

BUREAU DE LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL: UN OUTIL POUR FAVORISER LA GESTION DES CRISES ET LES CONFLITS EN MILIEU DE TRAVAIL

PRÉSENTÉ AU PÔLE SANTÉ HEC
PAR MAUDE GAGNON-REZZETTI, TS

PROFESSIONNELLE EN PRÉVENTION ET GESTION DES CRISES, BUREAU DE LA
QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

NOVEMBRE 2020

MISE EN CONTEXTE

Origine du projet: subvention ministérielle d'un an, projet paritaire, prévention SST – pérennisé en janvier 2020

Responsable: Maude Gagnon-Renzetti, travailleuse sociale.

Entrée en poste: janvier 2019

Clientèle desservie: toute personne contribuant à la mission du CHU Ste-Justine (employés, cadres, personnel et chercheurs de la Direction de la recherche et membres du CMDP)

Direction d'appartenance: DRH mais BQVT relève directement de la PDGA

MISE EN CONTEXTE

Refonte du code d'éthique et des valeurs de l'établissement: valeur de bienveillance

Volonté de travailler en amont des plaintes pour harcèlement et violence avec une approche constructive et coopérative

Volonté d'être plus soutenant dans les situations à haute teneur émotionnelle et d'outiller davantage les gestionnaires

3 MANDATS PRINCIPAUX

- **GESTION DES CRISES**
- **SIGNALEMENTS**
- **PRÉVENTION**



GESTION DE CRISES



QUAND ET COMMENT FAIRE APPEL EN GESTION DE CRISE?

Critères

- Situation imprévisible
- Situation hors de l'ordinaire
- Situation est à haute teneur émotive
- Gestionnaire souhaite un soutien

Peut répondre à un besoin individuel ou un besoin d'équipe.

Le gestionnaire peut faire appel à la professionnelle directement.

DES EXEMPLES?

- ❖ Intervention d'équipe et soutien lors de décès traumatique ou d'événement à potentiel traumatique
- ❖ Soutien à un gestionnaire et à l'employé lors d'une situation difficile émotionnellement
- ❖ Soutien d'équipe suite à des comportements de violence ou de harcèlement de la part de parents d'un enfant suivi

ET PENDANT LA PANDÉMIE?

**LIGNES INTERNES POUR TOUS
LES EMPLOYÉS**



**ÉQUIPE DE MARRAINES POUR
LES EMPLOYÉS DÉPLOYÉS EN
CHSLD**



**ACCOMPAGNEMENT INDIVIDUEL
VERS LES RESSOURCES
APPROPRIÉES AU BESOIN**



**MISE EN PLACE DE DÉBRIEFING
ET DE PRÉVENTION DES STRESS
POST-TRAUMATIQUES LORS DU
RETOUR DE CHSLD**



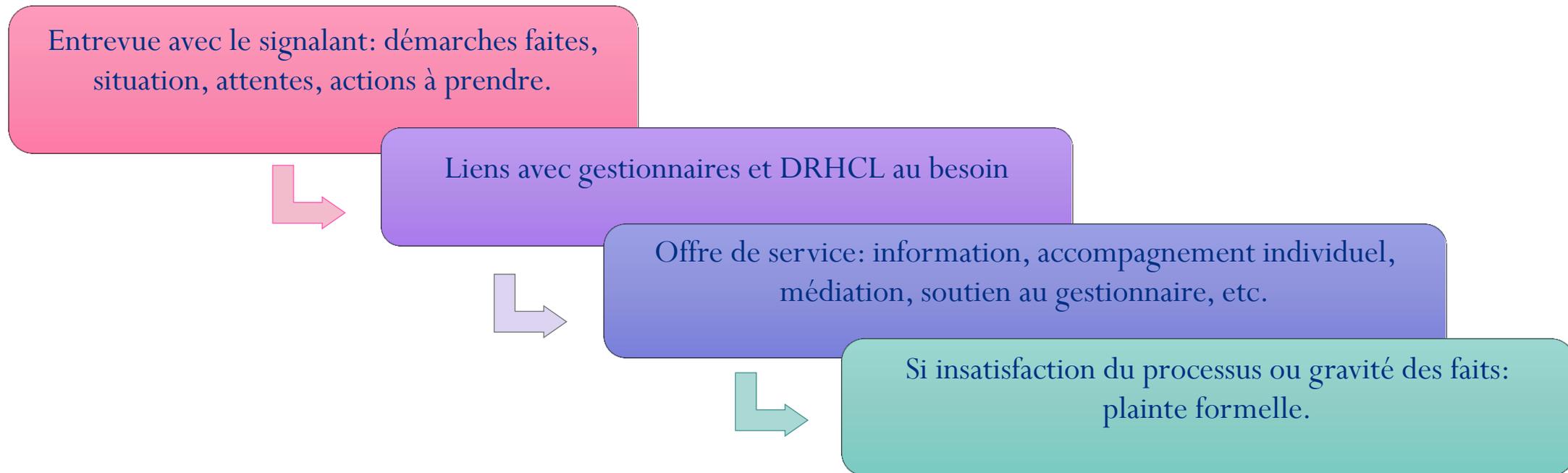
SIGNALEMENTS DES SITUATIONS DE CONFLIT ET D'HARCÈLEMENT



POUR MIEUX COMPRENDRE...

- Démarche volontaire en personne, par téléphone ou par courriel
- Processus confidentiel et peut demeurer anonyme à la demande du signalant
- Peut être fait en tant que personne impliquée ou comme témoin

LE PROCESSUS DE SIGNALEMENT



COMMUNICATIONS

Page intranet

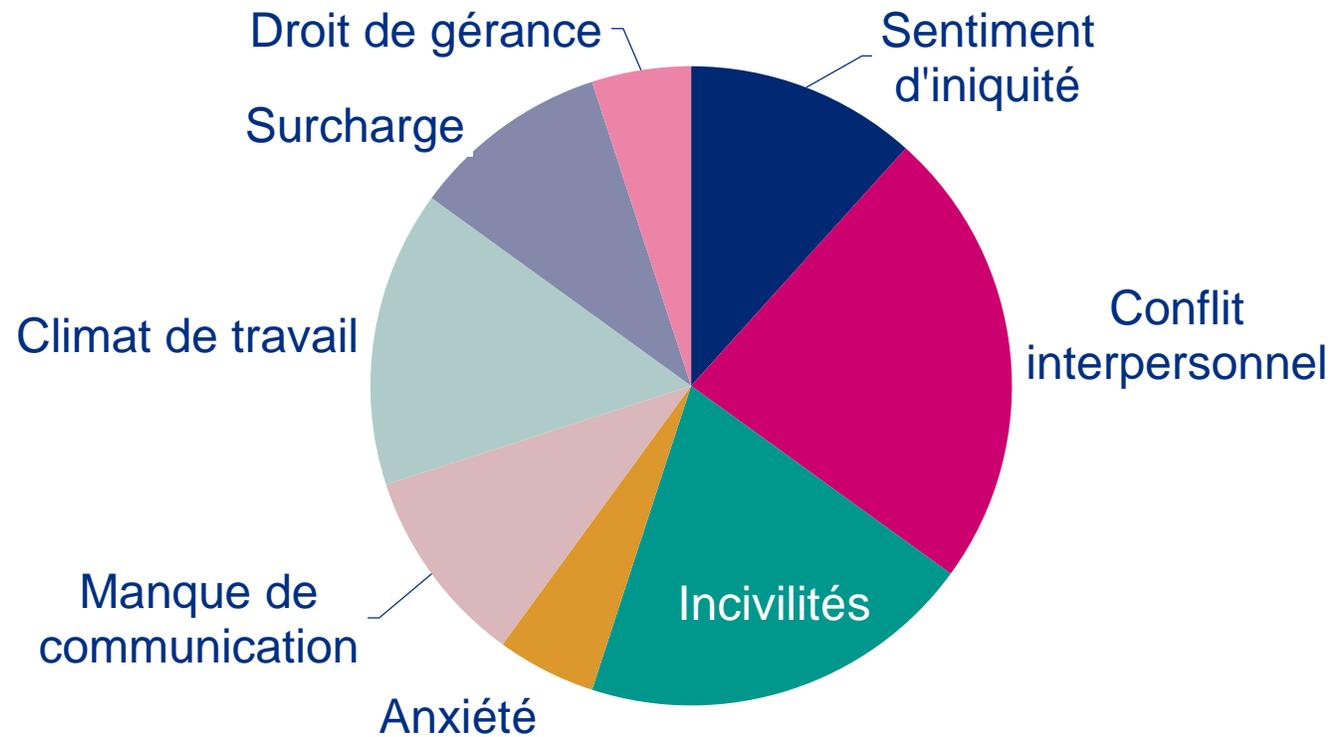
Participation active aux moyens de communications internes

Présentations cadres, directeurs et comité de régie

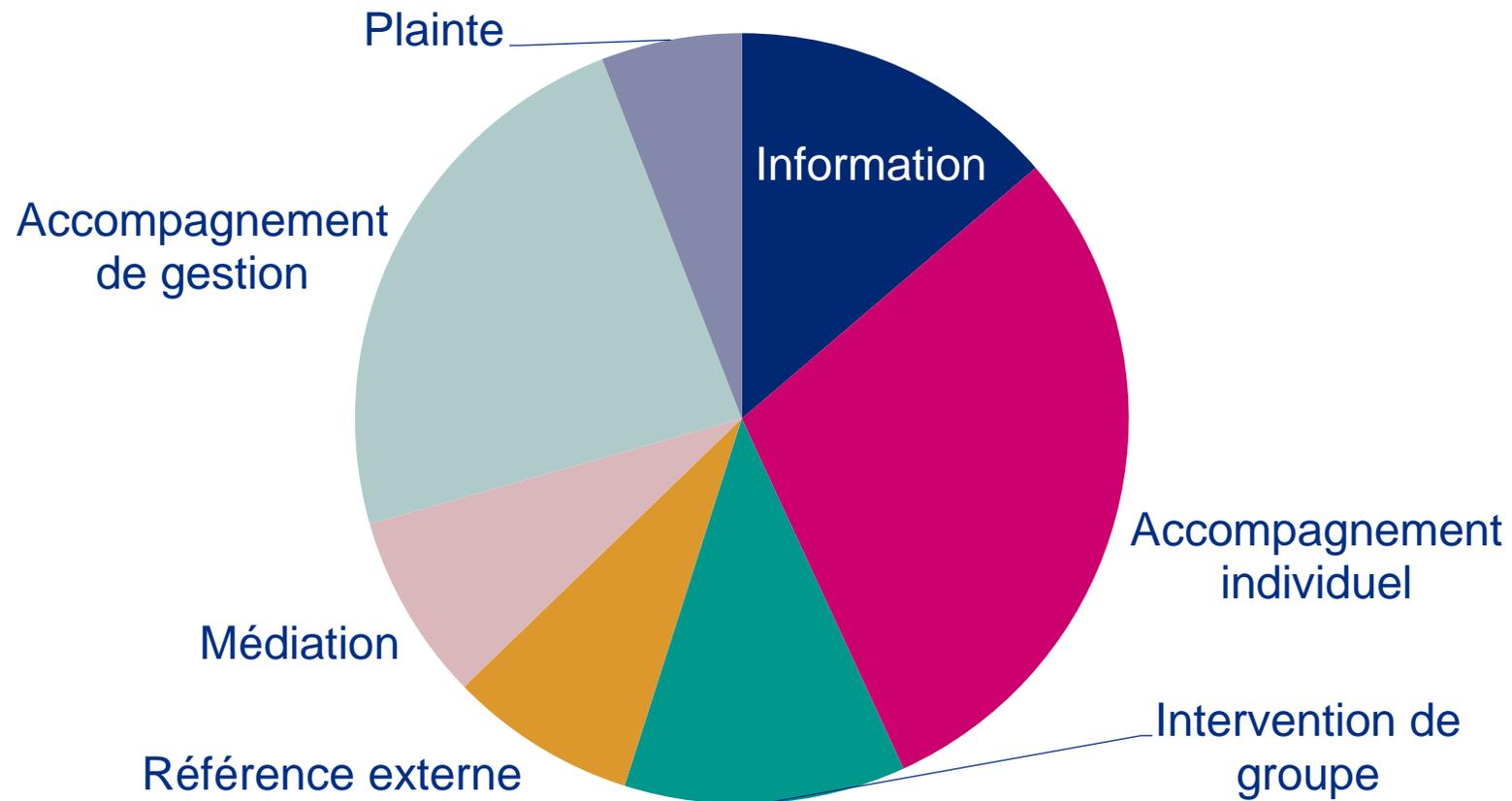
Syndicats rencontrés

Présentation à plusieurs équipes

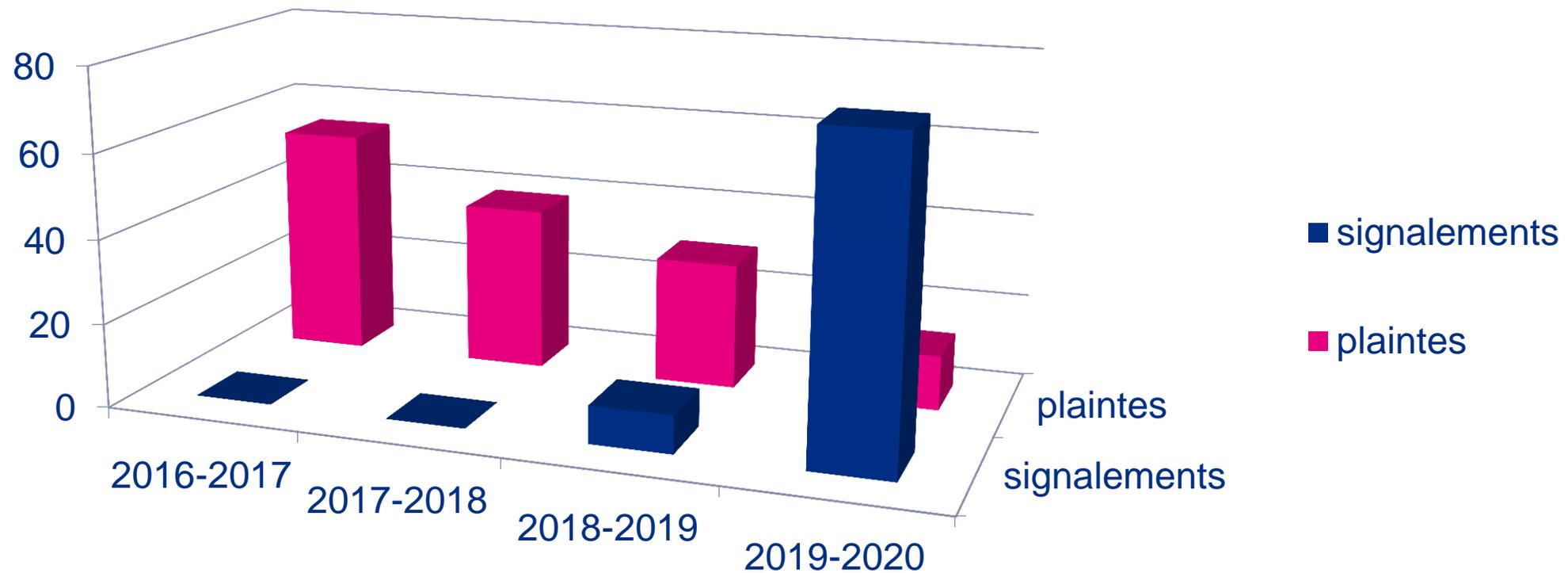
FACTEURS INFLUENTS



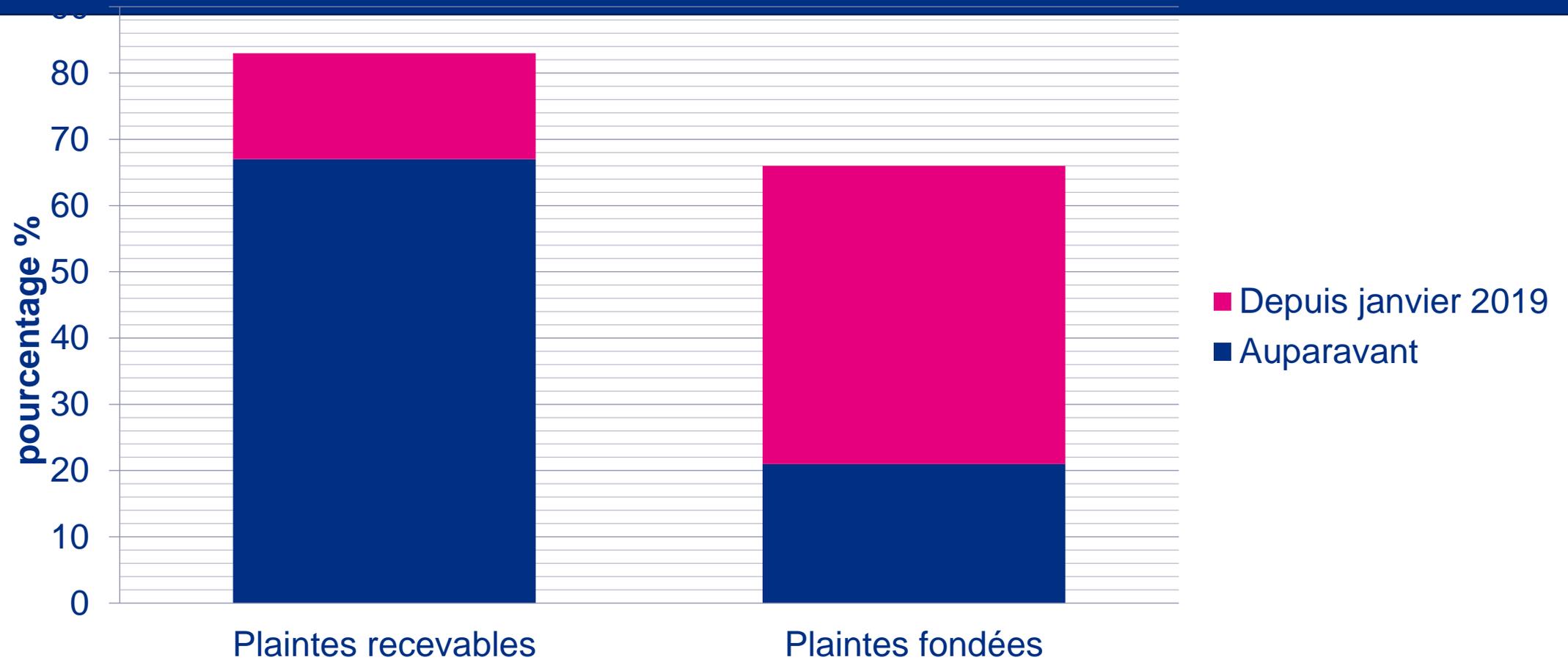
RÉSOLUTION DES SIGNALEMENTS



RÉDUCTION DES PLAINTES



ET LORSQU'UNE PLAINTE EST DÉPOSÉE



PRÉVENTION



FAVORISER L'ÉMERGENCE D'UN MILIEU SAIN ET BIENVEILLANT

- Analyse des besoins et pistes de solution
- Soutien aux gestionnaires
- Création de formations
- Partage d'outils transposables

ET PENDANT LA PANDÉMIE?

FORMATION DE PRÉVENTION DE LA DÉTRESSE PSYCHOLOGIQUE LORS D'UN DÉPLOIEMENT

MISE EN PLACE DE GROUPES DE SOUTIEN POUR LES EMPLOYÉS DÉPLOYÉS

BATTLE BUDDY

MISE EN PLACE D'UN PLAN MIEUX-ÊTRE GLOBAL AU CHUSJ

- RECONNAISSANCE
- PETITS PLAISIRS
- APPLICATION SYNERVIE
- FORMATIONS MIEUX-ÊTRE
- ASSURER DISPONIBILITÉ DES RESSOURCES SPÉCIALISÉES

UTILISATION DES CANAUX DE COMMUNICATIONS POUR PARLER DES ENJEUX RELIÉS À LA SANTÉ MENTALE

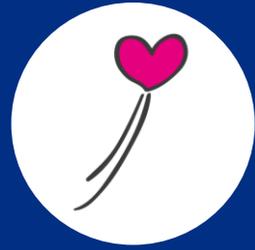
POUR ME JOINDRE

Maude Gagnon-Renzetti

514-345-4931 poste 3787

maude.gagnon-renzetti.hsj@ssss.gouv.qc.ca





**Questions?
Commentaires?**