

## Capsule portant sur les services communs

### Collaborer avec l'établissement

« La ressource collabore avec l'établissement pour améliorer la situation de l'utilisateur et contribuer à réduire ou résoudre les difficultés observées chez celui-ci. S'il y a lieu, elle participe à préciser les services requis par l'utilisateur. Elle partage avec l'établissement toute information pertinente au sujet de l'utilisateur, notamment celle qui est susceptible d'apporter des changements à l'évaluation de la condition de ce dernier et aux services à lui rendre. La ressource participe aux processus visant l'amélioration de la qualité des services offerts par l'établissement. »<sup>1</sup>

Ce service commun signifie que la ressource doit partager avec l'établissement (les intervenants) toute information pertinente au sujet de l'utilisateur qu'elle héberge. Par exemple, à la suite d'un accompagnement à un rendez-vous, la ressource doit communiquer avec l'intervenant clinique de l'utilisateur afin de lui transmettre les renseignements qui peuvent avoir un impact sur l'évaluation de sa situation et sur les services à lui rendre. De plus,

lorsque des changements dans les comportements ou dans la condition de l'utilisateur surviennent, le responsable résidentiel devrait les communiquer dans les plus brefs délais à l'intervenant clinique afin que celui-ci connaisse le portrait réel de l'utilisateur et ajuste, le cas échéant, les services à lui rendre.

Collaborer avec l'établissement signifie également d'être disponible pour échanger sur la situation de l'utilisateur notamment en lien avec sa santé physique, mentale ou développementale ou de compléter des grilles ou autres documents demandés par l'établissement.

## Message important concernant l'équipe de pilotage de la rétribution

L'équipe de pilotage de la rétribution des ressources de type familial (RTF) et des ressources intermédiaires (RI) a été réorganisée. Bien vouloir prendre en considération des changements qui suivent :

Clientèle	Pilote	Téléphone	Fax
Charlevoix (SAPA, DI-TSA-DP, santé mentale)	Annick Pilote	1-418-435-9653	418-435-9597
SAPA (Québec-Nord/Vieille-Capitale)	Annick Pilote	1-418-435-9653	418-435-9597
Jeunesse (Centre jeunesse de Québec)	Élisabeth Turgeon	418-683-2511 poste 2003	418-948-2217
DI-TSA-DP (CRDIQ)	Johanne Duperron	418-683-2511 poste 2006	418-948-2217
Santé mentale (Vieille-Capitale)	Michel Turcotte	418-683-2511 poste 2257	418-948-2217

<sup>1</sup> Règlement sur la classification des services offerts par une ressource intermédiaire et une ressource de type familial

De plus, une nouvelle boîte de courriels commune a été créée pour l'ensemble des responsables de RI-RTF, toutes clientèles confondues. Ainsi, les anciennes boîtes de courriels ne doivent plus être utilisées et aucun message ne doit être acheminé directement aux pilotes. Vous devez dorénavant envoyer vos messages à l'adresse [ri-rtf.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:ri-rtf.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca), en précisant dans l'objet de votre courriel la clientèle que vous hébergez.

Nous vous remercions à l'avance pour votre collaboration habituelle.

## Utilisation des médias sociaux

L'utilisation des médias sociaux, que ce soit par le biais de plateformes telles que Facebook, Twitter, Instagram ou encore Snapchat, est chose courante dans notre société. En tant que ressource de type familial ou ressource intermédiaire, vous avez une responsabilité supplémentaire quant à votre utilisation des réseaux sociaux, et du contenu que vous êtes susceptibles d'y publier.

À cet effet, bien que vous bénéficiiez du droit fondamental à la liberté d'expression, ce dernier doit s'exercer dans le respect des droits d'autrui protégés par la Charte québécoise, notamment le droit au respect de la vie privée d'une personne et le droit à sa réputation. Par conséquent, il est interdit de :

- Divulguer des renseignements personnels concernant les membres du personnel du CIUSSS ainsi que les usagers hébergés dans vos milieux, ni même des renseignements qui permettraient de les identifier, soit directement ou indirectement;
- Diffuser la vidéo, l'image ou le nom d'un usager ou d'un membre du personnel du CIUSSS;

- Formuler tout jugement désobligeant, vexant, blessant, calomnieux à l'endroit d'un usager ou de tout membre du personnel du CIUSSS;
- Porter atteinte à la réputation d'un usager, de ses proches, et de tout membre du personnel de l'établissement ou de l'établissement lui-même;
- Tenir des propos sarcastiques ou moqueurs pouvant porter atteinte à l'établissement ou aux usagers.

De plus, le réseautage social entre les employés de l'établissement et le responsable résidentiel et son personnel est également interdit afin d'éviter toute situation potentielle de conflits d'intérêts.

Pour toute question sur la procédure relative aux obligations et règles de conduite quant à l'utilisation des médias sociaux, nous vous invitons à lire le document en annexe.

## Offres de formations

### FFARIQ

Quatre offres de formation s'adressant aux ressources représentées par la FFARIQ sont proposées pour les mois de décembre 2019 et janvier 2020 :

- Règlement sur la classification des services offerts par une RI-RTF;
- La cyber-intimidation;
- Enseigner la saine gestion des émotions aux enfants;
- Trouble d'opposition et comportement (Syndrome de spirit);
- Pour une pratique centrée sur la théorie de l'attachement.

Les fiches synthèses en annexe vous donneront de plus amples détails sur ces formations.

## Offres de formations (suite)

### SCFP

Une offre de formation s'adressant aux ressources représentées par le SCFP est proposée pour le mois de janvier 2020 :

- La gestion des risques.

Vous trouverez en annexe la fiche synthèse de cette formation.

### Loi 90

Pour connaître les prochaines dates de formation sur la Loi 90, nous vous invitons à contacter la personne responsable des inscriptions, madame Yvonne Umbaye, au 418 683-2511, poste 2032.

Si vous êtes dans l'obligation d'annuler votre présence à une formation à laquelle vous êtes inscrits, nous vous prions d'en informer la personne responsable des inscriptions le plus rapidement possible au 418 683-2511, poste 2032.

Nous vous remercions de votre habituelle collaboration et vous souhaitons une bonne formation!

<p>Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale</p> <p><b>Québec</b> </p>	<b>PROCÉDURE</b>
	Code : PR-PO-23-1
	Direction responsable : Direction adjointe des communications
	Présentée et adoptée au comité de direction le : 2 mai 2017
	Entrée en vigueur le : 16 mai 2017 Cette procédure annule toutes les procédures antérieures traitant du même sujet
Champ d'application : Tous les employés, médecins, dentistes, pharmaciens, professionnels, chercheurs, stagiaires et personnes rattachées au CIUSSS de la Capitale-Nationale	
<b>TITRE : Procédure relative aux obligations et règles de conduite quant à l'utilisation des médias sociaux</b>	

<p><b>CONSULTATIONS</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Conseil des infirmières et infirmiers :</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Conseil multidisciplinaire</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Cadres :</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Syndicats :</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Autres :</p> <p>Sage femmes</p> <p>Commissaire aux plaintes et à la qualité des services</p> <p>Comité ressources humaines du conseil d'administration</p>
---	---

## 1. OBJECTIF

La procédure suivante édicte les obligations et les règles de conduite sur les médias sociaux que chaque utilisateur de l'établissement y compris un utilisateur autorisé de l'établissement doit suivre et respecter.

## 2. CHAMP D'APPLICATION

Tous les employés, médecins, dentistes, pharmaciens, professionnels, chercheurs, stagiaires et personnes rattachées au CIUSSS de la Capitale-Nationale

## 3. DÉFINITIONS

Aux fins du présent document, à moins que le contexte n'indique un sens différent, les expressions ou termes suivants signifient :

- a) **Charte québécoise** : *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., c. C-12.
- b) **C.C.Q.** : *Code civil du Québec*, L.Q., 1991, c. 64.
- c) **Conjoint** : une personne liée par un mariage ou une union civile ou un conjoint de fait au sens de l'article 61.1 de la *Loi d'interprétation*, L.R.Q., c. I-16.
- d) **Document** : un document au sens de la *Loi sur le cadre juridique des technologies de l'information*, L.R.Q., c. C-1.1; il est constitué d'information portée par un support. L'information y est délimitée et structurée, de façon tangible ou logique selon le support qui la porte, et elle est intelligible sous forme de mots, de sons ou d'images. L'information peut être rendue au moyen de tout mode d'écriture, y compris d'un système de symboles transcritibles sous l'une de ces formes ou en un autre système de symboles.
- e) **Droit au respect de la vie privée** : nulle atteinte ne peut être portée à la vie privée d'une personne sans que celle-ci y consente ou sans que la loi l'autorise. Parmi ces atteintes, mentionnons celle d'utiliser le nom d'une personne, son image ou sa voix, sans son consentement.
- f) **Heures de travail** : toute période de travail, à l'exclusion des périodes de pause ou de repas.
- g) **Loi** : *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-4.2 (la « Loi »).
- h) **Loyauté** : adhérer de bonne foi aux principes démocratiques de l'établissement et, en conséquence, respecter les lois qui le régissent. Devoir d'agir avec probité, intégrité et honnêteté envers l'établissement.
- i) **Médias sociaux** : toute forme d'application, plateforme et média virtuel en ligne visant, l'interaction sociale, la collaboration, la création et le partage de contenus.

### **Les médias sociaux sur Internet comprennent, notamment :**

- Les sites sociaux de réseautage (*Facebook, MySpace, Digg, Bing, Friendster, LinkedIn*, etc.);
- Les sites de partage de vidéos ou de photographies (*Facebook, Flickr, YouTube, iTunes*, etc.);
- Les sites de microblogage (*Twitter*, etc.);

- Les blogues, personnels ou corporatifs et les zones de commentaires dans les médias Web;
  - Les forums de discussion (*Yahoo! Groups, Google Groups, Wave, MSN Messenger, etc.*);
  - Les encyclopédies en ligne (*Wikipedia, etc.*);
  - Tout autre site Internet qui permet à des personnes morales ou physiques d'utiliser des outils de publication en ligne.
- j) Proche parent (ou proche)** : une personne qui fait partie de la parenté de la personne, en ligne directe ou collatérale au sens du C.C.Q.
- k) Renseignements confidentiels** : une donnée ou une information dont l'accès et l'utilisation sont réservés à des personnes ou entités désignées et autorisées. Ces renseignements comprennent tout renseignement stratégique, financier, commercial ou scientifique détenu par l'établissement. Ce qui inclut tout renseignement dont la divulgation peut porter préjudice à un usager, à un utilisateur de l'établissement ou à l'établissement.
- l) Renseignements personnels** : tout renseignement qui concerne une personne physique et qui permet de l'identifier.
- m) Usager** : toute personne qui a reçu, aurait dû recevoir, reçoit ou requiert des soins et des services dispensés par le CIUSSS de la Capitale-Nationale, d'une ressource intermédiaire ou d'une ressource de type familial ou de tout autre organisme, société ou personne auquel l'établissement recourt pour la prestation de services par entente visée à l'article 108 de la Loi. Ce terme inclut, le cas échéant, son représentant légal.
- n) Utilisateur de l'établissement (utilisateur)** : toute personne qui exerce des fonctions ou qui exerce sa profession au sein de l'établissement. Ce terme désigne les membres du personnel, des gestionnaires, des membres des instances professionnelles ou des comités de l'établissement, des chercheurs, des stagiaires, des bénévoles ou des responsables de ressources non institutionnelles, que ce soit au sein de l'établissement ou à l'extérieur et qu'elle implique ces personnes ou la clientèle.
- o) Utilisateur autorisé de l'établissement** : toute personne dûment autorisée à utiliser les médias sociaux dans le cadre de ses fonctions et au sein de l'établissement. Ce terme désigne les administrateurs, employés, chercheurs, contractuels, consultants, étudiants et stagiaires.

## Références :

AQESSS, Politique d'utilisation des médias sociaux d'un établissement de santé et de services sociaux – Projet type, novembre 2011.

Politique relative à l'utilisation des réseaux sociaux, CRDI de Québec

Normes de pratique relatives à l'utilisation des médias sociaux, Ordre professionnel des diététistes du Québec

## **4. MARCHE À SUIVRE**

### **1. L'accès aux médias sociaux à l'extérieur de l'établissement**

L'établissement ne peut empêcher l'accès aux médias sociaux à ses utilisateurs lorsque cet accès est fait à l'extérieur de l'établissement, car chacun d'entre eux est titulaire du droit à la liberté d'expression. Par contre, chaque utilisateur de l'établissement a le devoir de respecter les politiques et les règlements du CIUSSS de Capitale-Nationale, la confidentialité de certains renseignements détenus par l'établissement et d'agir avec loyauté envers ce dernier.

### **2. Règles de conduite quant à l'utilisation des médias sociaux par tout utilisateur à l'extérieur de l'établissement**

Tout utilisateur de l'établissement qui désire utiliser les médias sociaux à l'extérieur de l'établissement doit respecter les règles suivantes.

#### **2.1. Devoir d'agir au meilleur de son jugement**

Tout utilisateur de l'établissement, bien qu'il bénéficie du droit fondamental à la liberté d'expression, en vertu de la Charte des droits et libertés de la personne, doit exercer ce droit dans le respect des droits d'autrui protégés par la Charte québécoise, notamment le droit au respect de la vie privée d'une personne et le droit à sa réputation. Tout utilisateur de l'établissement doit être vigilant et faire un usage raisonnable et éclairé de son droit à la liberté d'expression, y compris sur les médias sociaux. Tout utilisateur de l'établissement doit aussi être conscient que lorsqu'il diffuse des renseignements personnels qui le concernent sur l'un des médias sociaux, il renonce à son droit à la vie privée.

Tout utilisateur de l'établissement doit s'assurer que ce qu'il écrit sur les médias sociaux est conforme aux exigences de la présente politique, puisque la teneur de ses écrits peut être visualisée et consultée par n'importe quelle personne partout dans le monde. Un écrit diffusé peut être enregistré par toute personne sur une base permanente malgré sa suppression. Ainsi, toute diffusion sur des médias sociaux peut le demeurer pour une période indéterminée. Une diffusion d'un écrit peut donc être permanente, malgré sa volonté. Les propos et les commentaires peuvent également être réutilisés par les médias.

Il est totalement interdit à un utilisateur de l'établissement de :

- a) Faire du réseautage social avec des usagers ou d'anciens usagers de l'établissement, leur famille et leurs proches (sauf s'il s'agit d'un conjoint ou d'un proche parent), de même qu'avec des responsables de ressources non institutionnelles (ayant un lien contractuel actif) pour éviter toute situation potentielle de conflits d'intérêts. Une telle interaction est considérée comme un comportement inacceptable. La présente politique n'interdit pas le réseautage entre deux utilisateurs de l'établissement d'une même catégorie (employé-employé, RNI-RNI, bénévoles-bénévoles, etc.) considérant que ce réseautage social n'entraîne pas de risques potentiels de conflits d'intérêts liés à la dispensation des services ou rattachés à des clauses contractuelles visant la dispensation de services aux usagers;
- b) Divulguer des renseignements personnels concernant les usagers et les patients de l'établissement, ni même des renseignements qui permettraient de les identifier, soit

directement ou indirectement. Aucune vidéo, aucune image, aucun nom d'un usager ne peuvent être diffusés par un utilisateur de l'établissement sur les médias sociaux;

c) Divulguer des renseignements personnels concernant ses collègues, ni même des renseignements qui permettraient de les identifier, soit directement ou indirectement, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de la personne concernée. Aucune vidéo, aucune image, aucun nom d'un collègue ne peuvent être diffusés par un utilisateur de l'établissement sur les médias sociaux, sans avoir obtenu, au préalable, l'autorisation écrite de la personne concernée;

d) Formuler tout jugement désobligeant, vexant, médisant, blessant, calomnieux à l'endroit d'un collègue ou de toute autre personne qui exerce des fonctions au sein de l'établissement, par exemple un membre du conseil d'administration;

e) Porter atteinte à la réputation d'un usager, de ses proches, de tout utilisateur de l'établissement (un collègue ou un stagiaire par exemple) ou à celle de l'établissement.

f) Tenir des propos sarcastiques ou moqueurs pouvant porter atteinte à l'établissement ou aux personnes

## **2.2. Devoir d'agir avec loyauté**

Conformément au Code civil du Québec., tout utilisateur de l'établissement doit agir avec loyauté, en tout temps, envers l'établissement et ne pas faire usage de l'information à caractère confidentiel qu'il obtient dans l'exécution ou à l'occasion de son travail. Tout utilisateur de l'établissement ne doit pas divulguer des renseignements confidentiels ou stratégiques de l'établissement sur les médias sociaux. Ce devoir de loyauté inclut celui du respect de la confidentialité et des responsabilités détenues dans le cadre de leurs fonctions.

Aucun utilisateur de l'établissement ne peut, au nom de l'établissement, exprimer d'opinion ou diffuser tout document, à moins d'y être dûment autorisé par l'établissement.

En cas de doute, l'utilisateur doit demander l'avis de son supérieur immédiat.

## **2.3. Responsabilités**

Tout utilisateur de l'établissement est personnellement responsable des documents et des contenus qu'il diffuse sur les médias sociaux, peu importe leur forme. Cette responsabilité s'applique également lorsque l'utilisateur ajuste les paramètres de confidentialité limitant l'accès à ses comptes médias sociaux à un public privé et restreint. Il peut être tenu de réparer tout préjudice causé par cette diffusion. La prudence est de mise en tout temps. Par exemple, tout utilisateur de l'établissement pourrait être tenu responsable de propos jugés diffamatoires, obscènes ou discriminatoires, lorsque tel est le cas. En outre, tout utilisateur de l'établissement doit veiller au respect du droit d'auteur.

### **3. OBLIGATIONS DES UTILISATEURS AUTORISÉS EN MILIEU DE TRAVAIL**

#### **3.1. L'accès aux médias sociaux en milieu de travail**

Par la présente politique, une utilisation d'Internet ou de la messagerie électronique en milieu de travail doit être faite uniquement pour des fins professionnelles. Est proscrite, toute utilisation des médias sociaux à des fins personnelles pour l'ensemble des utilisateurs de l'établissement sauf s'il s'agit d'un bien personnel utilisé en dehors des heures de travail. Spécifiquement, seuls les utilisateurs autorisés de l'établissement peuvent se servir des médias sociaux sur leur poste de travail et durant leurs heures de travail.

#### **3.2. Règles de conduite quant à l'utilisation des médias sociaux par les utilisateurs autorisés**

##### *3.2.1. Obligations des utilisateurs autorisés de l'établissement*

L'utilisation des médias sociaux vise, entre autres, à favoriser un lien d'échange ayant comme objectif la création d'une communauté qui partage un intérêt pour la mission de l'établissement. Cette utilisation repose sur une exploitation de tous les médias sociaux qui permettent à l'établissement de répondre et d'interagir avec la population.

Par le fait même, conséquemment à ses interactions, il convient de définir les obligations qui incombent aux utilisateurs de l'établissement dûment autorisés à utiliser des médias sociaux sur leur poste de travail et dans le cadre de leurs fonctions pour atteindre ces objectifs.

##### *3.2.2. Devoir de représentation au sein de l'établissement*

Lorsque l'établissement juge opportun de créer un site de réseautage pour participer aux discussions instantanées de différents blogues diffusés, les utilisateurs autorisés de l'établissement doivent suivre les directives énoncées ci-dessous :

- a) L'utilisateur autorisé qui souhaite s'exprimer sur les médias sociaux doit mentionner son nom et son titre, et s'exprimer au nom de l'établissement;
- b) L'utilisateur autorisé ne doit pas diffuser sur les médias sociaux un contenu qui pourrait concerner ses collègues, sauf s'il obtient l'autorisation écrite de la personne dont il désire faire mention dans une discussion ouverte;
- c) L'utilisateur autorisé ne doit en aucun cas diffuser sur les médias sociaux un contenu qui concerne un ou des usagers, sauf s'il obtient l'autorisation écrite de l'utilisateur ou de son représentant légal le cas échéant;
- d) L'utilisateur autorisé doit être le premier à corriger une erreur (publication erronée, diffamatoire ou autres), pour empêcher toute situation conflictuelle ou pouvant miner la confiance d'autrui envers l'établissement;
- e) L'utilisateur autorisé doit faire ressortir les valeurs et les engagements de l'établissement d'une façon honnête, exacte et transparente, puisqu'il agit pour le compte de l'établissement auprès du public;
- f) L'utilisateur autorisé doit garder un ton formel adapté au média ;

g) L'utilisateur doit être respectueux dans ses écrits (les insultes et les attaques personnelles ne sont pas tolérées). L'adoption d'une conduite empreinte de civilité et exempte de harcèlement est de mise;

h) L'utilisateur autorisé doit toujours garder à l'esprit que c'est en tant qu'utilisateur autorisé de l'établissement qu'il interagit sur les médias sociaux et il ne peut interférer son travail avec ses activités personnelles;

i) L'utilisateur doit s'assurer que le contenu de ses propos ne constitue pas du plagiat et ne porte pas atteinte aux droits d'auteur de quiconque;

j) Le professionnalisme doit guider, en tout temps, l'utilisateur autorisé lorsqu'il a recours aux médias sociaux, car en cohérence avec ses responsabilités et le code d'éthique de l'établissement, il a des obligations de réserve, de confidentialité et de déontologie à l'égard des usagers, des collègues et de l'établissement. En cas de doute, il doit demander l'avis de son supérieur immédiat.

### *3.2.3. Devoir d'agir avec loyauté*

L'utilisateur autorisé ne doit jamais, sans autorisation de l'établissement, divulguer des renseignements confidentiels de l'établissement sur les médias sociaux ou y diffuser des documents. Tout renseignement divulgué par l'utilisateur ou toute diffusion d'un document qui va à l'encontre des intérêts de l'établissement constitue un manquement au devoir de loyauté.

### *3.2.4. Responsabilités*

Tout utilisateur autorisé de l'établissement pourrait être tenu personnellement responsable des documents qu'il diffuse sur les médias sociaux, de son contenu dont les vidéos, les extraits sonores et les images. En outre, tout utilisateur autorisé doit veiller au respect du droit d'auteur.

La prudence est de mise en tout temps. Par exemple, tout utilisateur autorisé pourrait être tenu responsable de propos jugés diffamatoires, obscènes ou discriminatoires, lorsque tel est le cas.

## **4. CONTENU LITIGIEUX**

### ***4.1. Contenu jugé litigieux***

Aucun contenu litigieux publié sur les médias sociaux par un utilisateur de l'établissement ne sera toléré par l'établissement.

Ainsi, on entend par contenu litigieux :

- Contenu portant atteinte aux droits fondamentaux d'une personne, notamment au droit au respect de sa vie privée, de sa dignité, de sa réputation et de la confidentialité de ses renseignements personnels;
- Contenu discriminatoire fondé sur la race, la couleur, le sexe, la grossesse, l'orientation sexuelle, l'état civil, l'âge sauf dans la mesure prévue par la loi, la religion, les convictions politiques, la langue, l'origine ethnique ou nationale, la condition sociale, le handicap ou l'utilisation pour pallier ce handicap;

- Contenu diffamatoire, de propagande ou irrespectueux (attaque, insulte, langage menaçant ou obscène, propos homophobes, harcèlement, chantage, images dégradantes, et autres);
- Contenu disgracieux et déplacé;
- Contenu commercial, publicitaire ou pourriel destiné à faire la promotion d'une idée, d'un service ou d'un bien matériel ou immatériel n'étant pas lié directement à la mission de l'établissement ou cautionné par celui-ci;
- Contenu anonyme et répétitif;
- Contenu illégal.

#### **4.2. Gestion des contenus des utilisateurs de l'établissement**

Pour la protection des usagers, du personnel de l'établissement et des personnes qui y exercent leur profession, le responsable de la sécurité des actifs informationnels désigné par l'établissement ou son représentant peut prendre, le cas échéant, les mesures appropriées s'il a des motifs raisonnables de croire qu'un utilisateur de l'établissement s'adonne, en milieu de travail, à une utilisation des médias sociaux non autorisée, abusive ou non respectueuse.

À titre préventif, tout contenu jugé litigieux par l'établissement sera supprimé sans préavis.

Aucun contenu litigieux de la part d'un utilisateur de l'établissement, qui utilise les médias sociaux dans sa vie privée, ne sera toléré par l'établissement. Des sanctions pourraient s'appliquer.

#### **4.3 Sanctions**

Tout utilisateur de l'établissement qui contrevient aux règles de bonne conduite de cette dernière peut s'exposer à des sanctions administratives, voire disciplinaires, et ce, en fonction de la gravité et des conséquences reliées à ses actes.

### **5. RESPONSABILITÉ**

Direction adjointe des communications sous la gouverne de la Direction des ressources humaines et des communications.

### **6. ENTRÉE EN VIGUEUR**

Le 16 mai 2017

## Fiche synthèse de formation

<b>TITRE DE LA FORMATION</b>	Règlement sur la classification des services offerts par une RI-RTF
<b>CLIENTÈLE VISÉE</b>	Responsables de ressources de type familial – familles d'accueil jeunesse <b>Formation qui s'adresse uniquement aux membres FFARIQ</b>
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître le règlement sur la classification des services offerts en RI-RTF;</li> <li>• Connaître les 3 parties de l'instrument de détermination et de classification;</li> <li>• Connaître les consignes d'utilisation de l'instrument ainsi que le support disponible lors de son utilisation.</li> </ul>
<b>DURÉE</b>	7 heures
<b>DATE, HEURE ET ENDROIT</b>	<b>11 décembre 2019</b> <b>9h à 16h</b> <b>Centre des Loisirs St-Hilarion</b> <b>346, route 138, St-Hilarion</b>
<b>FORMATRICES</b>	Joëlle Dahl, spécialiste en activités cliniques
<b>MÉTHODOLOGIE D'ENSEIGNEMENT</b>	Présentation théorique (Powerpoint)
<b>TYPE D'ÉVALUATION</b>	Évaluation de l'activité à la fin de la journée
<b>MODALITÉS D'INSCRIPTION</b>	<p>Pour vous inscrire, veuillez communiquer avec Yvonne Umbaye au 418-683-2511 poste 2032</p> <p>ou par courriel: <a href="mailto:formationsri-rtf.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca">formationsri-rtf.ciusscscn@ssss.gouv.qc.ca</a></p> <p><b>Inscription jusqu'au 1<sup>er</sup> décembre 2019</b></p>
<b>STATIONNEMENT</b>	<p>Aucun coût</p> <p>Stationnement situé au Centre des Loisirs</p>

## Fiche synthèse de formation

<b>TITRE DE LA FORMATION</b>	Formation sur la cyberintimidation
<b>CLIENTÈLE VISÉE</b>	Responsables de ressources de type familial – familles d'accueil jeunesse <b>Formation qui s'adresse uniquement aux membres FFARIQ</b>
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître le côté utile et ludique des technologies d'information et de communication ;</li> <li>• Reconnaître les facteurs de risque et de protection aux conflits perpétrés à l'aide des écrans, à la cyber-intimidation/intimidation/sexting ;</li> <li>• Être conscient des répercussions possibles découlant de la cybercriminalité (leurre, menace, cyber-intimidation, libelle diffamatoire, faux message, propagande haineuse et pornographie juvénile ;</li> <li>• Être sensibilisé à certaines compétences indispensables (l'affirmation de soi, le contrôle de soi, etc.) et à l'importance de communiquer de façon saine, à gérer les conflits en personne pour développer certaines habiletés sociales ;</li> <li>• Nécessité de produire un code d'utilisation des écrans ;</li> <li>• Importance de diminuer le temps d'utilisation des TIC via Internet et de faire d'autres activités divertissantes.</li> </ul>
<b>DURÉE</b>	3 heures
<b>DATE, HEURE ET ENDROIT</b>	<p><b>14 décembre 2019</b> <b>9h à 12h</b> IUSMQ (Institut universitaire en santé mentale du Québec) 2601, Chemin de la Canardière, Québec Local G-3258</p> <p><b>22 janvier 2020</b> <b>13h à 16h</b> Mont D'Youville 2915, avenue du Bourg-Royal, Québec, QC Salle 30</p>
<b>FORMATRICE</b>	Cathy Tétreault
<b>MÉTHODOLOGIE D'ENSEIGNEMENT</b>	Présentation théorique (Powerpoint)
<b>TYPE D'ÉVALUATION</b>	Évaluation de l'activité à la fin de la journée
<b>MODALITÉS D'INSCRIPTION</b>	Pour vous inscrire, veuillez communiquer avec Yvonne Umbaye au 418-683-2511 poste 2032 ou par courriel:

	<p>formationsri-rtf.ciusssc@ssss.gouv.qc.ca</p> <p><b>La date limite d'inscription est le 7 décembre 2019 pour la formation du 14 décembre 2019.</b></p> <p><b>La date limite d'inscription est le 15 janvier 2020 pour la formation du 22 janvier 2020.</b></p>
<b>STATIONNEMENT</b>	Disponible au coût de 12\$ (passe journalière).
<b>REPAS</b>	<p>Cafétéria sur place (repas légers : soupe, salade, sandwich);</p> <p>Possibilité d'apporter son lunch (micro-ondes, machine à café);</p> <p>Quelques restaurants dans les alentours.</p>

## Fiche synthèse de formation

<b>TITRE DE LA FORMATION</b>	Enseigner la saine gestion des émotions aux enfants
<b>CLIENTÈLE VISÉE</b>	Responsables de ressources de type familial – familles d'accueil jeunesse <b>Formation qui s'adresse uniquement aux membres FFARIQ</b>
<b>OBJECTIF</b>	Capacité à reconnaître les émotions chez ses pairs ainsi que pour lui-même et à les gérer avec efficacité.
<b>RÉSUMÉ DU CONTENU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mieux connaître les émotions, leur source et leur expression.</li> <li>• Différents types de crises à gérer selon une approche différente.</li> <li>• Quand les émotions passent par le corps. Aider l'enfant à cesser de frapper, mordre, pousser.</li> <li>• Le rôle des adultes dans l'apprentissage de la gestion des émotions.</li> <li>• Trucs, exercices et outils concrets afin d'aider l'enfant à exprimer sainement ce qu'il vit et apprendre à prendre soin de lui.</li> </ul>
<b>DURÉE</b>	3 heures
<b>DATE, HEURE ET ENDROIT</b>	<b>16 décembre 2019</b> <b>18h à 21h</b> IUSMQ (Institut universitaire en santé mentale du Québec) 2601, Chemin de la Canardière, Québec Local G-1221
<b>FORMATRICES</b>	Nancy Doyon
<b>MÉTHODOLOGIE D'ENSEIGNEMENT</b>	Présentation théorique (Powerpoint)
<b>TYPE D'ÉVALUATION</b>	Évaluation de l'activité à la fin de la journée
<b>MODALITÉS D'INSCRIPTION</b>	Pour vous inscrire, veuillez communiquer avec Yvonne Umbaye au 418-683-2511 poste 2032 ou par courriel: <a href="mailto:formationsri-rtf.ciussscscn@ssss.gouv.qc.ca">formationsri-rtf.ciussscscn@ssss.gouv.qc.ca</a> <b>Inscription jusqu'au 9 décembre 2019</b>
<b>STATIONNEMENT</b>	Disponible au coût de 12\$ (passe journalière).
<b>REPAS</b>	Quelques restaurants aux alentours, machine à café.

## Fiche synthèse de formation

<b>TITRE DE LA FORMATION</b>	Trouble d'opposition et comportement (Syndrome de spirit)
<b>CLIENTÈLE VISÉE</b>	Responsables de ressources de type familial – familles d'accueil jeunesse <b>Formation qui s'adresse uniquement aux membres FFARIQ</b>
<b>OBJECTIF</b>	Intervenir auprès d'un enfant opposant et savoir l'appivoiser afin de développer chez lui l'envie de collaborer avec les adultes et ses pairs.
<b>RÉSUMÉ DU CONTENU</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• De l'opposition normale au trouble de l'opposition.</li> <li>• Causes et facteurs de risque.</li> <li>• Opposition et anxiété.</li> <li>• Stratégie afin de donner à l'enfant le goût de collaborer.</li> <li>• Comment réagir face à la provocation?</li> <li>• Comment réagir devant les crises des petits et grands?</li> <li>• Quand l'opposition prend des proportions ingérables.</li> </ul>
<b>DURÉE</b>	3 heures
<b>DATE, HEURE ET ENDROIT</b>	<b>13 janvier 2020</b> <b>18h à 21h</b> IUSMQ (Institut universitaire en santé mentale du Québec) 2601, Chemin de la Canardière, Québec Local G-1221
<b>FORMATRICES</b>	Nancy Doyon
<b>MÉTHODOLOGIE D'ENSEIGNEMENT</b>	Présentation théorique (Powerpoint)
<b>TYPE D'ÉVALUATION</b>	Évaluation de l'activité à la fin de la journée
<b>MODALITÉS D'INSCRIPTION</b>	Pour vous inscrire, veuillez communiquer avec Yvonne Umbaye au 418-683-2511 poste 2032 ou par courriel: <a href="mailto:formationsri-rtf.ciussscscn@ssss.gouv.qc.ca">formationsri-rtf.ciussscscn@ssss.gouv.qc.ca</a> <b>Inscription jusqu'au 6 janvier 2020</b>
<b>STATIONNEMENT</b>	Disponible au coût de 12\$ (passe journalière).
<b>REPAS</b>	Quelques restaurants aux alentours, machine à café.

## Fiche synthèse de formation

<b>TITRE DE LA FORMATION</b>	Pour une pratique centrée sur la théorie de l'attachement
<b>CLIENTÈLE VISÉE</b>	Responsables de ressources - familles d'accueil jeunesse <b>Formation qui s'adresse uniquement aux membres FFARIQ</b>
<b>DESCRIPTION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Initialement conçue pour les professionnels des centres jeunesse et des écoles, cette formation a été adaptée spécifiquement pour répondre aux besoins des familles d'accueil. Elle vise à ce que les familles d'accueil puissent aisément utiliser les notions d'attachement dans le quotidien avec les enfants qu'elles accompagnent.</li> <li>• Elle permet aux familles de mieux comprendre les dynamiques relationnelles qui s'installent spontanément avec les enfants qu'elles côtoient. Les notions théoriques y sont présentées à l'aide d'allégories qui livrent, sous une forme conviviale, les principaux concepts d'attachement. Divers exercices très concrets en assurent une bonne intégration chez les participants.</li> <li>• Elle suggère une approche centrée sur la réponse aux besoins d'attachement des enfants de 2 à 16 ans. La formation permet aux familles d'orienter leurs observations en fonction des besoins d'attachement des enfants et suggère des interventions spécifiques orientées vers l'apaisement des enfants plutôt que vers l'extinction des comportements dérangeants.</li> </ul>
<b>COMPÉTENCES VISÉES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître l'historique de la théorie de l'attachement de même que ses apports dans la compréhension des relations que les individus entretiennent entre eux.</li> <li>• Comprendre les impacts du lien d'attachement sur les différentes dimensions du développement de l'enfant de même que le rôle majeur qu'il joue sur le développement de l'estime de soi, des compétences sociales et sur l'apprentissage.</li> <li>• Connaître les quatre types d'attachement de même que les indices comportementaux de recherche de proximité propres à chacun. Être capable de percevoir et de décoder chez l'enfant les comportements indicateurs d'un besoin de proximité et d'en tenir compte dans son intervention.</li> <li>• Connaître les quatre modèles internes opérant associés à chacun des types d'attachement ainsi que les patrons comportementaux qui s'y rattachent.</li> <li>• Être capable de décoder le besoin que tente d'exprimer l'enfant à travers les comportements caractéristiques qu'il manifeste, parfois de manière excessive.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans les interactions avec les enfants, être capable d'Identifier des réponses appropriées en fonction des manifestations d'attachement des enfants (Intervention différentielle).</li> <li>• Être conscient que des erreurs d'interprétation peuvent survenir dans les interactions adultes/enfants, compte tenu des patrons comportementaux qu'utilise l'enfant pour exprimer ses besoins et être capable d'ajuster son intervention au besoin de sécurité exprimé par l'enfant plutôt que de réagir au comportement manifesté par ce dernier.</li> <li>• Être conscient de sa propre histoire d'attachement qui suppose nécessairement des zones de confort et d'inconfort dans ses interactions avec les enfants et développer des moyens pour en tenir compte en vue d'offrir une réponse appropriée aux besoins des enfants.</li> <li>• Connaître et comprendre le « cercle de sécurité » de Cooper, Hoffman, Marvin et Powell.</li> <li>• Connaître les observations spécifiques en attachement et les principaux moments de vie où elles sont le plus susceptibles d'apparaître.</li> </ul>
<b>DURÉE</b>	14 heures réparties sur 2 jours
<b>DATE, HEURE ET ENDROIT</b>	<p>Groupe 1 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloc 1: 9 janvier 2020 De 8h30 à 16h30 <b>7843, rue des Santolines Salle : SP-9A</b></li> <li>• Bloc 2 : 3 février 2020 De 8h30 à 16h30 <b>7843, rue des Santolines Salle : SP-9A</b></li> </ul> <p>Groupe 2 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloc 1 : 10 janvier 2020 De 8h30 à 16h30 <b>7843, rue des Santolines Salle : SP-9A</b></li> <li>• Bloc 2 : 4 février 2020 De 8h30 à 16h30 <b>7843, rue des Santolines Salle : Orsainville</b></li> </ul> <p>Groupe 3 :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloc 1 : 5 février 2020 De 8h30 à 16h30 <b>7843, rue des Santolines Salle : Orsainville</b></li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bloc 2 : 25 mars 2020 De 8h30 à 16h30 <b>7843, rue des Santolines Salle : Orsainville pour le 25-03-2020</b></li> </ul>
<b>FORMATEUR</b>	Daniel Breton
<b>MÉTHODOLOGIE D'ENSEIGNEMENT</b>	Présentation théorique (Powerpoint)
<b>TYPE D'ÉVALUATION</b>	Évaluation de l'activité à la fin de la journée
<b>MODALITÉS D'INSCRIPTION</b>	<p>Pour vous inscrire, nous vous invitons à communiquer avec Yvonne Umbaye au 418-683-2511 poste 2032 ou par courriel : <a href="mailto:formationsri-rtf.ciussscn@ssss.qc.ca">formationsri-rtf.ciussscn@ssss.qc.ca</a></p> <p><b>Inscription jusqu'au 23 décembre 2020.</b></p>
<b>STATIONNEMENT</b>	Disponible au coût de 12\$ (passe journalière).
<b>REPAS</b>	Quelques restaurants aux alentours, machine à café.

## Fiche synthèse de formation

<b>TITRE DE LA FORMATION</b>	Gestion des risques
<b>CLIENTÈLE VISÉE</b>	Responsables des ressources de type familial (RTF) et RI maison d'accueil. <b>Formation qui s'adresse uniquement aux membres SCFP</b>
<b>OBJECTIFS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Présenter aux participants les notions de base sur la gestion des risques et sur la déclaration des événements indésirables;</li> <li>• Présenter aux participants la procédure pour compléter un rapport de déclaration.</li> </ul>
<b>CONTENU</b>	<p>La formation vous permettra de répondre aux questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qu'est-ce que la gestion des risques ?</li> <li>• Qu'est-ce que la culture de sécurité ?</li> <li>• Pourquoi faut-il déclarer les événements indésirables ?</li> <li>• Quels événements faut-il déclarer ?</li> <li>• Qui doit faire la déclaration ?</li> <li>• Comment faut-il compléter le formulaire de déclaration ?</li> <li>• Qu'est-ce que la divulgation des événements ?</li> </ul>
<b>DURÉE</b>	2 heures
<b>DATE, HEURE ET LIEU</b>	<p><b>28 Janvier 2020 De 13h00 à 15h00</b> IUSMQ, 2601 Chemin de la Canardière (salle J-1641) <b>ou 29 Janvier 2020 De 13h00 à 15h00</b> Mont D'Youville, 2915, avenue Bourg Royal, Québec, QC (Salle 21)</p>
<b>FORMATEUR</b>	À venir
<b>GROUPE</b>	<b>10 personnes</b>
<b>TYPE D'ÉVALUATION</b>	Évaluation de la formation à la fin de l'activité.
<b>MODALITÉ D'INSCRIPTION</b>	<p>Pour vous inscrire, veuillez communiquer avec Yvonne Umbaye au 418-683-2511 poste 2032 ou par courriel: <a href="mailto:formationsri-rtf.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca">formationsri-rtf.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca</a> <b>Inscription jusqu'au 20 janvier 2020</b></p>
<b>STATIONNEMENT</b>	Disponible au coût de 12\$ (passe journalière).
<b>REPAS</b>	<p>Cafétéria sur place (repas légers : soupe, salade, sandwich); Possibilité d'apporter son lunch (micro-ondes, machine à café); Quelques restaurants dans les alentours.</p>