

# FOIRE AUX QUESTIONS

## Réseau de bienveillance



### Comment entrer en contact avec un veilleur ?

Dans la section ci-dessus du site web « Les veilleurs », vous trouverez la sous-section « Membres du réseau de bienveillance ». Il s'agit de la liste de vos collègues formés ainsi que leur installation.

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.

### 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 avec bienveillance 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 aux coordonnatrices du projet qui prendront connaissance de vos commentaires et réalisera un suivi au besoin en respectant la confidentialité des informations reçues.

## Comment ce support psychosocial va être 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 un veilleur ?

Lors du déploiement initial (phase 1 du projet) : Selon la répartition prévue pour votre direction, votre supérieur immédiat vous informera du processus de sélection et de la manière de faire part de votre intérêt.

Lorsque le réseau sera constitué : Vous pouvez soumettre une candidature spontanée par courriel aux coordonnatrices du projet. Les besoins de votre équipe / service / direction seront évalués et vous serez prévenu si votre demande a été acceptée.

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

Vous devez prévenir les coordonnatrices du projet ou l'équipe de soutien 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 ou je m'absente pour une longue période ?

Vous devez prévenir les coordonnatrices du projet ou l'équipe de soutien 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 des coordonnatrices du projet

- Christine Tran
  - [christine.tran.cissslav@ssss.gouv.qc.ca](mailto:christine.tran.cissslav@ssss.gouv.qc.ca)
- Émilie Roy Bisson
  - [emilie.roy.bisson.cissslav@ssss.gouv.qc.ca](mailto:emilie.roy.bisson.cissslav@ssss.gouv.qc.ca)

### Coordonnées de l'équipe de soutien

- Astrid Velasquez-Sanchez
  - [avelasquezsanchez.cssl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:avelasquezsanchez.cssl@ssss.gouv.qc.ca)
- Sophie L'Espérance
  - [slesperance.cssl@ssss.gouv.qc.ca](mailto:slesperance.cssl@ssss.gouv.qc.ca)