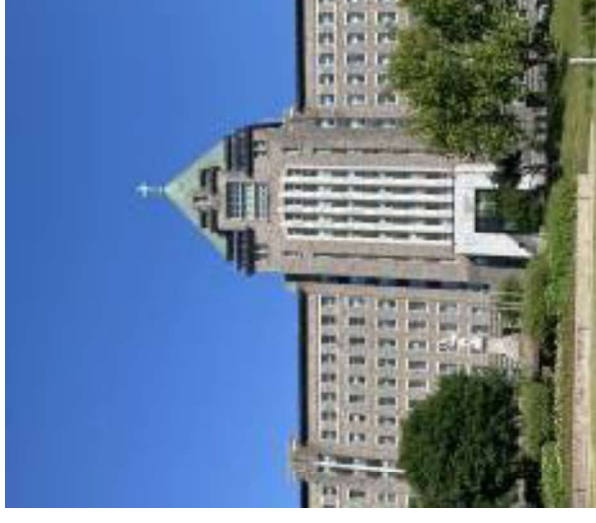


## DANS L'ÉTABLISSEMENT

- Présence d'agents de sécurité 24h/24, 7 jours sur 7 à l'IUSMQ. ;
- Si une personne se présente dans votre secteur et semble désorientée ou menaçante, aviser la sécurité en composant le 55555 à partir d'un **téléphone fixe** et OU le **418-663-5555** sur votre téléphone cellulaire. Il est **recommandé d'enregistrer ce numéro dans votre cellulaire** pour y avoir accès rapidement en cas d'urgence ;
- Il y a **deux téléphones d'urgence dans les tunnels** de l'IUSMQ, un à mi-chemin entre le pavillon central et le pavillon Landry-Poulin, et l'autre à mi-chemin entre le pavillon central et le secteur T. Ce sont des téléphones fixes noirs installés au mur dans le tunnel ;
- Il est recommandé de **garder les portes donnant accès aux secteurs barrées**, ce qui permet une meilleure gestion des allées et venues. Au besoin, consulter votre gestionnaire ;
- Si vous devez vous présenter sur une unité de soins, **planifier votre visite** avec l'équipe de l'unité. **Respecter les consignes de l'équipe**. Prendre connaissance de la fiche suivante : [Prévention des agressions](#) [Personnel de soutien \(DRH\).pdf](#);
- **Avant d'entrer** dans le milieu, **prendre le temps de lire les affiches** en place à l'extérieur de l'unité. Bien suivre les instructions. ;
- Dès votre arrivée, **vous présenter au poste de garde** ou à la personne responsable afin d'annoncer votre présence et de prendre de l'information sur le climat actuel. **Reporter votre service ou visite s'il y a des enjeux** ;
- Si vous avez un **bouton d'alarme-agression personnel, le porter en tout temps**. Vous assurer de **vérifier périodiquement l'état de charge** de votre bouton aux postes de vérification (portes H7, J5, K1, et M-0513 au rez-de-chaussée). Vous assurer de bien connaître les zones de couverture du bouton d'alarme (voir document sur l'espace employé [Légende des zones de couverture](#)) ;
- Si vous entendez le déclenchement d'un **code blanc** par la voie des airs, c'est qu'il y a une personne agressive dans le secteur annoncé. **Éviter de vous présenter dans ce secteur** ;
- Si vous êtes témoin d'une situation d'agressivité ou qui vous inquiète, **aviser la sécurité** dans un de leurs postes, appeler au 418-663-5555 ou activer votre bouton d'alarme-agression.



## ASSURER SA SÉCURITÉ À L'IUSMQ

Direction des ressources humaines  
Prévention et gestion des risques en  
santé et sécurité au travail

## LA CLIENTÈLE ET LE MILIEU

L'institut universitaire en santé mentale de Québec (IUSMQ) offre des services spécialisés internes ou externes aux personnes de 18 ans et plus présentant divers diagnostics (santé mentale, déficience intellectuelle, troubles du spectre de l'autisme, troubles cognitifs, toxicomanie, etc.).

Ainsi, les employés du CIUSSSCN travaillant à l'IUSMQ sont exposés à ces clientèles dans le cadre de leurs fonctions ou lors de leurs déplacements. Il est également possible qu'à l'occasion le personnel soit confronté à certains débordements émotifs de la part de la clientèle.

L'objectif du présent document est d'outiller les employés qui pourraient se retrouver face à ces situations.

## EN PRÉSENCE DE LA CLIENTÈLE DE L'IUSMQ

Favoriser l'écoute, le respect et un climat d'accueil ;

- Garder un visuel sur la personne et conserver au minimum 2 mètres de distance ;
- Aviser le service de sécurité si une personne démontre des signes de tension ou d'agressivité ;
- Ne jamais s'isoler avec une personne qui vous semble menaçante.

### Ascenseur :

- Ne pas prendre l'ascenseur si quelqu'un à l'intérieur semble démontrer des signes de tension ;
- Se placer à côté du panneau de contrôle en gardant un visuel sur la cabine et repérer le bouton de secours ;
- Éviter de sortir au même étage qu'un usager présentant des signes de tension ;



- Sortez au prochain étage si vous êtes menacé ou que vous ne vous sentez pas en sécurité ;
- Appuyer sur le bouton de secours de l'ascenseur en cas d'agression ou si vous vous sentez menacé.

## STATIONNEMENT OU TERRAIN DE L'IUSMQ

- Demeurer vigilant à ce qui se passe autour de vous ;
- Si une personne semble menaçante, garder une distance sécuritaire et un visuel sur cette dernière.
- Au besoin, changer votre parcours ou demander une escorte à votre voiture au service de sécurité ;
- Si vous vous sentez menacé dans le stationnement, appuyer sur le bouton panique de la clé de votre véhicule pour attirer l'attention des gens autour ;
- Composer en tout temps le 418-663-5555 à partir de votre cellulaire pour une aide immédiate des agents de sécurité de l'IUSMQ. Il est recommandé d'enregistrer ce numéro dans votre cellulaire pour y avoir accès rapidement en cas d'urgence ;
- À l'extérieur, certaines portes sont dotées d'un intercom à partir duquel il est possible de demander de l'aide. (Portes centrale, J4, F12, A1 du pavillon Landry-Poulin, et au secteur T).