clients
- Soutien pour naviguer le système de soins de santé de façon indépendante
- Collaboration
- Évaluation

### *Accueil et évaluation*

**RECOMMANDATION 3 :** Inviter les pairs navigateurs à participer à l'accueil des clients et à l'évaluation de leurs besoins à titre de membres d'une équipe interdisciplinaire. S'inspirant de leur propre vécu pour accroître la confiance au fil du temps, les navigateurs ont pour rôle d'aider les clients à reconnaître et à évaluer leurs forces et leurs défis et de les aider à développer un plan pour atteindre leurs objectifs en matière de santé et de bien-être. Cette évaluation devrait tenir compte de tous les aspects de la vie des clients. (Genre de données : recherche et pratique)

#### **Données probantes**

Les pairs navigateurs de la santé jouent un rôle dans l'accueil et l'évaluation des clients.<sup>74-85</sup> Cela commence par une rencontre préliminaire pour établir une relation avec les clients,<sup>79</sup> déterminer les barrières potentielles à leur implication réussie dans les soins,<sup>74-78,80,81,83,85,86</sup> et/ou établir des objectifs pour leur santé et leur bien-être.<sup>81,83</sup>

Certains programmes de pairs navigateurs de la santé utilisent un outil ou un formulaire d'évaluation normalisé afin de reconnaître et de prioriser les obstacles potentiels qui se trouvent sur le chemin des clients.<sup>79,84</sup> Le fait de faire participer les pairs navigateurs de la santé à l'accueil et à l'évaluation augmente la confiance des clients dans le système de santé et crée un rapport entre navigateurs et clients.<sup>79,87</sup>

## Défense et promotion des droits

**RECOMMANDATION 4 :** Les pairs navigateurs de la santé utilisent leurs compétences de défenseurs des droits pour s'assurer que la voix des clients se fait entendre lors des rendez-vous de soins de santé et dans la communauté. Les navigateurs ont également un rôle à jouer pour soulever les enjeux de nature systémique ayant un impact sur les soins des clients. (Genre de données probantes : recherche et pratique)

### Données probantes

Les clients risquent de faire face à de nombreux défis pour avoir accès aux soins. Certaines barrières sont liées aux déterminants sociaux de la santé, telles que la précarité du logement,<sup>75,78,80,88-90</sup> l'insalubrité alimentaire<sup>75,80,86,88,91</sup> et le manque de stabilité financière.<sup>78-80,82-84,86,88,89,92-102</sup> D'autres se rapportent à l'établissement de l'horaire des rendez-vous<sup>3,74,82,86,88,89,93,95,96,98,99,103-110</sup> et à la complexité que le système de santé peut avoir aux yeux des clients.<sup>111,112</sup> De nombreuses barrières sont d'ordre logistique et incluent l'absence de services de transport,<sup>78,84,86,88,89,93-96,98,104,105,108,109,113,114</sup> la garde d'enfants/aînés<sup>82,95</sup> ou encore le besoin de services de traduction et d'interprétation.<sup>75,82,86,93,96,98,103-105,109,115,116</sup>

Les pairs navigateurs de la santé peuvent agir au nom de leurs clients afin de réduire l'impact de ces barrières. La défense et la promotion des droits ont lieu à la fois sur le plan systémique et sur le plan individuel lorsque les clients tentent de naviguer les soins.

Les pairs navigateurs sont particulièrement bien placés pour revendiquer des changements sur le plan communautaire afin de réduire les bases structurales des disparités de la santé; les pairs peuvent également militer auprès des gouvernements, ainsi qu'au sein de leurs propres organismes de santé et de services sociaux.<sup>64</sup> En tant qu'utilisateurs de services, les pairs navigateurs comprennent comment les clients vivent le système. En tant que fournisseurs de services, ils comprennent aussi comment les soins de santé sont dispensés. Cela leur donne une occasion unique d'utiliser leur expérience personnelle pour reconnaître le besoin de changements et pour revendiquer des changements qui pourront améliorer les services et les bienfaits pour les clients.<sup>64,78,115,117-125</sup> La probabilité que les pairs navigateurs s'impliqueront comme défenseurs des droits sur le plan systémique peut augmenter si les organismes font ceci : soutenir la formation au leadership; offrir un milieu de travail flexible; offrir la possibilité d'échanger avec les leaders communautaires; embaucher des pairs qui se perçoivent comme leaders dans leur communauté et qui savent à qui il faut parler dans la communauté pour effectuer des changements.<sup>64</sup> Les pairs navigateurs défendent les droits et les intérêts des clients individuels à mesure qu'ils s'acheminent dans le système de santé. Ils y parviennent en réclamant les services dont les clients ont besoin,<sup>123</sup> la dispensation de soins adaptés aux besoins de communautés spécifiques, telles les communautés autochtones et ethnoraciales diverses, et le rétablissement des prestations d'aide sociale, par exemple.<sup>101</sup>

## Assistance pratique

**RECOMMANDATION 5 :** Les pairs navigateurs de la santé offrent de l'assistance pratique aux clients dans de nombreux domaines : le transport, le logement, l'aide financière, la garde d'enfants/aînés et d'autres services qui peuvent faciliter l'implication optimale des clients dans les soins et l'atteinte de leurs objectifs quant à la santé et au bien-être. (Genre de données probantes : recherche et pratique)

### Données probantes

En utilisant leurs compétences d'aidants pratiques, les pairs navigateurs de la santé peuvent aider à réduire les barrières qui compromettent la capacité des clients à recevoir des soins de façon continue. Entre autres, l'assistance pratique peut consister à fixer les rendez-vous des clients et à leur rappeler les consultations imminentes,<sup>3,74,82,86,88,89,93,95,96,98,99,103-110,126</sup> à trouver du transport,<sup>78,84,86,88,89,93-96,98,104,105,108,109,113,114</sup> à assurer la garde des enfants et des aînés,<sup>82,95</sup> à organiser des services de traduction et d'interprétation ou encore à servir eux-mêmes d'interprètes.<sup>75,82,86,93,96,98,103-105,109,115,116</sup>

Les pairs navigateurs de la santé aident aussi les clients à surmonter les barrières aux soins qui se rapportent au logement,<sup>75,78,80,88-90</sup> à l'insalubrité alimentaire<sup>75,80,86,88,91</sup> et à l'aide financière.<sup>78-80,82-84,86,88,89,92-102</sup> Le soutien à l'obtention d'aide financière consiste à faire connaître les programmes existants aux clients,<sup>78</sup> à évaluer leurs prestations actuelles,<sup>79</sup> à établir leur admissibilité aux programmes de soutien,<sup>86</sup> à les mettre en contact avec les sources d'aide financière,<sup>88,107</sup> et à les aider à remplir les formulaires de demande d'aide financière.<sup>78,80,82-84,86,88,89,92-102,114</sup>

## Soutien en lien avec les rendez-vous de soins de santé

**RECOMMANDATION 6 :** Les pairs navigateurs de la santé fournissent un soutien aux clients avant et après leurs rendez-vous auprès des professionnels de la santé. En plus d'aider les clients à comprendre les raisons d'un rendez-vous médical particulier ou d'une consultation auprès d'un spécialiste, ils aident les clients à préparer des questions et leur expliquent la consultation dans un langage clair et simple. Les pairs navigateurs peuvent également accompagner les clients et s'assurer que leurs droits sont respectés lors des rendez-vous. (Genre de données : recherche et pratique)

### Données probantes

Le système de santé est complexe et organisé d'une manière qui n'a pas de sens pour certains clients.<sup>83</sup> Les pairs navigateurs de la santé offrent un soutien avant et après les rendez-vous de soins de santé et peuvent même accompagner les clients lors de ces derniers.<sup>3,74,75,80,82,83,86,88-90,93,95,99-101,103,107-110,114,116,118,127-129</sup>

Les pairs navigateurs de la santé fournissent trois sortes de soutien en lien avec les rendez-vous de soins de santé :

1. Soutien avant les rendez-vous
2. Accompagnement lors des rendez-vous
3. Soutien après les rendez-vous

#### *Soutien avant les rendez-vous*

Les pairs navigateurs de la santé aident les clients à se préparer aux rendez-vous médicaux.<sup>3,74,86,89,93,101,107,108,114,118,127,129</sup> Entre autres, ce soutien consiste à encourager les clients à communiquer avec leurs médecins,<sup>74,127</sup> à les aider à dresser une liste de questions à poser durant le rendez-vous<sup>74,89,107</sup> et à les encourager à poser d'autres questions s'ils ne comprennent pas tout à fait les réponses qu'ils reçoivent.<sup>74</sup>

Les navigateurs aident également les clients à réfléchir aux réponses qu'ils donneront aux questions que les médecins sont susceptibles de poser, ainsi qu'à essayer ces réponses à l'avance avec eux.<sup>3,108,127</sup> La répétition préalable des réponses est une façon efficace de démontrer les compétences en communication<sup>3</sup> et d'apprendre aux clients à s'affirmer<sup>114,127</sup> et à parler ouvertement<sup>129</sup> à leurs médecins.

Les autres genres de soutien que les pairs navigateurs de la santé peuvent fournir aux clients et à leur famille incluent une explication du fonctionnement du centre de soins de santé<sup>89,93,101,118</sup> et de l'interprétation des résultats des tests diagnostiques.<sup>89</sup> Les pairs navigateurs de la santé peuvent également tenir compagnie aux clients dans la salle d'attente avant les rendez-vous.<sup>86,108</sup>

#### *Accompagnement lors des rendez-vous*

Les pairs navigateurs de la santé peuvent accompagner les clients à leurs rendez-vous si ceux-ci le désirent.<sup>3,74,75,80,82,83,88,90,93,99,100,103,107,109,110,116,127,128</sup> Durant les rendez-vous, les navigateurs peuvent aider à poser des questions appropriées au professionnel de la santé,<sup>74,75,107,110,127</sup> prendre des notes<sup>88</sup> et/ou offrir un soutien émotionnel.<sup>107</sup>

#### *Soutien après les rendez-vous*

Les pairs navigateurs de la santé offrent également un soutien aux clients après les rendez-vous.<sup>74,80,83,93,95,116,126</sup> Lorsque le rendez-vous est terminé, les pairs navigateurs de la santé peuvent expliquer à nouveau la signification des résultats des tests,<sup>93</sup> ainsi que les recommandations concernant le traitement.<sup>80</sup> Ils peuvent également revoir les instructions du médecin<sup>116</sup> et offrir un soutien à la prise de décisions et à l'observance thérapeutique.<sup>95</sup> De plus, les navigateurs déterminent et clarifient les éléments de confusion éventuels qui pourraient surgir en raison du rendez-vous chez le médecin.<sup>74</sup> Les navigateurs peuvent également se rendre utiles en allant chercher les médicaments des clients à la pharmacie.<sup>83,126</sup>

## Soutien émotionnel et social

**RECOMMANDATION 7 :** L'un des rôles des pairs navigateurs de la santé consiste à fournir, de façon appropriée, un soutien émotionnel, culturel et social aux clients et à leur famille; ce soutien est fondé sur une compréhension partagée de l'expérience de vivre avec le VIH. (Genre de données probantes : recherche et pratique)

### Données probantes

Certains clients ont besoin de soutien émotionnel et social,<sup>88,130</sup> et les pairs navigateurs de la santé ont un rôle à jouer à cet égard.<sup>3,74,75,78-83,86,88-90,93-97,99-102,105-108,110,113,114,118-123,126-129,131-144</sup>

Afin de fournir ce genre de soutien, les navigateurs doivent gagner la confiance des clients et établir une relation avec eux.<sup>83,90,97,127,133,134,137,140</sup> Les navigateurs peuvent également offrir un soutien émotionnel pour aider à réduire la peur et la méfiance à l'égard du système de santé.<sup>118</sup> Aider à réduire l'isolement des clients<sup>126,128,139</sup> peut consister à animer des groupes de soutien<sup>74,75,122</sup> et des activités sociales.<sup>121,136</sup> Le soutien émotionnel est offert en personne,<sup>74,107</sup> au téléphone<sup>74,107</sup> et par courriel.<sup>74</sup>

Les pairs navigateurs de la santé offrent différentes sortes de soutien émotionnel, dont l'établissement d'objectifs et la planification de l'avenir;<sup>81,101,135</sup> le partage de leurs propres expériences de la maladie, du traitement et du rétablissement;<sup>110,120-122,125,131,136,138-144</sup> l'offre de counseling par un pair et d'un soutien social;<sup>75,101,119,145</sup> la résolution des problèmes psychosociaux<sup>108,113</sup> et la célébration des réussites.<sup>3</sup>

Les navigateurs contribuent également à soutenir les clients lorsqu'ils dévoilent leurs diagnostics et leurs pronostics à leur famille.<sup>80,101</sup> Les navigateurs peuvent également offrir directement un soutien émotionnel aux familles.<sup>88,96,99</sup>

**SCÉNARIO** *Savita est pair navigatrice de la santé. Une fois par mois, elle anime une séance de groupe de soutien pour ses clients sud-asiatiques. Lors de chaque séance, elle réserve un moment pour les clients qui souhaitent partager et célébrer un festival ou un rituel associé à leur culture et à leur foi. C'est une des façons dont Savita et le programme de pairs navigateurs de la santé reconnaissent l'importance de la spiritualité dans les communautés sud-asiatiques diverses dont ils font partie et qu'ils servent. L'organisme s'assure aussi que le groupe et les espaces pour les discussions en tête-à-tête sont inclusifs et respectueux et qu'ils acceptent les façons dont les personnes sud-asiatiques choisissent d'exprimer leur culture.*

## Éducation

**RECOMMANDATION 8 :** Les pairs navigateurs de la santé fournissent aux clients et à leur famille (lorsque cela est approprié) de l'éducation, de l'information, des soins et du soutien qui sont culturellement sécuritaires et sensibles aux traumatismes. Leur approche est fondée sur un modèle holistique qui tient compte des besoins physiques, émotionnels, spirituels et psychologiques des clients et de leur famille. Les navigateurs partagent des renseignements fiables dans un langage qui est familier aux clients, ainsi qu'à leur famille lorsque cela est approprié. L'information utilisée aux fins de la promotion de la santé peut couvrir les conseils pour bien vivre avec le VIH, la sexualité plus sécuritaire et l'observance thérapeutique. Les pairs navigateurs reçoivent le soutien des superviseurs afin de pouvoir reconnaître leurs limites et leurs compétences et ils peuvent demander d'autres genres de consultations lorsque cela est nécessaire. (Genre de données probantes : recherche et pratique)

### Données probantes

Les clients ont souvent besoin d'information sur leur maladie et son traitement,<sup>146</sup> et les pairs navigateurs de la santé ont un rôle important à jouer pour les éduquer.<sup>74,75,80,86,88-90,92,93,95-97,99,105,107,109,110,117,123-127,129,132-134</sup> En faisant ce travail, les pairs navigateurs de la santé tiennent compte des besoins culturels des clients<sup>75,134</sup> et emploient un langage clair et simple.<sup>89,92</sup>

Les pairs navigateurs peuvent partager de l'information avec les clients en utilisant des sites Web et des ressources imprimées dignes de confiance qui expliquent le diagnostic, le traitement, l'observance thérapeutique et les effets secondaires du traitement.<sup>74,86,95-97,105,107,110,126</sup> Les navigateurs de la santé peuvent fournir une éducation à la promotion de la santé et à la prévention des maladies qui couvre les changements de comportements, la sexualité plus sécuritaire, la réduction des méfaits et la confidentialité.

Les pairs navigateurs de la santé partagent également de l'information sur les ressources communautaires et financières disponibles<sup>131,132</sup> avec les clients et leur famille.<sup>93,127,133</sup>

## Orientation des clients

**RECOMMANDATION 9 :** Les pairs navigateurs de la santé dirigent les clients vers des services appropriés lorsqu'ils sont nécessaires pour faciliter leur implication optimale dans les soins et l'atteinte de leurs objectifs en matière de santé et de bien-être. Lorsqu'il est nécessaire d'orienter les clients vers d'autres services professionnels, les navigateurs devraient être au courant des services et des programmes qui sont appropriés et culturellement sécuritaires. (Genre de données : recherche et pratique)

## Données probantes

Cette recommandation est fondée sur l'expertise acquise par le groupe de travail en matière de pratique.

**SCÉNARIO** Catherine, une pair navigatrice de la santé de race noire, prépare l'horaire du personnel de la clinique VIH sans rendez-vous. David, un client autochtone récemment arrivé dans la ville, lui dit qu'il voudrait recevoir le soutien d'un organisme autochtone. Catherine se rappelle que son superviseur a créé une trousse de ressources incluant les organismes, les groupes et les services communautaires locaux et que ces ressources sont tenues à jour. Catherine peut apprendre facilement vers quels services elle peut diriger David pour obtenir du soutien grâce à l'apport des navigateurs de la santé et d'autres professionnels qui sont encouragés à tenir la trousse de ressources à jour dès que de nouveaux services sont créés, ainsi qu'à la contribution du superviseur du programme qui est régulièrement en contact avec les programmes de santé autochtones locaux, les programmes de soutien aux nouveaux arrivants et d'autres services destinés à des cultures spécifiques. Lorsqu'elle propose à David de le diriger vers une autre ressource, Catherine lui présente quelques options, dont un cercle de la parole et un groupe de tambours organisés au Centre d'amitié autochtone local. Catherine demande à David s'il voudrait qu'elle l'accompagne au Centre d'amitié et il accepte.

## Soutien pour naviguer le système de soins de santé de façon indépendante

**RECOMMANDATION 10** : Les pairs navigateurs de la santé aident les clients à développer les compétences nécessaires pour gérer eux-mêmes leurs soins de santé et prendre des décisions éclairées à l'égard de leur santé. (Genre de données probantes : recherche et pratique)

### Données probantes

L'un des rôles du pair navigateur de la santé consiste à aider les clients à apprendre à naviguer le système de santé et à gérer leurs propres soins.<sup>75,78,82,85,92-94,107,114,117,120,121,123,124,139,140,144,147</sup>

En s'assurant que leurs actions sont continuellement centrées sur les objectifs autodéterminés des clients en matière de santé et de bien-être, les navigateurs de la santé peuvent aider les clients à apprendre quand et comment il faut chercher des soins<sup>75</sup> et à connaître les mesures spécifiques à prendre pour naviguer le système de santé.<sup>92</sup> Ils peuvent également aider les clients à prendre à l'égard de leur santé et de leur traitement des décisions éclairées qui reflètent leurs valeurs culturelles,<sup>93,114,120</sup> et/ou à respecter leurs rendez-vous<sup>107,121</sup> et à suivre fidèlement leur traitement.<sup>107</sup> Le soutien à la

prise en charge de soi inclut le renforcement de la confiance des clients en leur capacité de naviguer le système de façon indépendante.<sup>82</sup>

## Collaboration

**RECOMMANDATION 11 :** Les pairs navigateurs de la santé travaillent en partenariat avec les clients et leur équipe de soins. Les pairs navigateurs de la santé attirent l'attention de l'équipe de soins sur les lacunes des soins et du soutien que reçoivent les clients. Les relations efficaces et collaboratives avec les clients et l'équipe de soins facilitent ce rôle. (Genre de données probantes : pratique)

### Données probantes

Cette recommandation est fondée sur l'expertise acquise par le groupe de travail en matière de pratique.

**SCÉNARIO** *Victoria, une cliente du programme de pairs navigateurs, supporte difficilement l'isolement social qu'elle vit dans son appartement actuel, et son emploi du temps quotidien devient de plus en plus chaotique. Le travailleur social de l'équipe, Quentin, commence à s'apercevoir de la situation et parle à Victoria de ses différentes options pour trouver un logement stable avec services de soutien. Ils conviennent de s'en reparler dans une semaine et d'inviter Darla, la pair navigatrice de la santé de Victoria, à assister à leur réunion. Comme Darla et Victoria ont une relation de confiance très solide, Darla est en mesure de fournir une perspective unique sur le besoin de liens sociaux qu'éprouve Victoria lors de leur réunion. Comme Victoria sait que Darla la comprend, la présence de celle-ci fait en sorte qu'il est plus facile pour Victoria d'assister à la réunion et de communiquer sa préférence pour un milieu de vie plus stable et plus social.*

## Évaluation

**RECOMMANDATION 12 :** Les pairs navigateurs de la santé jouent un rôle dans le développement, l'administration et l'analyse de la surveillance et de l'évaluation des programmes de pairs navigateurs de la santé. (Genre de données probantes : pratique)

### Données probantes

Cette recommandation est fondée sur l'expertise acquise par le groupe de travail en matière de pratique.

## Responsabilités centrales des pairs navigateurs de la santé

Les responsabilités des pairs navigateurs de la santé sont les tâches qu'ils accomplissent au sein d'une équipe plus large. La littérature et le groupe de travail ont cerné huit responsabilités centrales des pairs navigateurs de la santé. Les recommandations se rapportant à ces responsabilités se trouvent ci-dessous, ainsi qu'un examen des données probantes à l'appui de chacune. Les responsabilités centrales des pairs navigateurs sont les suivantes :

- Planification des programmes
- Développement de relations avec les fournisseurs de services
- Maintien des connaissances
- Documentation
- Participation aux réunions
- Respect des politiques
- Prestation de services centrés sur les clients
- Maintien des auto-soins

### *Planification des programmes*

**RECOMMANDATION 13 :** Les pairs navigateurs de la santé planifient, coordonnent, organisent et font des contributions significatives et concrètes aux activités se rapportant au programme de navigation de la santé en se conformant aux principes GIPA/MEPA. (Genre de données : recherche et pratique)

#### **Données probantes**

Les pairs navigateurs de la santé jouent un rôle dans le développement et la mise sur pied des programmes de navigation. Leur expérience personnelle et professionnelle en tant qu'utilisateurs et fournisseurs de services contribue de manière inestimable à la planification des programmes. Les pairs navigateurs de la santé ont la responsabilité de soutenir la planification, la coordination et l'organisation des programmes de navigation<sup>105</sup> et de contribuer à l'élaboration des nouveaux services, politiques et procédures.<sup>124</sup>

### *Développement de relations avec les fournisseurs de services*

**RECOMMANDATION 14 :** Les pairs navigateurs de la santé maintiennent des relations professionnelles collaboratives et efficaces avec les clients et les équipes de soins grâce au soutien et à la facilitation des superviseurs du programme. (Genre de données probantes : recherche et pratique)

### Données probantes

Les pairs navigateurs de la santé cultivent des relations fortes avec leurs collègues et d'autres fournisseurs de services. Ils maintiennent des relations positives avec ceux-ci,<sup>86,97</sup> y compris les autres navigateurs,<sup>97</sup> le personnel clinique<sup>86</sup> et le personnel des services de soutien.<sup>86</sup>

**RECOMMANDATION 14a :** Développer un processus qui soutient le développement de relations entre les pairs navigateurs de la santé et les partenaires externes. (Genre de données probantes : pratique)

### Données probantes

Cette recommandation est fondée sur l'expertise acquise par le groupe de travail en matière de pratique.

## Maintien des connaissances

**RECOMMANDATION 15 :** Les pairs navigateurs de la santé maintiennent des connaissances à jour à l'égard des services communautaires et cliniques disponibles et ce, avec le soutien des superviseurs du programme. Les navigateurs partagent les nouvelles connaissances avec les superviseurs du programme et les autres membres de l'équipe de soins. (Genre de données probantes : pratique)

### Données probantes

Cette recommandation est fondée sur l'expertise acquise par le groupe de travail en matière de pratique.

## Documentation

**RECOMMANDATION 16 :** Les pairs navigateurs de la santé maintiennent une documentation confidentielle et sécuritaire du travail qu'ils accomplissent pour et avec les clients en se conformant aux politiques du programme. Les normes de documentation sont déterminées par les superviseurs du programme en collaboration avec les pairs navigateurs de la santé. (Genre de données probantes : recherche et pratique)

### Données probantes

Les pairs navigateurs de la santé documentent les interactions qu'ils ont avec les clients ou en leur nom.<sup>76,86,89,90,97,118</sup> En plus d'inscrire les rencontres avec les clients,<sup>76,86,89,97</sup> les navigateurs documentent aussi les barrières aux soins.<sup>89,118</sup>

Les pairs navigateurs de la santé utilisent des formulaires et d'autres outils standards pour documenter le travail qu'ils font auprès des clients ou en leur nom.<sup>79,84,86,89</sup> Certains

de ces outils sont utilisés dès l'accueil des clients afin que les navigateurs puissent déterminer et prioriser les besoins des clients.<sup>79,84</sup> Ces outils peuvent être utilisés à d'autres moments aussi.

**SCÉNARIO** *À la suite de discussions entre l'organisme hôte et son partenaire clinique, il est convenu que les pairs navigateurs auront un accès limité aux dossiers médicaux de la clinique VIH. L'entente stipule que les pairs navigateurs de la santé pourront consigner des notes de cas mais n'auront pas accès aux dossiers médicaux complets des clients. Des protocoles sont élaborés à l'intention des pairs navigateurs afin d'assurer la confidentialité et la sécurité des dossiers des patients. Les navigateurs suivent une formation sur l'utilisation du dossier médical électronique (DME) et les protocoles de sécurité et de confidentialité. Ils apprennent aussi à prendre des notes de cas brèves afin de pouvoir documenter chaque interaction avec les clients dans un résumé concis. La formation inclut également de l'instruction sur le format de « consignation au dossier par exception », qui permet d'inscrire un résumé des discussions sans pour autant documenter toute activité potentiellement illégale mentionnée par le client. Par exemple, lorsque Pauline lui dévoile qu'elle a des relations sexuelles non protégées sans aviser ses partenaires qu'elle a le VIH, sa pair navigatrice de la santé, Hua, écrit que Pauline et elle ont parlé des façons de dévoiler son statut et de rendre le sexe plus sécuritaire.*

**RECOMMANDATION 16a** : Élaborer une nouvelle politique de documentation ou adapter une politique existante. (Genre de données probantes : pratique)

#### **Données probantes**

Cette recommandation est fondée sur l'expertise acquise par le groupe de travail en matière de pratique.

## *Participation aux réunions*

**RECOMMANDATION 17** : Les pairs navigateurs de la santé assistent aux réunions pertinentes. Cela inclut les formations continues, les conférences sur les cas, les séances de mentorat, de débriefage et de soutien, les réunions d'équipe et les rencontres avec les superviseurs. (Genre de données probantes : recherche et pratique)

#### **Données probantes**

Les pairs navigateurs de la santé sont des membres de l'équipe de soins des clients et, à ce titre, participent aux réunions de l'équipe.<sup>86,97,118,120,122,139,145</sup> Cela peut inclure les réunions du personnel,<sup>97,122,139,145</sup> les rencontres avec les superviseurs du programme,<sup>118,145</sup> et les

réunions avec des membres spécifiques du personnel pour discuter des services et des processus d'orientation des clients.<sup>86</sup>

## *Respect des politiques*

**RECOMMANDATION 18** : Les pairs navigateurs de la santé se conforment à toutes les politiques de l'organisme (en matière de communication et de ponctualité, par exemple). (Genre de données probantes : pratique)

### **Données probantes**

Cette recommandation est fondée sur l'expertise acquise par le groupe de travail en matière de pratique.

**RECOMMANDATION 18a** : Élaborer une nouvelle politique de communication ou en adapter une existante pour stipuler de quelle façon et à quelle fréquence les pairs navigateurs de la santé sont censés communiquer avec leur superviseur du programme. (Genre de données probantes : pratique)

### **Données probantes**

Cette recommandation est fondée sur l'expertise acquise par le groupe de travail en matière de pratique.

**RECOMMANDATION 18b** : Élaborer une nouvelle politique sur la ponctualité ou adapter une politique existante à l'intention des pairs navigateurs. (Genre de données probantes : pratique)

### **Données probantes**

Cette recommandation est fondée sur l'expertise acquise par le groupe de travail en matière de pratique.

## *Prestation de services centrés sur les clients*

**RECOMMANDATION 19** : Les pairs navigateurs de la santé adoptent une approche de travail centrée sur le client qui se conforme aux valeurs du programme, soit les principes GIPA/MEPA, la pratique sensible aux traumatismes, la réduction des méfaits, l'anti-oppression, l'autodétermination et la résilience. (Genre de données probantes : pratique)

### **Données probantes**

Cette recommandation est fondée sur l'expertise acquise par le groupe de travail en matière de pratique.

## Maintien des auto-soins

**RECOMMANDATION 20 :** Les pairs navigateurs de la santé s'occupent activement de leurs propres soins préventifs et restent vigilants à l'égard de leurs autres besoins en matière d'auto-soins et y répondent au fur et à mesure qu'ils surgissent. Entre autres, cela consiste à se prévaloir des options en matière d'auto-soins offertes dans le cadre du programme de pairs navigateurs et d'autres services communautaires. Les besoins en matière d'auto-soins ont un fondement culturel et devraient être satisfaits par le biais d'actions de prise en charge de soi et de promotion de la santé pertinentes. (Genre de données probantes : pratique)

### Données probantes

Cette recommandation est fondée sur l'expertise acquise par le groupe de travail en matière de pratique.

**SCÉNARIO** *Rima est pair navigatrice de la santé dans un organisme local. Comme le reste du personnel, elle a le droit de prendre des congés personnels ou de maladie en vertu de la convention collective de l'organisme lorsqu'elle en a besoin pour prendre soin d'elle. L'organisme reconnaît aussi que l'équité et l'accès aux services sont des facteurs importants pour soutenir l'autonomisation de tous les pairs travaillant pour l'organisme. La superviseuse du programme, Alia, reconnaît les défis auxquels Rima fait face à l'heure actuelle en tant que pair navigatrice et dans sa vie personnelle. En sa qualité de superviseuse, Alia parle à Rima pour s'assurer qu'elle continue de trouver le temps d'utiliser les services de l'organisme hôte et d'autres organismes afin de continuer à prendre soin d'elle. Elle encourage aussi Rima à utiliser ses congés personnels et de maladie si elle en a besoin à des fins d'auto-soins.*

# Chapitre 2

## Références

3. Bradford JB, Coleman S, Cunningham W. HIV System Navigation: An Emerging Model to Improve HIV Care Access. *AIDS Patient Care and STDs*. 2007 Jun;21(s1):S-49-S-58.
15. Luna G, Rotheram-Borus M. Youth living with HIV as peer leaders. *American Journal of Community Psychology*. 1999;27(1):1-23.
23. Balian R, Cavalieri W. An HIV/AIDS Prevention Outreach Program in Scarborough for People Who Inject Drugs [Internet]. Canadian Harm Reduction Network. 2004 [cité le 12 janv. 2016]. Disponible à l'adresse : <http://canadianharmreduction.com/node/861>
27. Peer Outreach Support Services and Education. A Guide to Growing POSSE [Internet]. Peer Outreach Support Services and Education; 2008 [cited 2015 Nov 20]. Available from: [http://www.posseproject.ca/wp-content/uploads/Manual\\_Working\\_Final\\_February\\_18\\_2008\(1\).pdf](http://www.posseproject.ca/wp-content/uploads/Manual_Working_Final_February_18_2008(1).pdf)
28. Nicolas J. Créer des trajectoires gagnantes pour l'implication de paires en prévention des ITSS: Que nous disent les expériences montréalaises? [Internet]. Stella, l'amie de Maimie; 2014 [cité le 11 févr. 2016]. Disponible à l'adresse : <http://pulpandpixel.ca/portfolio/project/creer-des-trajectoires-gagnantes/>
34. Massachusetts Department of Public Health, Bureau of Infectious Disease, Office of HIV/AIDS, Boston Public Health Commission, Infectious Disease Bureau, HIV AIDS Service Division. Guidelines for Peer Support Services [Internet]. 2010 [cité le 14 nov. 2013]. Disponible à l'adresse : <http://www.mass.gov/eohhs/docs/dph/aids/peer-support-guidelines.pdf>
49. Cicatelli Associates Inc. An Assessment of A Pilot Peer Navigation Program Linking HIV Positive Clients of Harm Reduction Services with Ryan White Clinical Service Providers [Internet]. New York, NY: U.S. Health Resources and Services Administration; 2011 Jul [cité le 20 nov. 2015] p. 1-45. Disponible à l'adresse : [https://careacttarget.org/sites/default/files/file-upload/resources/HRSA\\_MAI\\_Pilot\\_Evaluation\\_CAI\\_06-2011.pdf](https://careacttarget.org/sites/default/files/file-upload/resources/HRSA_MAI_Pilot_Evaluation_CAI_06-2011.pdf)
51. Boston University School of Public Health, Health & Disability Working Group, Centre for Health Training, Columbia University and Harlem Hospital, Justice Resource Institute, Kansas City Free Health Clinic, St. Louis Area Chapter of the American Red Cross, et al. Building Blocks to Peer Program Success A toolkit for developing HIV peer programs [Internet]. 2009 [cité le 14 nov. 2013]. Disponible à l'adresse : <http://peer.hdwg.org/sites/default/files/PeerProgramDevelopmentIntroduction.pdf>
62. Roche B, Guta A, Flicker S. Peer Research in Action I: Models of Practice [Internet]. Toronto, ON: Wellesley Institute; 2010 [cité le 12 janv. 2016] p. 18. (Community Based Research Working Paper Series). Disponible à l'adresse : [http://www.wellesleyinstitute.com/wp-content/uploads/2011/02/Models\\_of\\_Practice\\_WEB.pdf](http://www.wellesleyinstitute.com/wp-content/uploads/2011/02/Models_of_Practice_WEB.pdf)
63. Laszlo AT, Nickles LB, Currigan S, Feingold A, Jue S. Organizations That CARE: A Toolkit for Employing Consumers in Ryan White CARE Act Programs [Internet]. Circles Solutions Inc.; n.d. [cité le 18 déc.] Disponible à l'adresse : [https://careacttarget.org/sites/default/files/file-upload/resources/OrgsThatCAREtoolkit\\_2005.pdf](https://careacttarget.org/sites/default/files/file-upload/resources/OrgsThatCAREtoolkit_2005.pdf)
64. Ingram M, Sabo S, Rothers J, Wennerstrom A, de Zapien JG. Community Health Workers and Community Advocacy: Addressing Health Disparities. *Journal of Community Health*. 2008 Dec;33(6):417-24.

65. Ryerson Espino SL, Precht A, Gonzalez M, Garcia I, Eastwood EA, Henderson T, et al. Implementing Peer-Based HIV Interventions in Linkage and Retention Programs: Successes and Challenges. *Journal of HIV/AIDS & Social Services*. 2015 Oct 2;14(4):417–31.
66. Harlem Adherence to Treatment Study. Peer Support for HIV Treatment Adherence: A Manual for Program Managers and Supervisors of Peer Workers [Internet]. Harlem Hospital; 2003 [cité le 22 déc.]. Disponible à l'adresse : [http://hdwg.org/sites/default/files/resources/Peer%20Adherence%20Support%20Manual%20\(HIV\)1.pdf](http://hdwg.org/sites/default/files/resources/Peer%20Adherence%20Support%20Manual%20(HIV)1.pdf)
67. Health Resources and Services Administration. The Utilization and Role of Peers in HIV Interdisciplinary Teams: Consultation Meeting Proceedings [Internet]. 2009 Oct [cité le 24 oct. 2013]. Disponible à l'adresse : <http://hab.hrsa.gov/newspublications/peersmeetingsummary.pdf>
68. AIDS United. Best Practices for Integrating Peer Navigators into HIV Models of Care: Lessons Learned from Peer Navigation Programs [Internet]. AIDS United; 2015 [cité le 22 déc. 2015]. Disponible à l'adresse : [https://www.aidsunited.org/data/files/Site\\_18/PeerNav\\_v8.pdf](https://www.aidsunited.org/data/files/Site_18/PeerNav_v8.pdf)
69. Howard T. Peer Worker Support Project: Developing Industry Support Standards for Peer Workers Living with HIV [Internet]. Positive Living BC, HIV Community-based Research Division; 2015 [cité le 5 janv. 2016]. Disponible à l'adresse : <https://positivelivingbc.org/wp-content/uploads/2015/02/Peer-Worker-Support-Project-v2.pdf>
70. U.S. Department of Health and Human Services. The Use of Peer Workers in Special Projects of National Significance Initiatives, 1993-2009 [Internet]. U.S. Department of Health and Human Services (HHS); 2010 [cité le 5 janv. 2016]. Disponible à l'adresse : [http://hab.hrsa.gov/abouthab/files/spns\\_useofpeersreport.pdf](http://hab.hrsa.gov/abouthab/files/spns_useofpeersreport.pdf)
71. Mosaica. Consumer LINC Project: strategies to involve Ryan White consumers in linking other PLWH into primary medical care and other needed services [Internet]. Mosaica: The Center for Nonprofit development and pluralism; 2011 [cité le 18 déc. 2015]. Disponible à l'adresse : [https://careacttarget.org/sites/default/files/file-upload/resources/Project\\_LINC\\_Strategies\\_2011.pdf](https://careacttarget.org/sites/default/files/file-upload/resources/Project_LINC_Strategies_2011.pdf)
72. Women's Health in Women's Hands Community Health Centre. Volunteer Program Manual. Women's Health in Women's Hands Community Health Centre; 2014.
73. Marshall Z, Dechman M, Minichiello A, Alcock L, Harris G. Peering Into the Literature: A Systematic Review of the Roles of People who Inject Drugs in Harm Reduction Initiatives. *Drug and Alcohol Dependence*. 2015;151:1–14.
74. Hendren S, Griggs JJ, Epstein RM, Humiston S, Rousseau S, Jean-Pierre P, et al. Study protocol: a randomized controlled trial of patient navigation-activation to reduce cancer health disparities. *BMC Cancer*. 2010;10(1):551.
75. Rosenthal EL, Wiggins N, Ingram M, Mayfield-Johnson S, De Zapien JG. Community Health Workers Then and Now: An Overview of National Studies Aimed at Defining the Field. *Journal of Ambulatory Care Management*. 2011;34(3):247–59.
76. Carroll JK, Winters PC, Purnell JQ, Devine K, Fiscella K. Do Navigators' Estimates of Navigation Intensity Predict Navigation Time for Cancer Care? *Journal of Cancer Education*. 2011 Dec;26(4):761–6.
77. Berry J. Guiding Lights: Peer navigators help others after finding their own way. *Positively Aware*. 2012 Summer;24(4):6-9.
78. Esparza A. Patient Navigation and the American Cancer Society. *Seminars in Oncology Nursing*. 2013;29(2):91–6.
79. Fouad M, Wynn T, Martin M, Partridge E. Patient navigation pilot project: results from the Community Health Advisors in Action Program (CHAAP). *Ethnicity & Disease*. 2010;20(2):155-61.

80. Kenya S, Jones J, Arheart K, Kobetz E, Chida N, Baer S, et al. Using Community Health Workers to Improve Clinical Outcomes Among People Living with HIV: A Randomized Controlled Trial. *AIDS and Behavior*. 2013 Nov;17(9):2927–34.
81. Anderson A. Peer navigators-can patient-led support contribute to clinical and well-being outcomes? 21st Annual Conference of the British HIV Association; 2015; Brighton, UK.
82. Rousseau SJ, Humiston SG, Yosha A, Winters PC, Loader S, Luong V, et al. Patient navigation moderates emotion and information demands of cancer treatment: a qualitative analysis. *Supportive Care in Cancer*. 2014 Dec;22(12):3143–51.
83. La Fosse H, Schwartz CE, Caraballo RJ, Goeren W, Selwyn PA. Community outreach to patients with AIDS at the end of life in the inner city: Reflections from the trenches. *Palliative & Supportive Care*. 2004;2(03):305–314.
84. Hodach M. Patient navigators improve care of cancer patients. *Healthcare Benchmarks and Quality Improvement*. 2008 May;15(5):42-4.
85. Rocque G. Guiding lay navigation using the distress thermometer. *Palliative Care in Oncology Symposium*; 2014; Boston, MA.
86. Clark JA, Parker VA, Battaglia TA, Freund KM. Patterns of task and network actions performed by navigators to facilitate cancer care: *Health Care Management Review*. 2014;39(2):90–101.
87. Petereit DG, Molloy K, Reiner ML, Helbig P, Cina K, Miner R, et al. Establishing a patient navigator program to reduce cancer disparities in the American Indian communities of Western South Dakota: initial observations and results. *Cancer Control*. 2008;15(3):254.
88. Domingo JB, Davis EL, Allison AL, Braun KL. Cancer Patient Navigation Case Studies in Hawai'i: The Complimentary Role of Clinical and Community Navigators. *Hawaii Medical Journal*. 2011;70(12):257.
89. Gabitova G, Burke NJ. Improving healthcare empowerment through breast cancer patient navigation: a mixed methods evaluation in a safety-net setting. *BMC Health Services Research*. 2014;14(1):407.
90. Behforouz HL, Farmer PE, Mukherjee JS. From directly observed therapy to accompagnateurs: enhancing AIDS treatment outcomes in Haiti and in Boston. *Clinical Infectious Diseases*. 2004;38(Supplement 5):S429–S436.
91. Printz C. Organizations and Researchers Strive to Address Disparities in Cancer Care. *Oncology Issues in Focus*. 2012 Mar 1;1175–7.
92. Calhoun EA, Whitley EM, Esparza A, Ness E, Greene A, Garcia R, et al. A National Patient Navigator Training Program. *Health Promotion Practice*. 2008 Dec 30;11(2):205–15.
93. Nguyen T-UN, Tran JH, Kagawa-Singer M, Foo MA. A qualitative assessment of community-based breast health navigation services for Southeast Asian women in Southern California: recommendations for developing a navigator training curriculum. *American journal of public health*. 2011;101(1):87.
94. Doolan-Noble F, Smith D, Gauld R, Waters DL, Cooke A, Reriti H. Evolution of a health navigator model of care within a primary care setting: a case study. *Australian Health Review*. 2013;37(4):523.
95. Haideri NA, Moormeier JA. Impact of patient navigation from diagnosis to treatment in an urban safety net breast cancer population. *Journal of Cancer*. 2011;2:467.
96. Meade CD, Wells KJ, Arevalo M, Calcano ER, Rivera M, Sarmiento Y, et al. Lay Navigator Model for Impacting Cancer Health Disparities. *Journal of Cancer Education*. 2014 Sep;29(3):449–57.
97. Whop LJ, Valery PC, Beesley VL, Moore SP, Lokuge K, Jacka C, et al. Navigating the cancer journey: A review of patient navigator programs for Indigenous cancer patients. *Asia-Pacific Journal of Clinical Oncology*. 2012 Dec;8(4):e89–96.

98. Madore S. Overcoming treatment barriers of underserved breast cancer patients: A qualitative approach to define roles of patient navigators and psychosocial counselors. 7th Annual Conference of the American Psychosocial Oncology Society; 2010; New Orleans, LA.
99. Yosha AM, Carroll JK, Hendren S, Salamone CM, Sanders M, Fiscella K, et al. Patient navigation from the paired perspectives of cancer patients and navigators: A qualitative analysis. *Patient Education and Counseling*. 2011 Mar;82(3):396–401.
100. Ferrante JM, Wu J, Dicicco-Bloom B. Strategies Used and Challenges Faced by a Breast Cancer Patient Navigator in an Urban Underserved Community. *Journal of the National Medical Association*. 2011;103(8):729.
101. Braun KL, Kagawa-Singer M, Holden AEC, Burhansstipanov L, Tran JH, Seals BF, et al. Cancer Patient Navigator Tasks across the Cancer Care Continuum. *Journal of Health Care for the Poor and Underserved*. 2012;23(1):398–413.
102. Petereit DG, Rogers D, Burhansstipanov L, Kaur J, Govern F, Howard SP, et al. Walking Forward: The South Dakota Native American Project. *Journal of Cancer Education*. 2005;20(1):65–70.
103. Caicedo L. Coordinating navigation across health care systems: Site specific case from Nueva Vida, Inc. 10th Annual Conference of the American Psychosocial Oncology Society; 2013; Huntingdon Beach, CA.
104. Freund KM, Battaglia TA, Calhoun E, Darnell JS, Dudley DJ, Fiscella K, et al. Impact of Patient Navigation on Timely Cancer Care: The Patient Navigation Research Program. *JNCI Journal of the National Cancer Institute*. 2014 Jun 17;106(6):dju115–dju115.
105. Steinberg ML, Fremont A, Khan DC, Huang D, Knapp H, Karaman D, et al. Lay patient navigator program implementation for equal access to cancer care and clinical trials: Essential steps and initial challenges. *Cancer*. 2006 Dec 1;107(11):2669–77.
106. Viswanathan M, Kraschnewski J, Nishikawa B, Morgen LC, Thieda P, Honeycutt A, et al. Outcomes of Community Health Worker Interventions [Internet]. Rockvill, MD: Agency for Healthcare Research and Quality Rockville, MD; 2009 Jun [cité le 11 sept. 2015] p. 392. Disponible à l'adresse : <http://needleguide.net/ptsafety.pdf>
107. Fiscella K, Whitley E, Hendren S, Raich P, Humiston S, Winters P, et al. Patient Navigation for Breast and Colorectal Cancer Treatment: A Randomized Trial. *Cancer Epidemiology Biomarkers & Prevention*. 2012 Oct 1;21(10):1673–81.
108. Nonzee NJ, McKoy JM, Rademaker AW, Byer P, Luu TH, Liu D, et al. Design of a prostate cancer patient navigation intervention for a Veterans Affairs hospital. *BMC Health Services Research*. 2012;12(1):340.
109. Ramirez AG. What do they do? Patient navigator actions and timeline treatment within 30 days of diagnosis in Latinas with breast cancer: The Six Cities Study. *AACR Annual Meeting*; 2014 Apr 5; San Diego, CA.
110. Schlueter DF, Thompson WW, Mason TA, Rayton M, Arriola KJ. A Qualitative Evaluation of the Avon Foundation Community Education and Outreach Initiative Patient Navigation Program. *Journal of Cancer Education*. 2010 Dec;25(4):571–6.
111. Cantril C, Haylock PJ. Patient Navigation in the Oncology Care Setting. *Seminars in Oncology Nursing*. 2013 May;29(2):76–90.
112. Basu M, Linebarger J, Gabram SGA, Patterson SG, Amin M, Ward KC. The effect of nurse navigation on timeliness of breast cancer care at an academic comprehensive cancer center: Nurse Navigation and Timeliness of Care. *Cancer*. 2013 Jul 15;119(14):2524–31.
113. Brooks J. Coordinating navigation within the lesbian, gay, bisexual and transgender community. Oral presented at: 10th Annual Conference of the American Psychosocial Oncology Society; 2013; Huntingdon Beach, CA.

114. Palomino H, Peacher D, Ko E, Woodruff S, Watson M. Barriers and Challenges of Cancer Patients and Their Experience with Patient Navigators in the Rural US/Mexico Border Region. *Journal of Cancer Education*. 2017 Mar;32(1):112-118.
115. Burhansstipanov L, Harjo L, Krebs LU, Marshall A, Lindstrom D. Cultural Roles of Native Patient Navigators for American Indian Cancer Patients. *Frontiers in Oncology* [Internet]. 2015 Apr 30 [cité le 11 sept. 2015];5. Disponible à l'adresse : <http://journal.frontiersin.org/article/10.3389/fonc.2015.00079/abstract>
116. Ramos RL, Ferreira-Pinto JB. A Transcultural Case Management Model for HIV/AIDS Care and Prevention. *Journal of HIV/AIDS & Social Services*. 2006 Oct 24;5(2):139-57.
117. Gunn CM, Clark JA, Battaglia TA, Freund KM, Parker VA. An Assessment of Patient Navigator Activities in Breast Cancer Patient Navigation Programs Using a Nine-Principle Framework. *Health Services Research*. 2014 Oct;49(5):1555-77.
118. Vargas RB, Ryan GW, Jackson CA, Rodriguez R, Freeman HP. Characteristics of the original patient navigation programs to reduce disparities in the diagnosis and treatment of breast cancer. *Cancer*. 2008 Jul 15;113(2):426-33.
119. Wheeler DP. Advancing HIV/AIDS Domestic Agenda: Social Work and Community Health Workers Unite. *Health and Social Work*. 2011;36(2):157-8.
120. Dixon L, Krauss N, Lehman A. Consumers as service providers: The promise and challenge. *Community Mental Health Journal*. 1994;30(6):615-625.
121. Craig T, Doherty I, Jamieson-Craig R, Boocock A, Attafua G. The consumer-employee as a member of a Mental Health Assertive Outreach Team. I. Clinical and social outcomes. *Journal of Mental Health*. 2004 Jan;13(1):59-69.
122. Gillard SG, Edwards C, Gibson SL, Owen K, Wright C. Introducing peer worker roles into UK mental health service teams: a qualitative analysis of the organisational benefits and challenges. *BMC Health Services Research*. 2013;13(1):188.
123. Chinman M, Lucksted A, Gresen R, Davis M, Losonczy M, Sussner B, et al. Early experiences of employing consumer-providers in the VA. *Psychiatric Services*. 2008;59(11):1315-1321.
124. Bluebird G. Redefining consumer roles: changing culture & practice in mental health care settings. *Journal of Psychosocial Nursing & Mental Health Services*. 2004;42(9):46.
125. Saltzer MS, Schwenk E, Brusilovskiy E. Certified Peer Specialist Roles and Activities: Results From a National Survey. *Psychiatric Services*. 2010 May;61(5):520-3.
126. Griswold KS, Pastore PA, Homish GG, Henke A. Access to primary care: are mental health peers effective in helping patients after a psychiatric emergency. *Primary Psychiatry*. 2010;17(6):42-45.
127. Jean-Pierre P, Hendren S, Fiscella K, Loader S, Rousseau S, Schwartzbauer B, et al. Understanding the Processes of Patient Navigation to Reduce Disparities in Cancer Care: Perspectives of Trained Navigators from the Field. *Journal of Cancer Education*. 2010 Apr 21; 26(1):111-20.
128. Carroll JK, Humiston SG, Meldrum SC, Salamone CM, Jean-Pierre P, Epstein RM, et al. Patients' experiences with navigation for cancer care. *Patient Education and Counseling*. 2010 Aug;80(2):241-7.
129. Tobias C, Rajabiun S, Franks J, Loscher-Hudson BS, Colson PW, Coleman SM. Peer Knowledge and Roles in Supporting Access to Care and Treatment. *Journal of Community Health*. 2010;35:609-17.
130. Koh C, Nelson JM, Cook PF. Evaluation of a Patient Navigation Program. *Clinical Journal of Oncology Nursing*. 2010;15(1):41-8.
131. Giese-Davis J, Bliss-Isberg C, Carson K, Star P, Donaghy J, Cordova MJ, et al. The effect of peer counseling on quality of life following diagnosis of breast cancer: an observational study. *Psycho-Oncology*. 2006 Nov;15(11):1014-22.

132. Lorhan S, Dennis D, van der Westhuizen M, Hodgson S, Berrang T, Daudt H. The experience of people with lung cancer with a volunteer-based lay navigation intervention at an outpatient cancer center. *Patient Education and Counseling*. 2014 Aug;96(2):237-48.
133. Shelton R. Defining the patient navigator in cancer care. Joint Annual Meeting for AACE, CPEN and EACE; 2009; Houston, TX.
134. Dudley DJ, Drake J, Quinlan J, Holden A, Saegert P, Karnad A, et al. Beneficial Effects of a Combined Navigator/Promotora Approach for Hispanic Women Diagnosed with Breast Abnormalities. *Cancer Epidemiology Biomarkers & Prevention*. 2012 Oct 1;21(10):1639-44.
135. Mollica M, Nemeth L, Newman S, Mueller M, Sterba K. Peer navigation in African American breast cancer survivors. *Patient Related Outcome Measures*. 2014 Nov 7;5:131-44.
136. Klein AR, Cnaan RA, Whitecraft J. Significance of peer social support with dually diagnosed clients: Findings from a pilot study. *Research on Social Work Practice*. 1998;8(5):529-551.
137. Rivera JJ, Sullivan AM, Valenti SS. Adding consumer-providers to intensive case management: Does it improve outcome? *Psychiatric services*. 2007;58(6):802-809.
138. Fox V. I am a mental health professional; My credential: Life experience. *Psychiatric rehabilitation journal*. 2002;26(1):99.
139. Bledsoe C. Unique Eyes and Different Windows of Opportunity: The Consumer Provider Perspective. *Occupational Therapy in Mental Health*. 2002 Sep 14;17(3-4):23-42.
140. Cabral L, Strother H, Muhr K, Sefton L, Savageau J. Clarifying the role of the mental health peer specialist in Massachusetts, USA: insights from peer specialists, supervisors and clients. *Health & Social Care in the Community*. 2014 Jan;22(1):104-12.
141. Grant EA, Reinhart C, Wituk S, Meissen G. An Examination of the Integration of Certified Peer Specialists into Community Mental Health Centers. *Community Mental Health Journal*. 2012 Aug;48(4):477-81.
142. Wright-Berryman JL, McGuire AB, Salyers MP. A Review of Consumer-Provided Services on Assertive Community Treatment and Intensive Case Management Teams: Implications for Future Research and Practice. *Journal of the American Psychiatric Nurses Association*. 2011 Jan 1;17(1):37-44.
143. van Vugt MD, Kroon H, Delespaul PA, Mulder CL. Consumer-providers in assertive community treatment programs: associations with client outcomes. *Psychiatric Services*. 2012;63(5):477-481.
144. Hamilton AB, Chinman M, Cohen AN, Oberman RS, Young AS. Implementation of Consumer Providers into Mental Health Intensive Case Management Teams. *The Journal of Behavioral Health Services & Research*. 2015 Jan;42(1):100-8.
145. Paulson R, Herinckx H, Demmler J, Clarke G, Cutler D, Birecree E. Comparing practice patterns of consumer and non-consumer mental health service providers. *Community Mental Health Journal*. 1999;35(3):251-269.
146. Rajabiun S, Coleman S, Drainoni M-L. Keeping At-Risk Persons Living with HIV/AIDS in Care: A Qualitative Study of Staff Perspectives. *Journal of HIV/AIDS & Social Services*. 2011 Apr;10(2):120-38.
147. Kelly E, Fulginiti A, Pahwa R, Tallen L, Duan L, Brekke JS. A Pilot Test of a Peer Navigator Intervention for Improving the Health of Individuals with Serious Mental Illness. *Community Mental Health Journal*. 2014 May;50(4):435-46.



CATIE tient à remercier les personnes suivantes d'avoir collaboré à la production des présentes lignes directrices. Nous leur sommes très reconnaissants du temps et des connaissances précieuses qu'ils ont contribués à ce projet.

#### **Auteure**

Logan Broecker

#### **Réviseurs**

Jason Altenberg, South Riverdale Community Health Centre  
Glen Bradford, Positive Living BC  
Laurel Challacombe, CATIE  
Miranda Compton, Vancouver Coastal Health  
Holly Gauvin, Elevate NWO  
Amanda Giacomazzo, CATIE  
Scott Harrison, Providence Health Care  
Kira Haug, ASK Wellness Centre  
Shazia Islam, Alliance for South Asian AIDS Prevention  
Christie Johnston, CATIE  
Murray Jose-Boerbridge, Toronto People With AIDS Foundation  
Erica Lee, CATIE  
Marvelous Muchenje, Women's Health in Women's Hands  
Community Health Centre  
Susanne Nicolay, Regina Qu'Appelle Health Region  
Mary Petty, Providence Health Care  
Sudin Sherchan, Alliance for South Asian AIDS Prevention  
Carol Strike, University of Toronto

#### **Lecture d'épreuves**

Zak Knowles

#### **Traduction**

Alain Boutilier  
Alexandra Martin-Rocha  
Axent Translation

#### **Mise en page**

David Vereschagin/Quadrat Communications

#### **Lecteurs critiques**

Jamie Crossman, Regina Qu'Appelle Health Region  
Samantha Francois, Regina Qu'Appelle Health Region  
Nelson Hollinger, Regina Qu'Appelle Health Region  
Alexandra King, Lu'Ma Medical Centre  
Elgin Lim, Positive Living BC  
Bernie Mathieson, Regina Qu'Appelle Health Region  
Beth Rachlis, Ontario HIV Treatment Network  
Glyn Townson, Positive Living BC  
Gloria Tremblay, Regina Qu'Appelle Health Region  
Danita Wahpoosewyan, Regina Qu'Appelle Health Region

#### **À propos de CATIE**

CATIE renforce la réponse du Canada face au VIH et à l'hépatite C en faisant le pont entre la recherche et la pratique. Nous mettons en relation les fournisseurs de soins de santé et de services communautaires aux derniers progrès scientifiques, et nous faisons la promotion des pratiques exemplaires dans les programmes de prévention et de traitement. À titre de courtier officiel du Canada en connaissances du VIH et de l'hépatite C, vous pouvez compter sur nous pour obtenir de l'information à jour, exacte et impartiale.

#### **Permission de reproduire**

Le présent document est protégé par le droit d'auteur. Il peut être reproduit et distribué dans son intégralité à des fins non commerciales sans permission, mais toute modification de son contenu doit être autorisée. Le message suivant doit apparaître sur toute réimpression d'un document : *Ces renseignements ont été fournis par CATIE (Réseau canadien d'info-traitements sida). Pour plus d'information, veuillez communiquer avec CATIE au 1-800-263-1638 ou à [info@catie.ca](mailto:info@catie.ca).*

#### **Déni de responsabilité**

CATIE s'efforce d'offrir l'information la plus à jour et la plus précise au moment de mettre sous presse. Cependant, l'information change et nous encourageons les utilisateurs à s'assurer qu'ils ont l'information la plus récente. Les opinions exprimées dans le présent document ou dans tout document publié ou diffusé par CATIE ou auquel CATIE permet l'accès ne reflètent pas nécessairement les politiques ou les opinions de CATIE ni de ses partenaires ou bailleurs de fonds.