



2021-2022

GUIDE du STAGIAIRE



Ce guide a été conçu dans le but de faciliter votre accompagnement et de vous offrir un encadrement adéquat pour une meilleure expérience au sein de la Corporation d'urgences-santé.

DANS CE GUIDE, VOUS TROUVEREZ LES ÉLÉMENTS QUI VOUS PERMETTRONT :

**De mieux
connaître
l'organisation**

**De mieux
aborder
votre stage**

**D'organiser celui-ci
pour en optimiser
son déroulement
et votre apprentissage**

Nous nous engageons à demeurer à votre entière disposition tout au long de votre passage à titre de stagiaire. Nous avons à cœur votre développement professionnel et nous voulons que votre stage soit le plus enrichissant et le plus agréable possible.

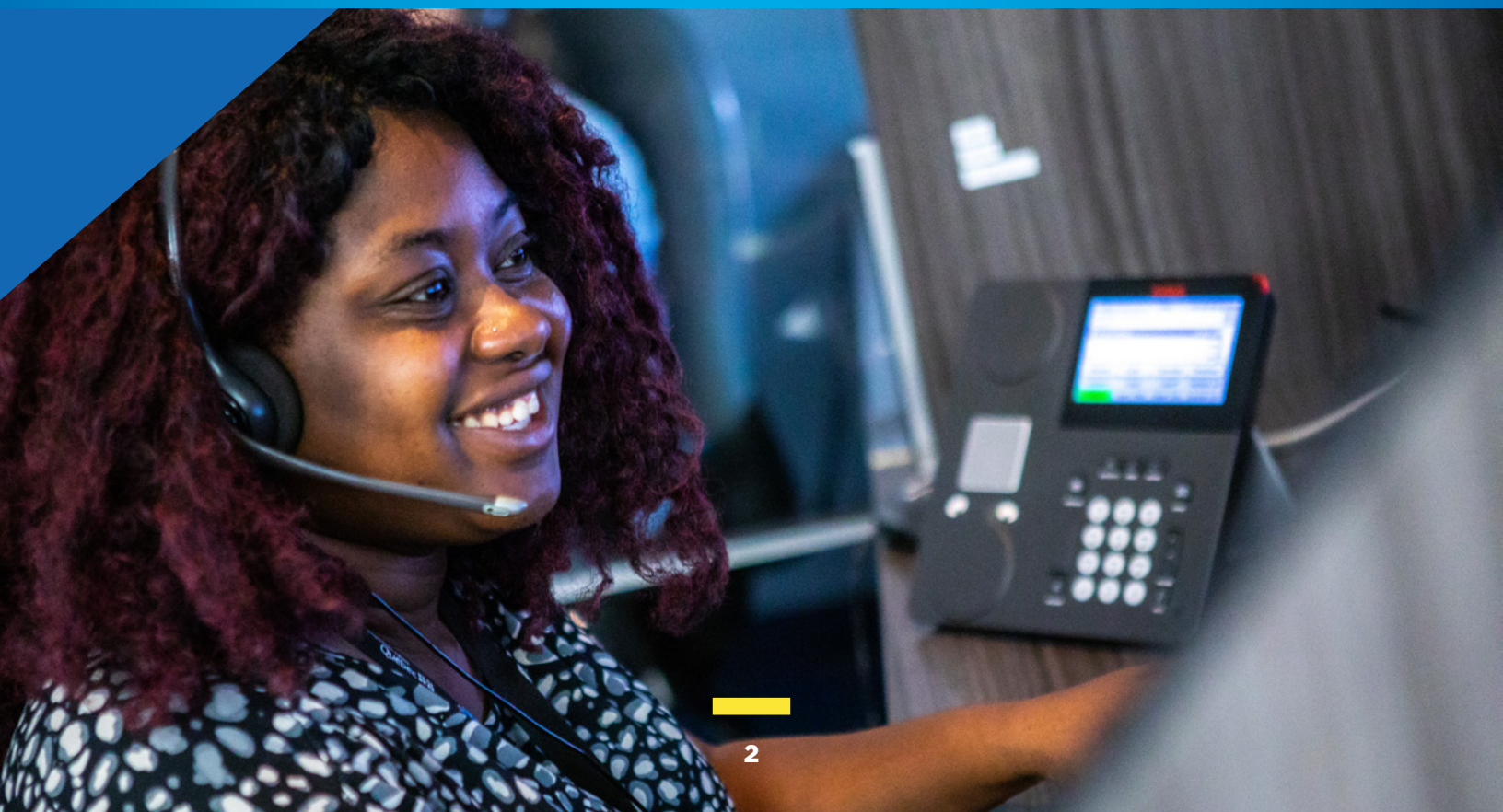


TABLE DES MATIÈRES

4	La Corporation d'urgences-santé
7	Information pratique
8	Règles et politiques à respecter
9	Encadrement
10	Fiche personnes-ressources
11	Organisation et objectifs du stage
12	Évaluations
13	Pistes de réflexion

CORPORATION D'URGENCES-SANTÉ

Le mandat de la Corporation d'urgences-santé est d'exercer les fonctions d'exploitation d'un centre de communication santé et d'un service ambulancier. De plus, conformément à la *Loi sur les services préhospitaliers d'urgence*, elle organise des services préhospitaliers sur son territoire. Elle est tenue de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière sur le territoire qu'elle dessert, y compris la mise en place de services de premiers répondants.

MISSION

Sa mission est d'assurer à la population de Montréal et de Laval des services préhospitaliers d'urgence de qualité, efficaces et appropriés, afin de réduire la mortalité et la morbidité associées aux conditions médicales urgentes de notre clientèle.

VALEURS

- Respect
- Loyauté
- Compétence
- Intégrité
- Bienveillance
- Diligence

SES SERVICES COMPRENNENT

- Un centre de communication santé;
- Les soins préhospitaliers d'urgence, le transport par ambulance ainsi que le transport interétablissements.

VISION

Devenir un partenaire stratégique du continuum de soins en mettant au cœur de nos priorités les soins et la sécurité de la population de Montréal et de Laval.



SON RÔLE

dans la chaîne d'intervention préhospitalière d'urgence

Les services préhospitaliers d'urgence doivent être offerts en tenant compte des rôles et particularités de chaque maillon de la chaîne d'intervention, de l'assistance portée à une personne en détresse jusqu'à sa prise en charge par l'établissement désigné du réseau.

En plus de planifier, d'organiser, de coordonner et d'évaluer les services de la chaîne d'intervention préhospitalière du premier maillon jusqu'au dernier, elle gère également les appels provenant des établissements de santé où les patients sont transportés d'un site à un autre.

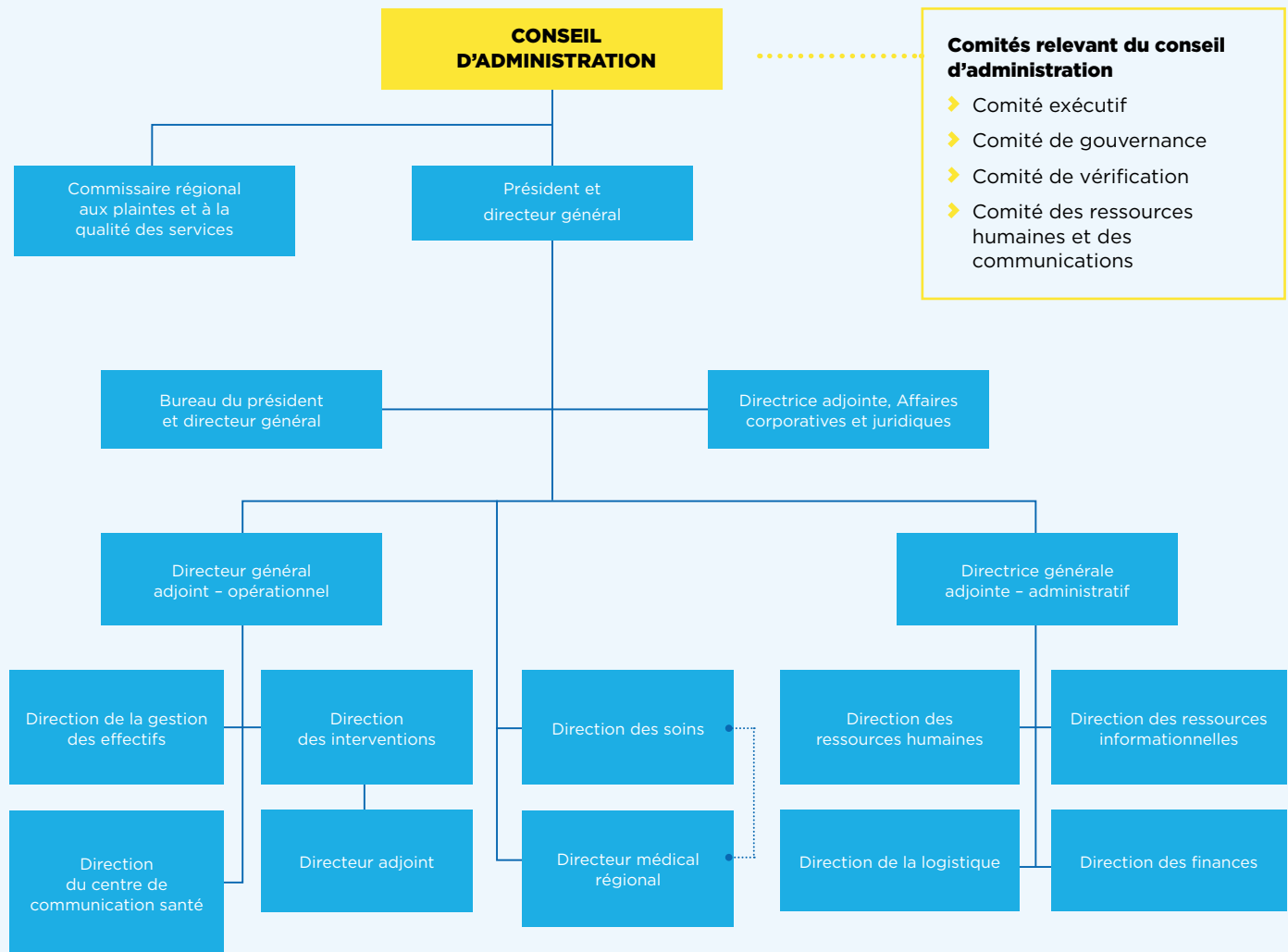


TERRITOIRE

Urgences-santé dessert une population de 2,5 millions de personnes réparties sur les îles de Montréal et de Laval, sur un territoire d'une superficie de 744 km². Urgences-santé est un fier partenaire du réseau de la santé et, plus particulièrement, sur les territoires de Montréal et de Laval qui comprennent 18 salles d'urgence de centres hospitaliers.

Le territoire desservi compte un important réseau de transport routier, un réseau ferroviaire, un réseau aérien incluant un aéroport international, un réseau de métro souterrain de 71 km, un port, des raffineries, une circulation dense comptant 24 ponts et trois tunnels, une concentration d'immeubles de bureaux ainsi qu'une population importante et diversifiée en milieu urbain. Ainsi, Urgences-santé reçoit plus de 40 % des demandes de services ambulanciers au Québec.

ORGANIGRAMME



Information pratique

STATIONNEMENT

Un stationnement est mis à la disposition des visiteurs. Si vous disposez d'un véhicule, il vous sera possible d'y accéder en empruntant le chemin indiqué sur le plan à votre droite.

Par contre, si vous utilisez le transport en commun, vous pouvez vous y rendre en utilisant la ligne d'autobus Jarry Est 193.

Nous avons une adresse unique pour le quartier général et le centre opérationnel Est.

**6700, rue Jarry Est
Montréal (Québec) H1P 0A4
Tél. : 514 723-5600**

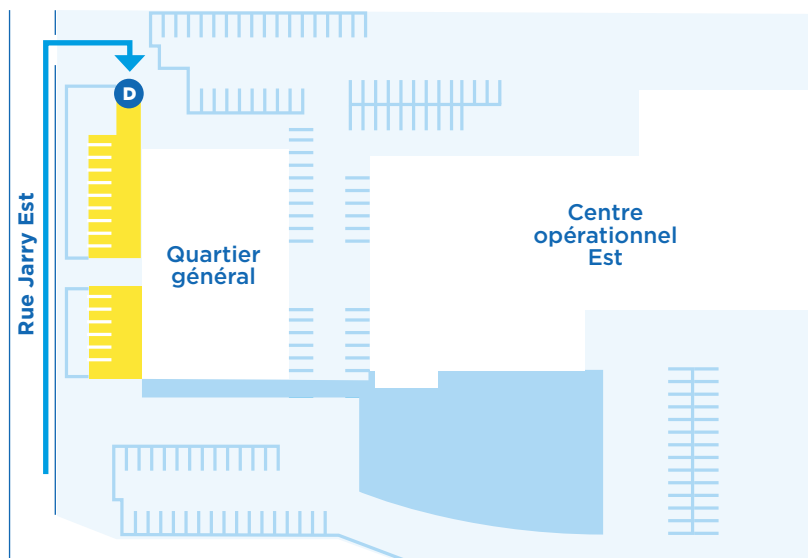
Sur la rue Jarry, lorsque vous apercevez l'enseigne :

**Entrée des visiteurs
Centre opérationnel Est
Réception/Expédition
Atelier mécanique**

Tournez à droite puis à droite de nouveau pour emprunter la barrière d'accès D avec interphone (voir le plan) :

- À l'interphone, donnez votre nom et le nom de votre organisation, mentionnez la raison de votre visite et le nom de la personne à rencontrer;
- Lorsque la barrière est levée, vous pouvez choisir une place de stationnement puis entrer dans l'édifice.

EST



OUEST



Stationnement visiteurs

ACCÈS

Pour accéder aux différents services et étages de la Corporation, vous devez avoir une puce magnétique (dispositif d'accès). Elle vous sera remise par la sécurité dès votre première journée. Vous devez la garder sur vous en tout temps, ainsi que votre carte d'identité, car celle-ci est reliée à votre dossier. Toute perte ou vol doit être déclaré à la sécurité dès que possible afin de mettre fin aux accès de votre puce perdue.

Règles et politiques à respecter

DG-POL-1022	Politique sur les relations publiques et les communications avec les médias
DRH-POL-1038	Politique d'assiduité au travail
DG-POL-6003	Politique d'identification du personnel
DRI-POL-6005	Politique de communications informatisées
DG-POL-6006	Politique d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels
DRI-POL-6007	Politique de sécurité de l'information numérique
DRH-POL-6008	Politique de santé, sécurité et mieux-être au travail
DG-POL-6009	Politique des uniformes, grades, épaulettes et tenue vestimentaire
DRH-POL-6011	Politique sur l'usage du tabac et de la cigarette électronique
DG-POL-6020	Politique de développement durable
DF-POL-6022	Politique d'utilisation du réseau électrique de la Corporation
DF-POL-6023	Politique sur le stationnement
DG-POL-6026	Politique sur les dons, commandites, sollicitation, objets promotionnels et avantages
DRH-POL-6029	Politique sur les drogues, l'alcool, les médicaments et autres substances au travail
DRH-POL-6030	Politique de prévention et de gestion de l'incivilité, du harcèlement et de la violence en milieu de travail
DRH -DIR-2022	Directive sur l'usage des équipements fournis par l'employeur

**Toutes les politiques et directives peuvent être consultées
à partir de notre intranet ici :**

extranet.urgences-sante.qc.ca/repertoire-des-politiques-et-procedures

Encadrement

SERVICE ACQUISITION DE TALENTS	<p>Le rôle du Service acquisition de talents est d'être en relation de façon continue avec les écoles, instituts ou organismes de formation dans le but de déposer des demandes de stage, d'accepter ou non des stagiaires selon les circonstances et les objectifs à atteindre et de faire des suivis administratifs.</p>
MAÎTRE DE STAGE	<ul style="list-style-type: none">• Cette fonction est assurée par le gestionnaire du service qui accueille le stagiaire.• Il est garant du bon déroulement du stage et de la qualité de l'encadrement.• Il s'assure que l'ensemble de l'équipe a connaissance des objectifs de stage de l'étudiant.• Il organise le travail dans le service de manière à favoriser l'accompagnement du stagiaire.• Il se positionne comme personne-ressource pendant toute la durée du stage, à la fois auprès du tuteur et du stagiaire.• Il est garant de la qualité de l'évaluation et du suivi des objectifs.• Il gère les situations problématiques et fait le lien avec les écoles, instituts ou organismes de formation.
RÉFÉRENT DE STAGE	<p>C'est un professionnel volontaire s'impliquant dans la formation des stagiaires. Il s'agit d'un agent expérimenté qui exerce sa fonction pédagogique.</p> <ul style="list-style-type: none">• Il assure la coordination entre le stagiaire et les membres de l'équipe.• Il accompagne les stagiaires et évalue leur progression en collaboration avec les professionnels de proximité et met en place des entretiens de suivi.• Il formalise par écrit l'acquisition des compétences, la réalisation des actes ou activités et les bilans.• Il favorise la réflexion à partir de situations spécifiques ou questionnements professionnels.• Il offre une écoute attentive en cas de difficultés ou de conflits afin de trouver des pistes de solutions.• Il effectue des suivis réguliers du déroulement du stage et informe le maître de stage à cet effet.
LES PROFESSIONNELS	<p>Il s'agit des agents composant l'équipe :</p> <ul style="list-style-type: none">• Ils participent à l'encadrement pédagogique quotidien du stagiaire.• Ils l'accompagnent dans l'apprentissage des gestes professionnels.• Ils encouragent le stagiaire dans sa réflexion et ses recherches.

Fiche personnes-ressources

SERVICE ACQUISITION DE TALENTS

Nom :

.....

Téléphone :

.....

Courriel :

.....

MAÎTRE DE STAGE

Nom :

.....

Téléphone :

.....

Courriel :

.....

RÉFÉRENT

Nom :

.....

Téléphone :

.....

Courriel :

.....

Organisation et objectifs du stage

PREMIER JOUR

La date et l'heure sont convenues au moins une semaine avant le début de votre stage. Un courriel vous sera envoyé par votre maître de stage indiquant les informations pertinentes.

- Lors de votre arrivée, une personne du Service acquisition de talents vous remettra votre puce magnétique, votre carte d'identité et vous fera signer quelques documents concernant les procédures et politiques à respecter.
- Le maître de stage vous accueillera, vous fera visiter les lieux et vous présentera à l'équipe.
- Votre planification sera définie ainsi que les dates d'évaluation et de vos absences éventuelles seront inscrites.
- Dès votre arrivée, vous présenterez vos objectifs institutionnels et personnels de stage au maître de stage et/ou au référent du stage.

À LA FIN DE LA PREMIÈRE SEMAINE

- Vous déterminerez avec le référent de stage, votre secteur de responsabilité selon votre degré de formation ainsi que vos objectifs personnels s'ils n'avaient pas été finalisés. Vous devrez être capable de vous repérer dans le service, d'en connaître l'organisation et les missions.

Évaluation

Les professionnels qui vous accompagnent seront chargés de vous évaluer en cours, et en fin de stage. Une réunion de concertation finale sera organisée afin que tout un chacun puisse s'exprimer sur votre travail, votre comportement et votre implication dans le service.

Vous serez évalué en termes de **savoir**, **savoir-faire** et **savoir-être** et/ou de **compétences**.

ÉVALUATION MI-STAGE

- Vous devez être capable d'identifier vos points forts et vos points à améliorer pour la 2^e partie du stage.
- Faire le point sur les compétences exercées et celles à parfaire.
- Exprimer les émotions ressenties pendant cette période de début de stage et les éventuelles difficultés.
- Prendre en considération les remarques et les commentaires de l'équipe pour optimiser l'intégration et l'apprentissage.
- À la suite de l'échange, mettre en place les actions adaptées pour atteindre vos objectifs.

ÉVALUATION FIN DE STAGE

- Avoir atteint tous les objectifs ou une partie des objectifs personnels ou spécifiques.
- À l'issue du stage, le maître de stage et/ou le référent vous remettra votre rapport de stage incluant les observations ainsi que les suggestions d'amélioration.

Pistes de réflexion première rencontre

Dans le but de bien préparer l'échange entre vous et le maître de stage, voici quelques questions auxquelles vous pouvez réfléchir pour bien orienter vos discussions lors de cette rencontre.

1. Que puis-je mettre en place afin de favoriser une belle intégration au sein de l'équipe?

2. Quels sont les outils dont j'ai besoin afin d'être efficace et de bien performer durant mon stage?

3. Quelles sont les compétences que j'aimerais développer durant ma période de stage?

4. Quelles sont mes attentes par rapport à mon maître de stage ou mon référent de stage?

Prise de notes lors de la première rencontre

Pistes de réflexion pour les rencontres de suivi

1. Est-ce qu'il y a des éléments que j'aimerais clarifier ou précisions que j'aimerais obtenir afin d'atteindre les objectifs fixés?
2. Quelles sont les difficultés que j'ai rencontrées jusqu'à présent?
3. Quel est le niveau d'avancement du ou des mandats qui m'ont été attribués?
4. Quels sont les aspects que j'apprécie depuis le début du stage? Et à l'inverse, quels sont les aspects que j'aime le moins?
5. Est-ce que les mandats proposés répondent aux objectifs à atteindre du stage?

Prise de notes lors du premier suivi

Prise de notes lors du deuxième suivi

Prise de notes lors du troisième suivi

Prise de notes lors du quatrième suivi

Prise de notes lors du cinquième suivi

Pistes de réflexion pour les rencontres d'évaluation

1. Quelle est ma progression sur le plan de mes connaissances, de mes compétences et de mes habiletés interpersonnelles jusqu'à présent?

2. Quels sont mes forces et mes points à améliorer?

3. Quels sont les accomplissements en lien avec les objectifs fixés que j'ai réalisés jusqu'à présent?

Prise de notes lors de la première évaluation

Prise de notes lors de la deuxième évaluation

Prise de notes lors de la troisième évaluation
