

## VOICI DES RÉPONSES À DES QUESTIONNEMENTS FRÉQUENTS SUR LE RÉSEAU DES CAPTEURS ET SON RÉSEAU DE SOUTIEN PSYCHOSOCIAL :

### 1. [ Qu'est-ce que le soutien par les pairs ? ]

Le soutien par les pairs est une démarche qui consiste à offrir un soutien émotionnel à des collègues de travail qui ont de la difficulté à composer avec une situation difficile. S'il le juge nécessaire, le pair aidant (appelé le capteur au CISSS des Laurentides) offrira de les orienter vers des ressources disponibles à l'interne ou à l'externe. Cette approche de vigie ne nécessite pas de formation clinique préalable et permet d'encourager les individus à prendre soin d'eux-mêmes.

*NOTE : Le soutien par les pairs ne remplace pas le soutien spécialisé offert par des intervenants psychosociaux qualifiés qui, en vertu de leur formation clinique, peuvent faire une évaluation plus poussée des risques et poser des diagnostics.*

### 2. [ En quoi ce projet est-il différent du réseau actuel de capteurs implanté au CISSSLAU ? ]

Le CISSS des Laurentides est innovateur et possède depuis Juin 2019 un tel réseau de soutien. Le projet du MSSS consiste, dans notre cas, à renforcer et élargir notre réseau existant de plus de 500 capteurs en créant une équipe de soutien dédiée composée d'intervenants psychosociaux et en l'étendant aux gestionnaires. Nous souhaitons aussi donner plus de visibilité à notre réseau.

### 3. [ Quel est le rôle attendu des capteurs ? ]

Un capteur est une personne formée à l'identification hâtive, pour elle-même et les autres, des signes et symptômes de la détresse psychologique. Son rôle est d'abord de prendre soin de soi et ensuite, de prendre soin des autres. Il/elle cherche à établir le contact et à offrir un soutien émotionnel à un/une collègue de travail (sans lien hiérarchique) qui a de la difficulté à composer avec une situation difficile. S'il le juge nécessaire, le capteur offrira de l'orienter vers des ressources disponibles à l'interne ou à l'extérieur de l'organisation. ([Consulter la section du site Web Rôles et responsabilités pour plus de détails](#))

Cette approche de repérage ne nécessite pas de formation clinique préalable et permet d'encourager les individus à prendre soin d'eux-mêmes. En ce sens, ils offrent ce qu'on appelle des premiers secours psychologiques (PSP).

*NOTE : Le soutien par les pairs ne remplace pas le soutien spécialisé offert par des intervenants psychosociaux qualifiés qui, en vertu de leur formation clinique, peuvent faire une évaluation plus poussée des risques et poser des diagnostics..Voir la section des rôles et responsabilités.*

4.

Quel est la différence entre un capteur employé et un capteur gestionnaire ?

Il y a peu de différences dans le rôle attendu d'un capteur employé et celui d'un capteur gestionnaire. Tous deux sont bienveillants et vigilants et veillent au repérage de signes de détresse psychologique chez leurs collègues de travail. Nos consultations indiquent qu'un gestionnaire aura davantage de probabilité de dévoiler sa détresse psychologique à un ou une collègue gestionnaire. Nous avons donc créé le rôle de capteur gestionnaire afin de réduire le plus possible les obstacles qui pourraient entraver sa décision de demander de l'aide. Aussi, la formation adressée aux gestionnaires est plus spécifique et adaptée à leur rôle au sein de leur équipe.

5.

Qu'en est-il de la question de la confidentialité ?

Toutes les personnes du réseau de la santé sont tenues de protéger la confidentialité des informations qui leur sont confiées. Les employés dans un rôle de capteur sont soumis à la même obligation.

Lors des échanges avec le réseau de soutien psychosocial dédié aux capteurs, aucun nom ne sera demandé. Ni celui du capté, ni celui du capteur. Cependant, pour des fins de reddition de compte, il se peut que des informations telles que l'installation ou la direction soient demandées. Cela permettra d'avoir un portrait réel de notre réseau pour ainsi mieux identifier les besoins et les enjeux des milieux.

Cependant, il est à noter que la confidentialité pourrait être levée lors de circonstances où la sécurité et/ou l'intégrité d'une personne serait compromise ou en danger, par exemple en présence de propos suicidaires. En ce sens, le bris de la confidentialité s'applique lorsqu'il existe un motif raisonnable de croire qu'un risque sérieux de mort ou de blessure graves menace une personne et qu'il y a un sentiment d'urgence. Dans ce cas, l'information divulguée ne devra se limiter qu'à ce qui est nécessaire pour prévenir l'acte.<sup>1</sup>

6.

Quelle formation sera donnée ?

La formation *Capteur de la détection à l'action* est de trois heures et outille les participants à prendre soin d'eux-mêmes et de prendre soin des autres en abordant des concepts de santé psychologique et de relation d'aide.

[Consulter le site Web pour voir les prochaines dates de formations](#)

<sup>1</sup> Loi sur les services de santé et les services sociaux, RLRQ c S-4.2, art. 19.0.1

7. ( Quel soutien sera disponible pour remplir ce rôle ou si j'ai des questions sur une situation ? )

Une équipe d'intervenants psychosociaux est disponible pour offrir aide et soutien aux membres du réseau des capteurs. On pourra aussi leur référer les cas nécessitant une intervention plus poussée. Ces intervenants animeront aussi la communauté de pratique des capteurs. Voici les coordonnées pour les rejoindre:

**Émilie Guénette** : Titre ARH / Courriel : emilie.guenette.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

**Catherine Hobden Sarrasin** : Titre TS / Tel : 450-820-3258 /

Courriel : catherine.h-sarrasin.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

**Bianca Madore** : Titre TS / Tel : 450-276-4421 /

Courriel : bianca.madore.cissslau@ssss.gouv.qc.ca

**Boîte vocale de l'équipe**: 450-432-2777, p. 70054

8. ( Est-ce que du temps est prévu à mon horaire pour jouer ce rôle ? )

Ce rôle s'inscrit à même les fonctions régulières de l'employé.

9. ( Est-ce que je devrai remplir des rapports ? )

Non. Par contre, à des fins de reddition de compte, il vous sera demandé de remplir une fiche de contact confidentielle après les contacts que vous aurez effectués auprès de vos collègues. Cette fiche est disponible sur le site Web dans la section [fiche de contact et fiche d'appréciation du soutien reçu](#).

10. ( Comment mes collègues sauront-ils que je suis Capteur ? )

Le nom des personnes s'étant portées volontaires pour remplir le rôle de capteur sera diffusé sur nos plateformes de communication. Nous invitons aussi les capteurs à expliquer leur rôle lors de rencontres d'équipe ou via une annonce faite par la gestionnaire.

11. ( Comment mon supérieur immédiat sera-t-il/elle informé(e) de mon rôle ? )

L'organisation s'attend à ce que votre supérieur(e) immédiat(e) vous soutienne dans ce rôle. À cet effet, vous devrez l'informer de votre intention de devenir capteur et il doit l'approuver. Suite à votre confirmation comme capteur, la Direction des ressources humaines, des communications et des affaires juridiques (DRHCAJ) lui fournira par la suite toutes les informations requises.

12. [ Dois-je approcher toutes les personnes qui n'ont pas l'air de bien aller dans mon service ? ]

Non, mais vous jouez un rôle de soutien bienveillant auprès de vos collègues. Si vous le jugez approprié, vous pouvez choisir de prendre l'initiative et d'ouvrir la conversation avec votre collègue.

13. [ Que dois-je faire si la personne me dit de me mêler de mes affaires ? ]

Vous devez respecter sa volonté de s'occuper elle-même de sa situation émotive et psychologique. Vous pouvez consulter la trajectoire décisionnelle du capteur pour savoir les étapes à suivre lorsqu'une personne ne va pas bien, mais est fermée à cette aide. Consulter la section [prendre soin des autres](#) du site web.

14. [ Est-ce que je dois aviser le supérieur immédiat de la personne auprès de qui j'interviens ? ]

Non. L'intervention des Capteurs auprès d'un / d'une collègue se fait toujours sous le sceau de la confidentialité. La seule exception où vous devez informer le supérieur immédiat est dans le cas où l'employé a des idées suicidaires (*voir question numéro 5 sur la confidentialité*).

15. [ Que dois-je faire si une personne me confie qu'elle a des idées suicidaires ? ]

***En attente du protocole du plan régional suicide.***

***Il faut se rappeler que chaque situation est unique. Lorsque vous pensez qu'une personne a des idées suicidaires, aller vers cette personne. Nous vous invitons aussi à en informer le gestionnaire avec l'autorisation du capté et/ou communiquer avec le centre de prévention du suicide : 1 866 277-3553. Vous pouvez donner le numéro à l'employé en détresse ou appelez vous-même. <https://www.cpsquebec.ca/>***

***L'intervention n'est pas dans votre rôle et ne vous appartient pas. Assurer la sécurité d'un collègue est cependant l'affaire de tous et est primordial dans l'immédiat.***

- ***S'assurer que la personne est dans un milieu sécuritaire.***
- ***S'assurer qu'aucun moyen n'est à la disposition de la personne.***
- ***S'assurer que la personne n'est pas seule.***

16. ( Quelle est la durée de mon mandat de capteur ? )

Il n'y a pas de durée prescrite au mandat des capteurs. Annuellement, nous validerons par sondage l'intérêt des capteurs à poursuivre leur implication dans le réseau.

Merci de votre implication.

FAQ version employés

VF