



ÉQUITÉ
DIVERSITÉ
INCLUSION

CODE DE CONDUITE ET DE CIVILITÉ DU CENTRE DE RECHERCHE DE L'INSTITUT UNIVERSITAIRE DE MONTRÉAL (CRIUGM)

TABLE DES MATIÈRES

Objet.....	3
Valeurs et principes directeurs	4
Champ d'application et population ciblée	5
Comportements qui vont à l'encontre du code de conduite et de civilité.....	5
Autres causes potentielles de mésententes ou de conflits.....	7
Consultation avec une Personne-Ressource (<i>voir Annexe 1</i>)	9
Dénouement.....	10
Les personnes-ressources : pour veiller au respect du code de conduite et de civilité	10
Noms des personnes ressources identifiées au centre de recherche :	11
Noms des conciliateurs:	12
ANNEXES.....	13
Annexe 1 : Profil des personnes-ressource et leurs formations.....	14
Annexe 2 : Ressources en cas d'urgence dans la communauté	17
Annexe 3 : Ressources disponibles dans les universités partenaires du CRIUGM	19
ANNEXE 5: Trousse de la personne- ressource	25

PRÉAMBULE

Le monde académique et les milieux de travail sont en constante évolution. Le CRIUGM est intégré au CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal (CCSMTL). C'est un centre affilié à l'Université de Montréal (UdeM) et à l'Université du Québec à Montréal (UQAM), mais il inclut également des équipes de recherche d'autres universités québécoises (Concordia, UQTR, McGill, UQO, TELUQ) et est l'hôte d'événements scientifiques, cliniques et académiques qui accueille des invités locaux, nationaux et internationaux. Des contrats d'affiliation définissent les rôles et responsabilités respectives du CCSMTL et des universités dans les activités de formation et de recherche universitaires au CRIUGM. Dans de nombreuses circonstances, les responsabilités sont partagées et il est souvent difficile de déterminer si ce sont les politiques du CCSMTL ou celles des universités qui prévalent. Le CCSMTL a adopté une Politique en matière de promotion de la civilité et de prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail (ref). Cette politique s'applique à tous les employés, les étudiants, et les chercheurs du CRIUGM. Notons par ailleurs que les interactions entre les chercheur·euse·s et leurs étudiant·e·s et stagiaires postdoctoraux sont également balisées par la loi 14. Les intervenants sont multiples et les mécanismes de traitement des allégations de manquement sont parfois complexes, ce qui peut nuire à l'application des politiques. Le présent document vise à faciliter la mise en œuvre de cette politique et son application dans le contexte particulier du CRIUGM.

ENVIRONNEMENT LINGUISTIQUE

Notons que le CRIUGM est un milieu de travail francophone et que la langue principale de communication est le français. Toutefois, l'anglais est actuellement dominant en science et la maîtrise de cette langue est généralement encouragée dans les équipes de recherche. De plus, certaines activités et fonctions impliquant des interactions au niveau canadien ou international exigent une maîtrise fonctionnelle de l'anglais. La langue commune avec les nouveaux étudiants et stagiaires postdoctoraux internationaux est souvent l'anglais et on encourage ces nouveaux membres du CRIUGM à développer des compétences fonctionnelles en français. L'absence de maîtrise de la langue anglaise par les francophones ou leur préférence de communiquer en français ne devrait pas être un facteur limitant leur participation aux activités se déroulant au CRIUGM.

Le CRIUGM est une communauté de recherche qui se consacre à l'identification des facteurs individuels et collectifs qui sont susceptibles de favoriser le plein potentiel du vieillissement, un concept incroyablement complexe et diversifié. En tant qu'organisation, le CRIUGM valorise fortement la diversité de ses membres qu'elle considère comme une richesse favorisant une meilleure prise en compte de la complexité dans la mise en œuvre de sa mission. Le CRIUGM s'engage donc à créer un environnement équitable où la diversité humaine est accueillie, respectée, et valorisée. Bien qu'aucune liste ne puisse espérer être exhaustive, le CRIUGM honore explicitement la diversité en termes d'âge, de culture, d'origine ethnique, d'identité ou d'expression de genre, de langue, d'origine nationale, de convictions politiques, de profession, de race, de religion, d'orientation sexuelle et de statut socio-économique.

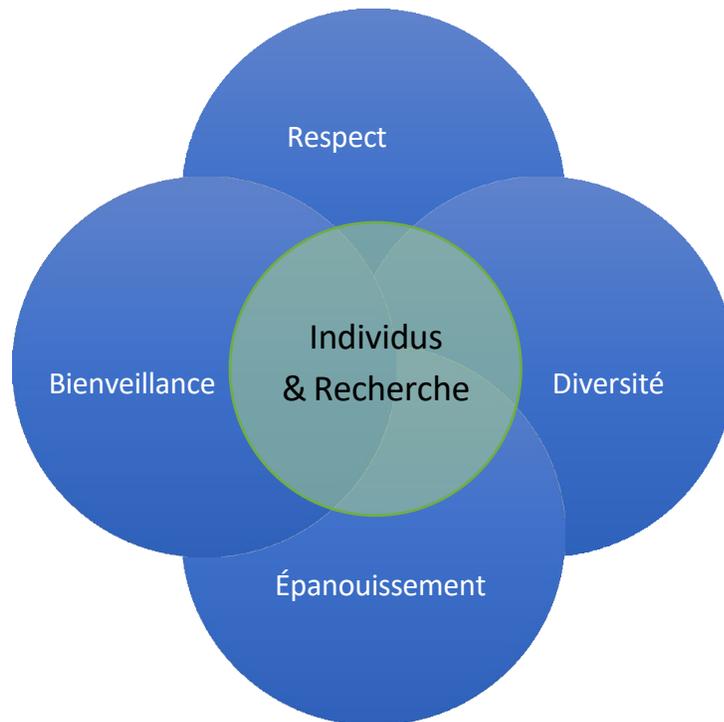
OBJET

Le présent document propose un code de conduite et de civilité en milieu de travail qui vise à promouvoir et perpétuer un environnement sain, et à encourager les comportements qui y contribuent. Le CRIUGM encourage sa communauté à s'épanouir dans ses activités professionnelles tout en adoptant un style de vie équilibré, en maintenant du temps pour des activités extérieures satisfaisantes et en entretenant des relations professionnelles cordiales avec ses collègues. Le code définit les valeurs et principes directeurs du CRIUGM en termes de civilité, et identifie des mécanismes dans le but de favoriser un environnement de travail sain, et de détecter et remédier aux manquements qui peuvent survenir.

L'objectif du code de conduite et de civilité du CRIUGM est également de prévenir et limiter la dégradation de situations inconfortables ou conflictuelles. En effet, ceux ayant contribué à sa rédaction croient fermement au pouvoir de la communication pour prévenir l'escalade des conflits. Or, il est fréquent dans les interactions en communauté que surviennent des différends. L'intention est d'identifier des sources potentielles et proposer des moyens de remédiation.

Ce code de conduite et de civilité cherche à soutenir l'épanouissement de la communauté du CRIUGM tant du point de vue des individus qui la compose que de la recherche qui y est produite. Toutes les activités soutenues par le CRIUGM devraient se dérouler dans un esprit de bienveillance, en reconnaissant l'équilibre des talents et l'individualité des forces.

Les valeurs mises de l'avant sont le respect, la diversité, la bienveillance et l'épanouissement. Le CRIUGM étant une communauté de personnes contribuant à l'avancement des connaissances sur le vieillissement, nous défendons fermement l'adhésion à ces valeurs envers les individus et la recherche. Le CRIUGM souhaite que ses membres mettent en œuvre ces valeurs tant dans leurs interactions avec autrui que dans leurs activités de recherche.



Respect - de l'individualité et de la diversité, de la vie privée, du travail d'autrui, des idées, des intérêts et méthodologies de recherche (p. ex., reconnaissance objective de la valeur et de la contribution)

Diversité – la diversité est une source de richesse tant sur le plan humain et culturel que scientifique

Épanouissement – les activités professionnelles devraient contribuer à l'épanouissement individuel et relationnel

Bienveillance - acceptation, ouverture, compassion, indulgence, et empathie envers autrui

CHAMP D'APPLICATION ET POPULATION CIBLÉE

Ces enjeux concernent toutes personnes impliquées dans les activités du CRIUGM incluant, mais ne s'y limitant pas; la communauté de recherche incluant étudiant·e·s, stagiaires postdoctoraux, professionnel·le·s de recherche, chercheur·euse·s et participant·e·s, la direction du CRIUGM, l'équipe de soutien du CRIUGM ainsi que le personnel des différentes directions du CCSMTL. Ce code de conduite et de civilité propose des lignes directrices pour un milieu de travail inclusif, équitable et accueillant. Il permet également de mieux baliser la notion de harcèlement, les comportements inappropriés, et toute forme de discrimination ou de comportements pouvant être mal perçus, ou créer de l'inconfort dans un milieu de travail comme le CRIUGM. Il est essentiel de prendre en compte la réalité du CRIUGM dans ce contexte. Il s'agit d'un milieu académique qui rassemble des personnes provenant d'institutions variées, chacune d'entre elles ayant leurs propres balises. Le CRIUGM est aussi un milieu de travail exigeant avec une multitude de relations professionnelles impliquant des notions de hiérarchie implicite ou explicite pouvant teinter les interactions. Ainsi, ce code de conduite s'applique à toute personne qui représente le CRIUGM, dans toutes ses interactions, peu importe l'endroit physique où elle se trouve – au CRIUGM, en congrès, en colloque, à une table ronde, etc.

L'objectif est également de doter le CRIUGM de moyens destinés à protéger la santé mentale et l'intégrité psychologique de l'ensemble des personnes contribuant à son bon fonctionnement. Bien que l'intention ne soit pas de s'immiscer dans la gestion de ses laboratoires ou de se substituer à d'autres instances universitaires ou du CCSMTL, il est important que le CRIUGM se positionne sur ces enjeux et ***identifie des mécanismes pour recevoir les signalements de manquement et accompagner les membres de notre communauté qui vivent ces situations.***

COMPORTEMENTS QUI VONT À L'ENCONTRE DU CODE DE CONDUITE ET DE CIVILITÉ

Pour rappel, l'objectif premier, tel que décrit dans l'objet de ce code, est de prévenir les situations de conflits. Toutefois, la section qui suit vise à explicitement nommer des comportements qui sont susceptibles d'entraîner des conflits et qui vont à l'encontre des valeurs du CRIUGM et de son code de conduite et de civilité.

De par la nature internationale de la recherche, la communauté du CRIUGM est constituée de membres de cultures et d'origines variées. Il est donc attendu que chacun fasse preuve de respect face à cette diversité aussi bien en termes de pratiques que d'attitudes et croyances diverses.

Cela inclut notamment une prise de conscience des appellations et des pronoms privilégiés, ainsi que de l'utilisation d'un ton de voix considéré comme respectueux par tous.

Le CRIUGM ne présuppose pas que ses membres connaissent tous les us et coutumes de l'ensemble de la communauté. Il est cependant attendu que chaque membre reconnaisse et respecte les différences qui existent au sein de la communauté. Cela signifie être ouvert à apprendre de ces différences et être disponible pour en discuter respectueusement avec les autres.

L'incivilité et le harcèlement peuvent se manifester de multiples façons. Sans être exhaustive, la liste ci-dessous définit des comportements que le CRIUGM considère étant inapproprié et qui justifient une réponse :

- ✚ Micro-agressions, commentaires verbaux qui renforcent les structures sociales de domination liées au genre, à l'identité et à l'expression de genre, à l'orientation sexuelle, à l'alimentation (végétarienne, sans lactose, végétalienne, etc.), au handicap, à l'état matrimonial ou familial, à la grossesse, aux conditions liées à la grossesse, à l'apparence physique, la maîtrise de la langue, la taille, la race, l'âge ou la religion ;
- ✚ Production ou la diffusion d'images à connotation sexuelle dans les espaces publics ;
- ✚ Intimidation délibérée, traque ou poursuite ;
- ✚ Photographie, enregistrement ou diffusion d'informations personnelles sans consentement ;
- ✚ Perturbation prolongée dans l'environnement de travail ;
- ✚ Contact physique inapproprié ;
 - Attention sexuelle importune ou non sollicitée ;
 - Toutes actions menant à l'exclusion ou signifiant un manque de considération à l'égard d'une personne ou d'un groupe, y compris l'indifférence délibérée ; p. ex. ignorer un membre de l'équipe ou ne pas lui partager des communications qui la concernent, texter à outrance pendant des réunions d'équipe ;
 - Le dénigrement individuel ou collectif (« mobbing »; par ex.: discréditer injustement, propager des allégations infondées, humilier);
 - Défendre ou encourager l'un des comportements ci-dessus

Les sources potentielles de mécontentements ou de conflits sont multiples en milieu de travail. Ces situations ne mènent pas nécessairement à l'incivilité ou à des manquements au code de conduite, mais elles en sont parfois la cause. Elles peuvent ainsi nuire significativement au maintien d'un environnement de travail sain si elles ne sont pas traitées adéquatement et rapidement. La prévention, détection, mitigation et résolution de ces situations est une responsabilité partagée par toutes les personnes œuvrant au CRIUGM, et entre les parties prenantes dans le cas d'une situation spécifique. Si la situation n'est pas résolue à la satisfaction des parties, les supérieurs immédiats devraient être saisis du dossier et offrir un soutien. S'il y a lieu, la direction des ressources humaines peut être sollicitée et mobiliser des ressources pour les cas complexes ou impliquant des manquements graves (p. ex., harcèlement). Au CRIUGM, le-la répondant-e principal pour le CCSMTL est le-la chef-fe de service.

La recherche universitaire dans un établissement de santé comporte certains défis distinctifs qui requièrent une attention particulière. En effet, les professionnels de recherche travaillant pour les équipes de recherche sont généralement des employés du CCSMTL alors que les étudiants et stagiaires postdoctoraux ont un statut de « stagiaires de recherche ». Dans ce contexte, les chercheurs-directeurs de laboratoires ne sont pas employés du CCSMTL, mais ils agissent à titre de « superviseurs ». Tous doivent évidemment se conformer aux politiques de l'établissement, mais certains enjeux sont à l'interface entre la fonction académique et celle d'employeur.

Les enjeux académiques et les relations des étudiants et stagiaires postdoctoraux avec les directeurs de recherche relèvent normalement des responsables de programmes universitaires. Toutefois, les activités de recherche au CRIUGM sont sous la responsabilité de la direction du CRIUGM et du CCSMTL. Dans ce contexte, plusieurs enjeux récurrents peuvent causer des conflits et de la détresse et requièrent des actions rapides pour une résolution satisfaisante. Voici quelques balises pour prévenir ces problèmes.

Ententes de financement des étudiants et stagiaires postdoctoraux:

- Plan de financement qui respecte les lignes directrices ;
- Entente de financement co-signée par toutes les parties, et sa mise à jour annuelle

Veuillez-vous référer aux lignes directrices sur le financement des étudiant·e·s et stagiaires postdoctoraux pour plus d'information sur cet enjeu

Horaire de travail :

- ▶ Le CRIUGM croit en un équilibre entre la vie professionnelle et la vie personnelle et ne souhaite pas contribuer à la normalisation de la surcharge de travail;
- ▶ Le CRIUGM encourage ses membres à respecter des semaines de travail ayant un volume raisonnable et à planifier des vacances annuelles qui permettent de maintenir cet équilibre;
- ▶ Le CRIUGM adhère au principe du droit à la déconnexion en dehors des heures normales de travail.

Charge et gestion du travail :

- ▶ L'engagement professionnel peut varier grandement entre les individus et entre les différentes périodes de l'année et les stades de la vie personnelle et professionnelle;
- ▶ La surcharge de travail constante ou récurrente, une micro gestion excessive ou un manque de supervision peuvent produire de la détresse:
 - ✓ Il n'est pas normal de ressentir de l'impuissance, de l'incompétence ou de l'épuisement au travail;
 - ✓ Il est essentiel de communiquer ces sentiments et d'apporter les ajustements nécessaires;
 - ✓ Si ces sentiments persistent, il est important de solliciter de l'aide personnelle et, s'il y a lieu, professionnelle;
- ▶ Les attentes quant à la charge de travail devraient être claires et révisées au besoin avec le supérieur, le superviseur, et, s'il y a lieu avec le comité de parrainage aux études supérieures. Pour les étudiant.e.s, les attentes devraient prendre en considération :
 - ✓ Les crédits consacrés à d'autres activités de formation que la recherche (cours, stage, formation clinique)
 - ✓ Les termes de l'entente de financement (accord sur le temps consacré aux activités professionnelles externes)

Pour le personnel de recherche, les attentes devraient être discutées au préalable et prendre en considération :

- ✓ La description du poste qui devrait être en adéquation avec le titre du poste et les compétences de la personne en poste.
- ✓ Si la description du poste doit être modifiée, cela devrait être discuté entre les parties concernées

- Les exigences des programmes de formation universitaire procurent des balises sur les objectifs minimaux à rencontrer à chaque niveau de formation; les conséquences potentielles de dépasser ou pas ces attentes devraient être discutées explicitement;
- La recherche scientifique n'est pas linéaire et les opportunités et écueils prévisibles ou imprévisibles sont nombreux. Dans ce contexte, il est attendu que la charge de travail fluctue. Bien qu'elles soient souvent stressantes, les périodes de travail intensives sont souvent vécues avec un enthousiasme qui contribue à la motivation de se dépasser, repousser les limites de la connaissance, ou partager les résultats de sa recherche.
- Le CRIUGM valorise une gestion du travail favorisant le développement de l'autonomie professionnelle ; ceci implique une bonne compréhension des compétences et des besoins de chaque personne pour la détermination des objectifs, des échéanciers et de la fréquence des suivis.

Si vous êtes témoin de manifestations de détresse d'une personne de votre entourage, n'hésitez pas à offrir votre support ou à lui recommander de solliciter de l'aide ; ne sous-estimez pas l'impact d'une telle recommandation.

CONSULTATION AVEC UNE PERSONNE-RESSOURCE (VOIR ANNEXE 1)

Si vous vivez une situation causant un sentiment de détresse et/ou de l'anxiété, ou si vous êtes victime ou témoin de comportements qui contreviennent aux principes énoncés dans ce document, n'hésitez pas à contacter une des **personnes-ressources**, (liste à venir des personnes directement ou de façon anonyme). Il est important de comprendre qu'il ne s'agit pas ici de dénoncer ou d'accuser une autre personne, mais bien de signaler que vous vivez ou êtes témoin d'une situation difficile ou conflictuelle.

Avec l'accord de la personne concernée, les personnes-ressources peuvent offrir un rôle d'écoute et de soutien. Elle peut aussi accompagner la personne avec le conciliateur et permettre d'ouvrir le dialogue entre les différents partis. Dans la plupart des cas, rétablir la communication va permettre de mieux comprendre la situation de chacune des parties, c'est-à-dire leur perception et position respective face à la situation. Idéalement, à l'issue de la discussion, un ajustement des attentes de chacune des parties est établi, ce qui permet une résolution du conflit.

Le CRIUGM s'engage à traiter les signalements de façon confidentielle, et aucune action ne sera menée sans votre consentement suite au signalement à moins qu'une vie ne soit mise en danger.

DÉNOUEMENT

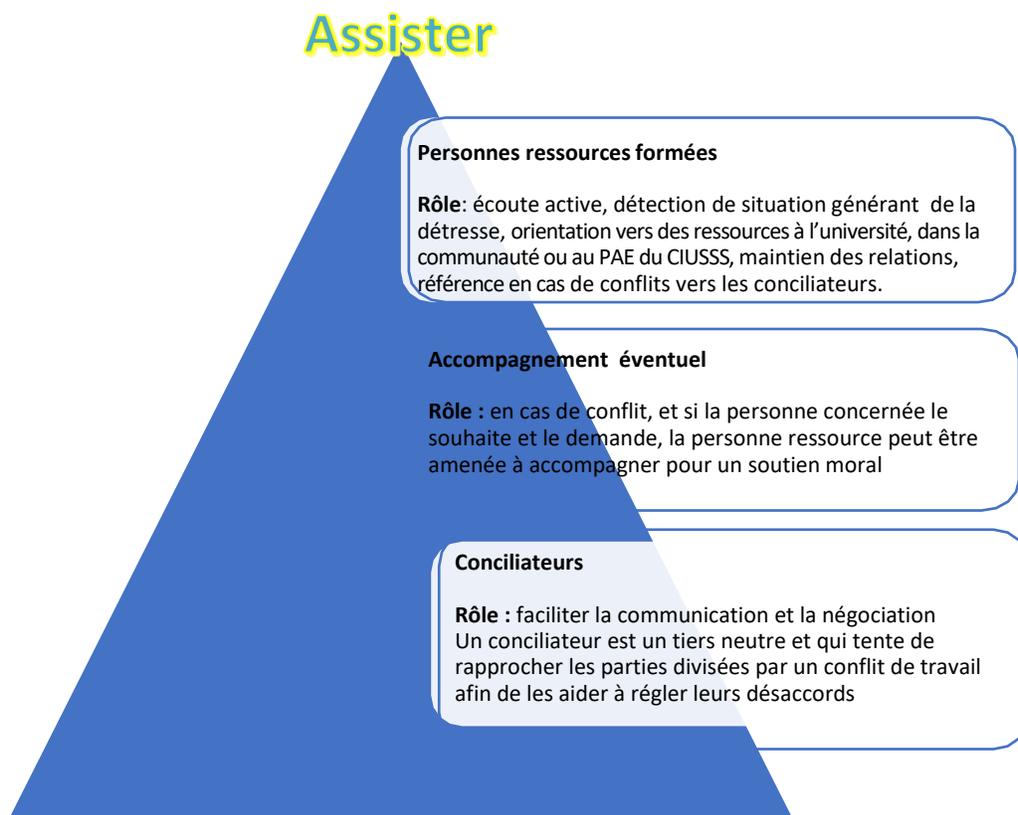
Dans certaines circonstances, la situation peut exiger l'intervention de professionnels ayant les compétences pour aider à la gérer ou recevoir une plainte formelle. Le CRIUGM n'a pas l'autorité juridique ou institutionnelle pour traiter des plaintes sur des actes contrevenant aux politiques universitaires ou du CIUSSS. S'il y a lieu, les membres de l'équipe de direction ou des personnes-ressources peuvent orienter les personnes concernées vers les instances appropriées.

LES PERSONNES-RESSOURCES : POUR VEILLER AU RESPECT DU CODE DE CONDUITE ET DE CIVILITÉ

Toutes les personnes œuvrant au CRIUGM ont la responsabilité de protéger et promouvoir un climat de travail sain, de signaler les manquements dont elles sont témoins, et d'orienter les personnes concernées vers des personnes-ressources.

Le code de conduite et de civilité du CRIUGM vise aussi à outiller ses membres pour préserver des relations cordiales même en situation de conflit.

En cas de conflit, et si la personne en détresse le souhaite, elle peut être accompagnée par la personne ressource, ou une personne *impartiale, neutre* de son choix pour aller auprès des conciliateurs.



NOTE : Si jamais vous vivez une situation générant de la détresse avec une personne qui figure sur la liste des personnes ressources formées, sachez que toute discussion demeure confidentielle et la personne impliquée ne sera jamais mise au courant sans votre consentement. S'il devait y avoir une consultation entre les personnes ressources pour un dossier concernant ladite personne ressource en particulier, celle-ci ne serait pas informée de la rencontre afin de ne pas porter préjudice à aucun des partis.

NOMS DES PERSONNES RESSOURCES IDENTIFIÉES AU CENTRE DE RECHERCHE :

(à venir)

NOMS DES CONCILIEURS:

Pierre Rainville, directeur adjoint à la recherche scientifique

Marc Cuesta, Chef de service CRIUGM

Une autre chercheure à venir

Quelques points sur le rôle du Conciliateur:

La personne conciliatrice doit faire preuve d'impartialité en tout temps. Elle ne doit pas avantager une personne au détriment de l'autre et n'a pas à décider qui a raison et qui a tort. Elle doit plutôt aider à parler avec l'autre personne et à trouver une solution satisfaisante par la personne en détresse elle-même.

- Faciliter la communication et encourager l'échange d'informations entre les participants.
- Aider les participants à cibler les différentes facettes du conflit qui les oppose.
- Permettre à chacun d'exprimer son point de vue et ses besoins, et d'entendre ceux de l'autre personne.
- Favoriser la coopération des participants dans la recherche de solutions possibles à leur conflit.
- Entamer une négociation s'il y a lieu pour ouvrir un dialogue.

Le CRIUGM s'engage à traiter les signalements de façon confidentielle, et aucune action ne sera menée sans votre consentement suite au signalement à moins qu'une vie ne soit mise en danger.

Parfois, les personnes n'arrivent pas à s'entendre, les conciliateurs peuvent aussi référer les personnes concernées à des instances du CIUSSS, CNESST ou de l'université si cela s'avère nécessaire.

Annexe 1 : Profil des personnes-ressource et leurs formations p. 13

Annexe 2 : Ressources en cas d'urgence dans la communautép. 16

Annexe 3 : Ressources disponibles par université pour le étudiant.e.s du CRIUGM.....p. 18

Annexe 4 : Ressources pour le personnel de recherche.....p. 21

Annexe 5 : Trousse d'outils pour la personne-ressource.....p. 24

- i. Je reconnais les signes de détresse psychologique, quoi faire ?
- ii. Ligne de soutien psychologique du CCSMTL
- iii. Soutien offert par la communauté des veilleurs pour des cas critiques
- iv. Victime d'incivilité, que faire ?
- v. Exemples d'incivilités

Remerciements et crédits

Ce document a été rédigé par Michèle Masson-Trottier, représentante étudiante, aux suites de discussions en comité ad hoc et des discussions avec la direction et le chef de service.

Les membres du comité éthique ayant participé à la révision finale du document sont :

Simona Brambati, Adriana Lacerda, Alexander Moreno, Pierre Rainville, YiRan Wang, Mélodie St Georges, Mehdi Essounni, Marc Cuesta, Stéphane Bastianetto, Nadia Jaffer

Ce document s'inspire du code de conduite de l'Organization for human brain mapping, de SimExp,.

Pourquoi devenir une personne-ressource?

- ▶ Faire la différence dans la vie de ses collègues en étant outillé pour leur offrir du soutien et de l'écoute.
- ▶ Joindre une communauté de personnes qui partagent vos valeurs et votre engagement dans votre milieu.
- ▶ Contribuer à un milieu de travail axé sur les relations bienveillantes entre collègues.
- ▶ Recevoir de la formation et du soutien en continu afin de vous appuyer dans votre implication.

Profil d'une personne-ressource

Une personne de confiance qui sait prendre soin d'elle-même.

- ✓ À l'écoute
- ✓ Intéressée et sensible aux autres
- ✓ Qui ne porte pas de jugement sur les personnes
- ✓ Qui fait preuve de discrétion (respect de la confidentialité) et de discernement
- ✓ Qui souhaite s'engager dans son milieu

Il ne s'agit pas d'un expert ou d'un intervenant, ou d'un médiateur, mais bien d'un collègue bienveillant qui souhaite apporter son soutien aux autres.

Les étapes du contact

Prise de contact d'un.e collègue et écoute.

1. Écoute
2. Identification, et évaluation des besoins
3. Orientation vers les ressources existantes universités si ce sont des étudiants, programme d'aide aux employés (PAE) du CIUSSS...

OU, si non résolue:

4. Consultation avec les conciliateurs pour la suite selon le problème si tel est le souhait de la personne.
5. Rencontre des partis avec les conciliateurs; avec ou sans accompagnement de chacune des partis avec une personne de leur choix. L'accompagnateur doit faire preuve de neutralité.

Formations données à la personne-ressource :

- ▶ Rôle : Qu'est-ce qu'il fait? Qu'est-ce qu'il ne fait pas? Quels sont les outils disponibles?
- ▶ Les premiers secours psychologiques- principe de base: offrir les secours psychologiques en sécurité pour soi et pour les autres
- ▶ Émotions et Empathie : Que sont les émotions? Qu'est-ce que l'empathie? Comment être empathique? Qu'est-ce que l'écoute active?
- ▶ Mises en situations: que faire et ne pas faire?
- ▶ Notions de base sur la gestion de conflits
- ▶ Quels sont les systèmes de soutien: soi-même, les relations proches, les ressources dans la collectivité.

Engagement requis pour les formations

- ▶ Deux rencontres combinées étudiants et prof de recherche de 1h ou une de 2h
- ▶ Où? Au 6è du CRIUGM donc en présentiel et via Teams.
- ▶ Formations enregistrées, disponibles pour la communauté des personnes-ressources.

Les formations pour les personnes-ressources vont être données par les des psychologues et des psychothérapeutes en charge de la communauté des veilleurs au CIUSSS centre Sud de l'île de Montréal.

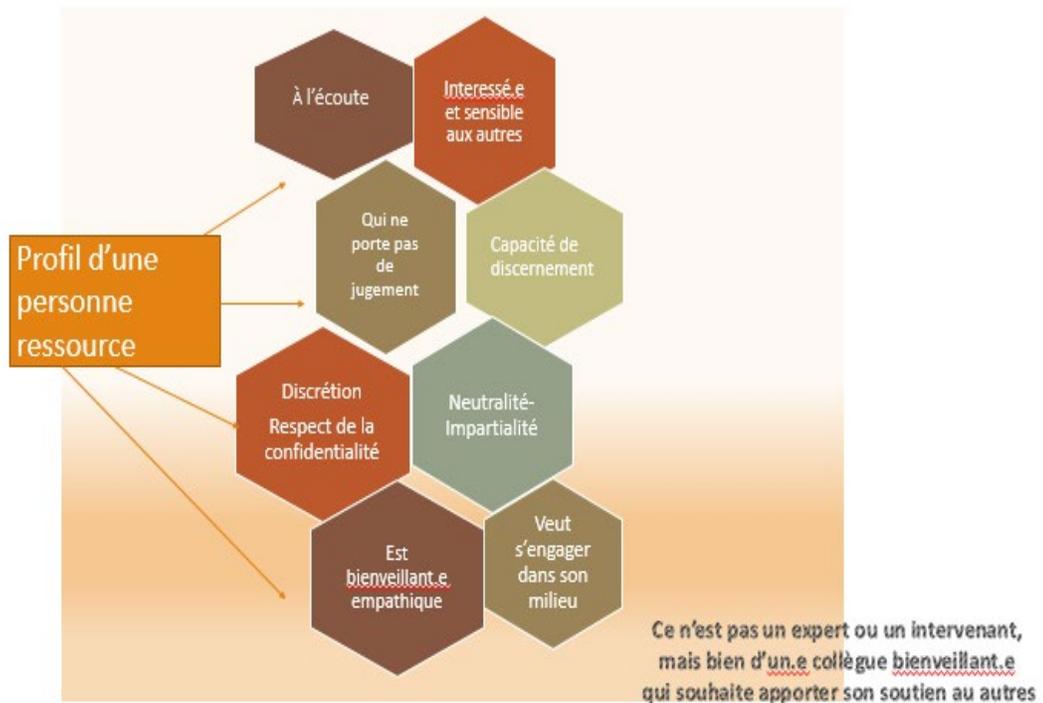
Le terme « Veilleur » est l'équivalent de la personne-ressource au CCMTL. Ce concept a été créé en période de pandémie pour que des collègues formé.e.s puissent aider et soutenir leurs pairs vivant des moments difficiles et pour prévenir la détresse psychologique.

Les veilleurs, par contre, travaillent uniquement au sein de leurs équipes et vont au-devant des situations difficiles qu'ils observent et remarquent dans leur entourage, contrairement aux personnes-ressources qui rentrent en action lorsque sollicités.

SCÉNARIOS POSSIBLES POUR LA PERSONNE RESSOURCE (PR)



*Scénario rare



- **Service 211:** Service d'information et de référence sur les services sociocommunautaires disponible 7 jours sur 7, de 8 h à 18 h.
1877-211-9933
www.211qc.ca (en ligne)
- **Centre de prévention de suicide de Montréal :**
Suicide Action Montréal
1866 277 3553
- **Ligne d'écoute Tel-aide Montréal :**
Briser l'isolement pour les 18 à 59 ans
514-935 1101
- **Tel-jeunes (jeunes et leurs parents) :**
<https://www.teljeunes.com/>
1-800-263-2266 6 h à 21h
Communication par texto et clavardage disponibles sur leur site
- **Stress, anxiété, déprime :**
REVIVRE
1 866-922-0002
- **Tracom:** 514-483-3033

Bilingual services for people in crisis, as well as their loved ones and caregivers. Includes telephone support, temporary housing, follow-up, and more. 24 hours a day, 7 days a week. Part of the Crisis Centres of Québec.
- **SOS violence conjugal/Violence conjugal Montréal**
27/7, bilingue, anonyme et confidentiel. Pour obtenir de l'information, du support ou hébergement.
Re Montréal : 514-873-9010
Toll free : 1-800-363-9010
- **Centre pour les victimes d'agressions sexuelles de Montréal/ Sexual Assault Povincial Helpline**
1-888-933-9007

- **Détresse chez les hommes :**
À cœur d'homme
1-877-660-7799

- **Ligne d'aide pour les dépendances :**

Drogues, alcool et médicaments
Montréal et environs: 514 527-2626
Partout au Québec: 1 800 265-2626

Jeu
1-800-461-0140

- **Ressources LGBT+**
<https://www.gris.ca/ressources-lgbt/>

- **Deuil**
1-888-533-3845 (1-888-DEUIL)

UdeM

Centre de santé et de consultation psychologique

Pour avoir un rendez-vous avec un professionnel en psychologie : 514 343-6452

Lundi au jeudi de 9h à 20h et vendredi de 9h à 17h

Pavillon 2101, boul. Édouard-Montpetit

Réseau des Sentinelles (service de bien-être un à un)

<https://vieetudiante.umontreal.ca/sante-bien-etre/soutien-psychologique/reseau-sentinelles>

Tout le monde a des bas: <http://toutlemondeadesbas.ca/>

(Ensemble de ressources pour tous les besoins de support et santé mental)

Bureau d'intervention en matière de harcèlement

514- 343-7020

Inscription Programme mieux-être ASEQ

http://www.aseq.ca/rte/fr/FA%C3%89CUM_Programmedaide_Programmedaide

McGill

Student Wellness Hub

Le Centre de bien-être étudiant de McGill offre une gamme de services visant à favoriser le bien-être des étudiants, en mettant l'accent sur la sensibilisation, la prévention et l'intervention précoce. Possibilités de consultations individuelles avec des professionnels de la santé, de support par les pairs (peer support centre-PSP et diverses activités pour favoriser le bien-être (ex: thérapie animale, thérapie par l'art, etc.))

<https://www.mcgill.ca/wellness-hub/contact-us>

Téléphone: (514) 398-6017

Fax: (514) 398-2559

E-mail: hub.clinic@mcgill.ca

McGill Nightline

Service d'écoute confidentiel, anonyme et sans jugement, géré par des étudiants de McGill, offrant à la communauté une variété de soutien.

514-398-6246 (de 6PM à 3AM pendant les sessions d'automne et d'hiver)

Sherbrooke (Y)

Réseau aide à la vie étudiante : liste de ressources pour les étudiants de différentes facultés
<https://www.usherbrooke.ca/etudiants/sante-et-aide-a-la-personne/aide-a-la-vie-etudiante>

Clinique de psychologie et intervention psychosociale :

lundi au vendredi de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 16 h Local au Campus principal : E1-2042

819-821-7666

spo@USherbrooke.ca (par courriel)

Concordia (M)

Campus wellness and support service : pour des consultations individuelles en psychologie et

Bien-être

Prendre rdv en ligne: <https://counselling.concordia.ca/ClockWork/custom/misc/home.aspx>

Des services de téléconsultations sont également offerts 7 jours sur 7, 24h sur 24.

****Assurez-vous de choisir le bon service en fonction de votre police d'assurance. Pour plus d'infos:**

<https://www.concordia.ca/health/mental-health/services.html#appointments>)

For undergraduate students enrolled in the CSU health plan

EmpowerMe, 24/7, Multi-lingual.

To access Empower Me, create an account through [Dialogue](#).

For international students

inConfidence powered by Inkblot, 24/7, Multi-lingual

Organization code: 97008

Your ID is OXXXXXXXX01 (where X is your 8-digit Concordia student ID number)

If you started your studies prior to 2019, your ID is OXXXXXXXX00

UQTR

Pour tous les campus:

Réseaux de sentinelles: https://oraprdnt.uqtr.quebec.ca/pls/public/gscw031?owa_no_site=5747

Pour le campus de Trois-Rivières

SERVICE DE PSYCHOLOGIE

Local B-1261 (Pavillon Albert-Tessier) de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

1 800 365-0922, poste 6056

service.psychologie@uqtr.ca

BRIGADE REPAIRS

Présences au local B-1235 (Pavillon Albert-Tessier) (session automne 2023)

Sur rendez-vous: repairs@uqtr.ca

Pour le campus de Drummondville

SERVICES AUX ÉTUDIANTS

Local 1023, DRA de 8 h 30 à 12 h et de 13 h 30 à 17 h

1 800 365-0922, poste 6056

service.psychologie@uqtr.ca

Si vous ressentez le besoin d'obtenir du soutien psychologique, n'hésitez pas à faire appel :

- À la ligne téléphonique de soutien psychologique du CCSMTL au **514-284-9461** (laisser un message sur la boîte vocale, si on ne vous répond pas immédiatement, retour d'appel habituellement dans les 24 heures). Horaire de la ligne de soutien: Lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00, à l'exception des jours fériés.

- **Le programme d'aide aux employé.e.s du CIUSSS**

Qu'est-ce que le programme d'aide aux employés et à la famille (PAEF)?

Le PAEF est un service offert par des professionnels de la relation d'aide (psychologues, travailleurs sociaux, psychothérapeutes, etc.) qui a pour but de vous aider à trouver des solutions à des difficultés en lien avec votre travail, votre vie personnelle, votre santé ou votre bien-être.

Le PAEF est offert pour vous ainsi que pour les membres de votre famille (membres de la famille immédiate admissibles selon les critères établis). Au total, vous (employé et membres de la famille immédiate inclus) bénéficiez de 5 séances gratuites par année.

À noter que le paef est un service entièrement confidentiel, dans le cadre défini par la loi. Aucun renseignement ne peut être communiqué sans votre autorisation.

Du soutien notamment pour :

- **Optimiser votre bien-être** (stress, anxiété, colère, passages de la vie, etc.)
- **Gérer vos relations interpersonnelles et familiales** (séparation et divorce, soins aînés, conflit interpersonnel, rôle parental, etc.)
- **Gérer un problème professionnel** (équilibre travail-vie personnelle, conflit, intimidation et harcèlement, etc.)
- **Aborder une dépendance** (alcool, drogue, jeu, tabagisme et autres, soutien après le rétablissement, etc.)
- **Obtenir des conseils en soutien financier** (impôts, REER, etc.) ou en **soutien juridique** (séparation, droit de la famille, etc.)

Le service offert par le PAEF est un suivi bref de 5 rencontres renouvelées **le 1er décembre de chaque année**. Vous aurez la possibilité de rencontrer un professionnel pour parler de ce que vous vivez et échanger avec celui-ci. Vous aurez aussi l'opportunité de réfléchir à des solutions et des moyens à mettre en place afin de mieux faire face à certaines difficultés ou d'amorcer des changements.

Informations supplémentaires et coordonnées

- Pour prendre un rendez-vous avec un conseiller, composez en tout temps le **1-800-361-2433** (ATS-ATME : 1 877 338-0275).
- En vous [inscrivant à la plateforme TELUS Santé](#), [vous pourrez accéder à la prise de rendez-vous en ligne](#) (324 Ko)  (rendez-vous par visioconférence ou téléphone seulement). Pour un rendez-vous en personne, vous pourrez alors clavarder avec eux ou les rejoindre par téléphone au 1 800 361-2433. Notez qu'il s'agit de la prise du premier rendez-vous, car vous planifierez les rencontres suivantes directement avec le conseiller que vous choisirez.
Il n'est pas encore possible d'utiliser la plateforme pour prendre un rendez-vous en soutien financier ou en soutien juridique.
- Pour en savoir plus au sujet de TELUS Santé, visitez le site : [TELUS Santé](#) [↗](#)



Comment s'inscrire ?

Comment accède-t-on à la plateforme TELUS Santé ?

1 - À partir d'un ordinateur, d'un cellulaire ou d'une tablette

- Allez à l'adresse : [TELUS Santé](#) [↗](#)
- Cliquer sur le bouton « **S'inscrire** »
- Entrez votre code d'invitation : CCSMTL-Votre matricule
- Créez vos informations de connexion (adresse de courriel et mot de passe)

2 - À partir de l'application TELUS Santé

- Téléchargez-la à partir de l'[App Store](#) [↗](#) et de [Google Play](#) [↗](#)
 - Cliquer sur le bouton « S'inscrire »
 - Entrez votre code d'invitation : CCSMTL-Votre matricule
 - Créez vos informations de connexion (adresse de courriel et mot de passe)
-

3 - Vous pouvez également scanner le code QR ci-dessous avec votre cellulaire. Vous pouvez accéder rapidement à l'application sans avoir à saisir une adresse Web.

1. Sélectionnez l'appareil photo arrière. Tenez votre appareil de sorte que le code QR apparaisse dans le viseur de votre appareil photo. Cliquez sur votre écran et l'appareil reconnaîtra le code QR et affichera une notification.
2. Appuyez sur la notification pour ouvrir le lien associé au code QR.



Source : Extranet du CIUSSS

- i. Document : « Prendre ses signes vitaux psychologiques »

COVID-19

PRENDRE SES SIGNES VITAUX PSYCHOLOGIQUES



Nous, médecins, avons tendance à nous oublier pour prendre soin des autres. À plus forte raison lorsque survient une situation d'urgence, nous entrons en action et plus rien ne nous arrête.

Il nous faut pourtant prendre le temps de s'arrêter, de s'accorder une pause pour se reconnecter à soi, en portant notre attention sur notre état physique et psychologique. Quels sont les signes à surveiller pour prévenir le surmenage ?

Se demander comment nous allons constitue le point de départ d'un processus de résilience.

Un outil d'autoévaluation pratique

Le baromètre de la santé psychologique nous permet de prendre nos signes vitaux psychologiques en un coup d'œil. Utilisé quotidiennement, il nous aide à préserver notre équilibre en période de stress prolongé et à la suite d'un événement troublant.

Peu importe la zone dans laquelle nous nous trouvons et même si notre état fluctue, l'important est de se donner les moyens nécessaires pour revenir vers la zone verte.

BAROMÈTRE DE LA SANTÉ PSYCHOLOGIQUE

	EN SANTÉ	EN RÉACTION	FRAGILISÉ(E)	EN ÉTAT CRITIQUE
SIGNES	Être posé - Calme	Anxiété - Tristesse occasionnelle	Anxiété - Tristesse envahissante	Anxiété constante - Dépression - Idées suicidaires
	Sens de l'humour	Irritabilité - Sarcasme déplacé	Colère - Cynisme	Excès de colère - Agressivité
	Vivacité d'esprit	Oublis - Pensées intrusives	Indécision - Manque de concentration	Incapacité à se concentrer
	Sommeil réparateur	Sommeil perturbé	Sommeil agité, cauchemars	Trop ou manque de sommeil
	Rendement soutenu	Sentiment d'être surchargé - Procrastination	Sentiment d'être débordé - Piètre performance	Incapacité à faire ses tâches
	Confiance en soi, en les autres	Doute de soi	Doute des autres	Méfiant
	Se sentir bien	Tensions et maux de tête	Douleurs physiques	Maladies physiques
	Bon niveau d'énergie	Manque d'énergie	Fatigue	Épuisement
	Actif physiquement	Activités physiques réduites	Inactif physiquement	Léthargie
	Actif socialement*	Contacts sociaux réduits*	Contacts sociaux évités*	Interruption des contacts avec ses proches*
STRATÉGIES	Consommation occasionnelle et sociale	Consommation régulière mais contrôlée	Consommation difficile à contrôler	Abus ou dépendance
	Maintenir ses activités	Récupérer : ralentir - se reposer	Reconnaître qu'il faut agir	Consulter un professionnel rapidement
	Pratiquer la pleine conscience	S'outiller pour préserver sa santé psychologique	Récupérer : éliminer les tâches non essentielles	Se confier à un pair ou une personne de confiance*
	Cultiver ses liens sociaux*	Identifier les difficultés	Se confier à un pair ou une personne de confiance*	Considérer un arrêt de travail
		Agir sur ce qu'on peut changer	Maintenir le contact avec ses proches*	Reprendre contact avec ses proches*

* Dans un contexte de distanciation sociale, les appels vocaux ou vidéo sont des moyens efficaces d'entretenir nos liens sociaux et familiaux.

© 2020 Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre de la Défense nationale; Adaptation © (2020) Rachel Thibeault, Ph.D. et le Programme d'aide aux médecins du Québec. Tous les droits sont réservés.

ii. Ligne de soutien psychologique du CCSMTL

À la ligne téléphonique de soutien psychologique du CCSMTL au 514-284-9461

(Laisser un message sur la boîte vocale, si on ne vous répond pas immédiatement, retour d'appel habituellement dans les 24 heures).

Horaire de la ligne de soutien : Lundi au vendredi, de 8h30 à 17h00, à l'exception des jours fériés.

iii. Soutien offert par la communauté des veilleurs pour des cas critiques

Personne en charge :

Élise Poudrette

Psychologue

Communauté des veilleurs et Équipe de santé et soutien psychologique

Service de Santé et mieux-être au travail

Cellulaire : 514-686-3233



iv. Victime d'incivilité, que faire?

https://www.extranetccsmtl.ca/fileadmin/CIUSSS/VieTravail/SanteSecurite/PreventionHarcelementViolence/AideMemoire_HPCivilite_Extranet.pdf

Voir le document plus bas.

Document créé par le CCMTL, disponible sur l'intranet.

Note : Seule la première page est pertinente pour le centre de recherche, les références au système du CIUSSS dans la seconde page ne s'impliquent pas à nous.

AIDE-MÉMOIRE

LA CIVILITÉ, PARCE QU'ON MÉRITE TOUS D'ÊTRE RESPECTÉS !

Politique en matière de promotion de la civilité, la prévention du harcèlement et de la violence en milieu de travail
Fiche résumée — employés

Est-ce que cette politique s'adresse à vous ?

Oui, parce qu'au-delà des tâches à réaliser, la qualité des relations interpersonnelles et la façon dont chacun se soucie des autres influencent le climat de travail et le bien-être de tous.

Civilité, harcèlement, violence, c'est sérieux ?

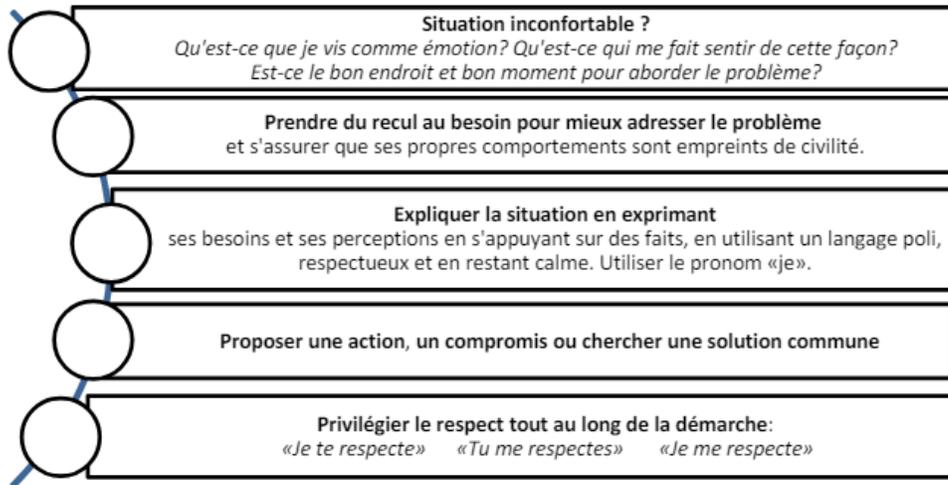
Oui, parce que les conséquences d'un manque de civilité peuvent être importantes pour les personnes qui le subissent et leur entourage, allant d'un simple inconfort à une véritable souffrance.

Concrètement, ça veut dire quoi la civilité ?

Ce sont des attitudes et des comportements qui favorisent la collaboration et l'harmonie, comme utiliser un ton de voix convenable, être optimiste, être ponctuel par égard pour ses collègues, partager ses connaissances, donner la chance aux autres de s'exprimer, être réceptif ou respecter les opinions différentes. C'est faire preuve de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-être.

*Je vis de l'incivilité au travail, une situation tendue ou conflictuelle avec une personne ou une situation inconfortable avec mon supérieur. **Qu'est-ce que je fais ?***

→ Communiquez avec la personne concernée afin de lui dire que son comportement vous affecte. Clarifiez les malentendus le plus tôt possible, et directement avec la personne concernée.



Et si ça continue ?

Parlez-en avec votre supérieur immédiat pour faciliter le dialogue entre vous et la personne concernée. Si la personne concernée est votre supérieur immédiat, adressez-vous à son supérieur.

**AGIR AVEC RESPECT
AU QUOTIDIEN DANS NOTRE SERVICE, C'EST :**

1. être courtois et poli
2. considérer les opinions des autres
3. utiliser un ton de voix convenable
4. respecter la hiérarchie
5. être ponctuel

AGIR AVEC RESPECT, C'EST ÉVITER :

1. de participer à la communication « dorsale »
2. de faire du sarcasme
3. de pratiquer le jugement et les sous-entendus
4. de lancer ou alimenter des rumeurs
5. de s'attribuer la réalisation du travail d'un autre

**AGIR AVEC COLLABORATION
AU QUOTIDIEN DANS NOTRE SERVICE, C'EST :**

1. s'entraider entre collègues
2. être positif et réceptif
3. développer son autonomie à la suite de la collaboration
4. partager ses idées et connaissances
5. être consciencieux

AGIR AVEC COLLABORATION, C'EST ÉVITER :

1. de s'isoler
2. d'être condescendant ou arrogant
3. de se montrer indisponible pour ses collègues
4. d'agir de manière individualiste
5. de créer des conflits interpersonnels

**COMMUNIQUER EFFICACEMENT
AU QUOTIDIEN DANS NOTRE SERVICE, C'EST :**

1. avoir une bonne écoute, être réceptif
2. s'assurer que le message est bien compris
3. avoir de l'empathie
4. partager l'information à temps
5. adopter un ton de communication agréable

COMMUNIQUER EFFICACEMENT, C'EST ÉVITER :

1. de parler avec agressivité
2. de faire des commentaires négatifs non constructifs et des remarques désobligeantes
3. de communiquer la mauvaise information ou négliger de mentionner l'information pertinente
4. d'adopter un comportement provoquant
5. de s'isoler