

FOIRE AUX QUESTIONS

Réseau de bienveillance



Quel est le rôle du veilleur ?

Les veilleurs sont les yeux et les oreilles de la bienveillance sur les lieux de travail. Leurs rôles consistent à :

- Agir comme un point de contact et de réconfort pour la personne vivant des difficultés ou du stress
 - Reconnaître, pendant ses heures de travail, les personnes présentant les signes de détresse psychologique ou des symptômes associés au stress ;
 - Accueillir et écouter les collègues de l'installation, quelle que soit la direction, qui souhaitent partager leur situation sans préjugés et sans porter de jugement ;
 - Juger sommairement de l'état et des besoins et savoir détecter l'urgence ;
 - Rediriger les employés vers la ressource appropriée (ex. : ligne de soutien, PAE, équipe de soutien) lorsqu'une intervention spécifique est requise ;
 - Faire un suivi auprès du collègue aidé ;
 - Assurer la confidentialité des informations reçues dans le cadre de son rôle.
- Participer à la communauté de pratique et aux rencontres de maintien des connaissances.
- Promouvoir les façons de prendre soin de soi et des autres dans leur milieu de travail.

Comment entrer en contact avec un veilleur ?

Dans la section « Les veilleurs » du [site web](#), vous trouverez la sous-section « Membres du réseau de bienveillance ». Il s'agit de la liste des veilleurs formés par direction et installation. Certains moyens sont déployés pour identifier les veilleurs. Par exemple, vous pouvez reconnaître les veilleurs par leur lanière au cou, leur image de profil Teams ou leur signature électronique du Réseau de bienveillance.

Vous pouvez entrer en contact avec un veilleur selon le moyen qui vous convient le mieux (en personne, par courriel, par Teams ou par téléphone). Il est possible d'approcher un veilleur d'une autre installation ou d'une autre direction. Les interventions ont lieu selon les disponibilités du veilleur et de la personne en demande de soutien.

Est-ce que les échanges se font pendant les heures de travail ?

Oui, les veilleurs sont disponibles pendant leur quart de travail. Des interventions peuvent également être réalisées pendant leurs pauses, l'heure du repas, au début ou à la fin du quart de travail. Si une situation exige exceptionnellement que le veilleur se retire de ses tâches pour intervenir auprès d'un collègue, le supérieur immédiat doit être prévenu. Par ailleurs, les veilleurs sont invités à discuter avec leurs gestionnaires respectifs de la façon de réaliser leur rôle en complémentarité à leur charge de travail.

Est-ce que les veilleurs reçoivent une rémunération ?

Non, il n'y a pas de rémunération supplémentaire prévue, et ce, même si des discussions se réalisent lors des heures de repas ou de pause.

De façon générale, la personne choisie pour être veilleur agit naturellement comme une référence bienveillante auprès de son équipe. Le projet permet d'officialiser son rôle en plus d'offrir des formations et ressources lui permettant de développer ses habiletés en matière de premiers secours psychologiques.

Est-ce que je peux contacter un veilleur d'une autre direction ou d'une autre installation ?

Oui bien sûr, il est possible de parler au veilleur que vous désirez selon sa disponibilité.

Est-ce un processus confidentiel ?

Oui, le processus est confidentiel et les informations personnelles ne sont pas communiquées.

Cependant, des situations particulières exigent d'être déclarées aux bonnes instances :

- Danger imminent pour la personne accompagnée ou pour autrui ;
- Toute situation de maltraitance envers des personnes vulnérables ;
- Actes répréhensibles.

Dans ces situations, toute personne, non seulement un veilleur, se doit d'appliquer les modalités prévues par les politiques respectives disponibles sur l'[Intranet](#) du CISSS de Laval. Au besoin, le veilleur peut se référer à un membre de l'équipe de soutien du réseau de bienveillance qui pourra l'orienter dans les différentes démarches.

Comment faire part de mon appréciation de l'accompagnement offert par un veilleur ?

Dans la section du site web ci-dessus « Accompagnement offert », vous trouverez une sous-section intitulée « Appréciation du soutien reçu » dans laquelle vous pouvez remplir un formulaire d'appréciation. Vos réponses seront envoyées à la coordination du projet qui prendra connaissance de vos commentaires et réalisera un suivi au besoin en respectant la confidentialité des informations reçues.

Comment ce support psychosocial est offert en télétravail ?

Les veilleurs identifiés pourront soutenir par Teams ou par téléphone les collègues qui en feront la demande.

Il est possible que la détection des signes et symptômes de détresse soit plus difficile pour les personnes en télétravail. Nous encourageons fortement aux équipes de prévoir des rencontres virtuelles informelles afin de pouvoir discuter entre eux et maintenir la cohésion d'équipe.

Comment devenir veilleur ?

Nous vous invitons à signifier votre intérêt à votre supérieur immédiat. Il pourra vous informer s'il y a un processus de recrutement en cours dans votre direction. Des initiatives ont été déployées selon les différentes directions. Dans le cas contraire, veuillez communiquer par courriel avec la coordination du Réseau de bienveillance.

Un questionnaire sur les motivations à devenir veilleur sera envoyé à la personne intéressée afin de connaître sa volonté à devenir veilleur ainsi que le parcours de formation adéquat à suivre.

Quel est le processus pour devenir veilleur ?

Nous invitons le futur veilleur à remplir un questionnaire sur ses motivations à devenir veilleur. Cela nous permet de définir le parcours de formation nécessaire selon leurs acquis professionnels. Au besoin, une boîte courriel du CISSS de Laval est créée au veilleur afin qu'il puisse bénéficier de la communauté de pratique sur Teams.

Formations		
	Devenir veilleur : prévention et premiers secours psychologiques	Intégration des acquis – CISSS de Laval
Type de formation	Asynchrone	Synchrone
Public cible	Veilleurs (employés et gestionnaires) <i>Cette formation est facultative pour les veilleurs exerçant une profession en relation d'aide.</i>	Veilleurs (employés et gestionnaires)
Durée	Environ 2 heures	3 h
Accès	En virtuel sur l'ENA	En virtuel sur Teams
Préalable	Aucun	<ul style="list-style-type: none">• Formations asynchrones : Prendre soin de soi et prendre soin des autres de la CRC ou ENA• Acquis professionnels en relation d'aide

Comment le veilleur sera-t-il soutenu dans son rôle ?

Une intervenante psychosociale est disponible pour soutenir les veilleurs de multiples façons. Les veilleurs peuvent lui poser des questions en lien avec leurs rôles et interventions. Ils peuvent aussi obtenir du soutien personnel. L'équipe du projet anime une communauté de pratique sur Teams, un lieu d'échange et de partage des connaissances (accessibilité à des outils). L'équipe organise également des formations ou ateliers de partage, d'intégration et de maintien des connaissances.

Quelles sont les implications du rôle de veilleur ?

Le rôle de veilleur est volontaire. Les veilleurs sont invités à remplir un formulaire de suivi suite à une intervention. Ils peuvent également bénéficier et participer à la communauté de pratique ainsi qu'aux rencontres et discussions avec l'équipe de soutien et d'autres veilleurs, etc. Des formations optionnelles peuvent également être proposées par l'équipe de soutien.

Que dois-je faire si je ne veux plus être un veilleur ?

Vous devez prévenir la coordonnatrice du projet par courriel ou par Teams. Des dispositions seront prises pour que vous soyez remplacé et pour que votre nom soit retiré de la liste des membres du réseau de bienveillance.

Comme veilleur, que dois-je faire si je quitte mon emploi ou je m'absente pour une longue période ?

Vous devez prévenir la coordonnatrice du projet par courriel ou par Teams. Des dispositions seront prises pour que votre nom soit retiré de la liste des membres du Réseau de bienveillance le temps de votre départ.

Coordonnées de l'équipe du projet Réseau de bienveillance

- Christine Tran (coordonnatrice)
 - christine.tran.cissslav@ssss.gouv.qc.ca
- Astrid Velasquez-Sanchez (ergothérapeute, formatrice et soutien aux veilleurs)
 - avelasquezsanchez.csssl@ssss.gouv.qc.ca
- Gabriel Huet (agent de gestion du personnel)
 - gabriel.huet.cissslav@ssss.gouv.qc.ca

Site web

<https://www.lavalensante.com/employes-et-medecins/ressources-humaines/reseau-de-bienveillance/>