

Compétences

pour les intervenants canadiens en toxicomanie

SECTION VIII

QUESTIONS GÉNÉRIQUES PORTANT SUR LES
COMPÉTENCES TECHNIQUES



Centre canadien de lutte
contre les toxicomanies

Canadian Centre
on Substance Abuse

Cette documentation est publiée par le Centre canadien de lutte contre les toxicomanies (CCLT).

Citation proposée : Centre canadien de lutte contre les toxicomanies. *Compétences pour les intervenants canadiens en toxicomanie*, Ottawa (Ont.), Centre canadien de lutte contre les toxicomanies, 2014.

Il s'agit d'un document évolutif que le CCLT pourra réviser et mettre à jour selon les nouvelles données et recherches.

© Centre canadien de lutte contre les toxicomanies, 2014

Pour obtenir des exemplaires supplémentaires,
communiquez avec le :
CCLT, 75 rue Albert, bureau 500
Ottawa (Ontario) K1P 5E7
Tél. : 613-235-4048
Courriel : competences@ccsa.ca

ISBN 978-1-77178-198-5

SECTION VIII

QUESTIONS GÉNÉRIQUES PORTANT SUR LES COMPÉTENCES TECHNIQUES

TABLE DES MATIÈRES

DÉFINITIONS DES COMPÉTENCES TECHNIQUES	VIII-1
QUESTIONS GÉNÉRIQUES PORTANT SUR LES COMPÉTENCES TECHNIQUES	VIII-3



**Centre canadien de lutte
contre les toxicomanies**

**Canadian Centre
on Substance Abuse**

REMERCIEMENTS

Le Centre canadien de lutte contre les toxicomanies (CCLT) remercie sincèrement de leur contribution et de leur précieux soutien les intervenants sur le terrain qui ont participé aux groupes de discussion d'un bout à l'autre du Canada.

Le CCLT remercie particulièrement ses partenaires qui ont gracieusement encouragé et autorisé leurs employés à participer aux groupes de discussion. La recherche n'a pas de sens si au bout du compte le résultat n'est pas utile aux personnes à qui il s'adresse, et le CCLT n'aurait pu produire un rapport utile sans l'apport des groupes de discussion.

Le CCLT remercie aussi les membres du Groupe consultatif national sur le perfectionnement de la main-d'œuvre (qui représentent d'importantes organisations nationales et des administrations provinciales et territoriales) ainsi que les directeurs et gestionnaires d'expérience qui ont pris part à la révision des deux ensembles de compétences.

Ces documents peuvent aussi être téléchargés en format PDF à www.cclt.ca

This document is also available in English under the title: *Competencies for Canada's Substance Abuse Workforce*

Compétences pour les intervenants canadiens en toxicomanie

QUESTIONS GÉNÉRIQUES PORTANT SUR LES COMPÉTENCES TECHNIQUES



VIII-1

DÉFINITIONS DES COMPÉTENCES TECHNIQUES

Le présent document offre des questions génériques d'entrevue correspondant à la deuxième version des compétences techniques, ainsi qu'aux différents niveaux de chaque compétence. Utilisez-les pour formuler des questions d'entrevue d'emploi précises selon les exigences d'un poste donné et le niveau de qualification que vous avez défini pour celui-ci. Les définitions des compétences techniques sont présentées ci-dessous à titre de référence.

Nom de la compétence	Définition
Comprendre la consommation de substances	Connaissances préalables ou contextuelles de la consommation de substances telle que définie dans les <i>Compétences</i> ; nécessaires afin de bien éclairer des aspects plus pointus du travail de l'intervenant auprès des clients et de leurs familles.
Comprendre les troubles concomitants	Connaissances et habiletés nécessaires afin de bien éclairer des aspects plus pointus du travail de l'intervenant auprès de clients ayant des troubles cooccurrents liés à la consommation et à la maladie mentale, ou à la consommation et à des préoccupations de santé mentale.
Aide à la famille et soutien social	Travailler avec le client, ainsi qu'avec les personnes et les groupes les plus touchés par la consommation du client et les plus aptes à lui apporter du soutien ou à nuire à ses objectifs thérapeutiques.
Aiguillage des clients	Collaborer avec le client consommateur de substances, ainsi qu'avec des services et soutiens pertinents, afin de déterminer quelles ressources seraient les mieux adaptées à ses besoins et de lui permettre d'y accéder.
Animation de groupe	En contexte de groupe, utiliser des démarches éclairées par des données probantes pour intervenir efficacement auprès de clients ayant des troubles concomitants ou de consommation.
Counseling	Mettre en application un éventail complet de styles, de techniques et de méthodologies de counseling éclairées par des données probantes et visant à améliorer le bien-être global des clients ayant des troubles concomitants ou de consommation.
Dépistage et évaluation	Sélectionner et utiliser des méthodes et des outils éclairés par des données probantes, puis en interpréter les résultats, pour mesurer la consommation du client et ses préoccupations connexes, ainsi que pour orienter la planification des soins et du traitement.
Développement communautaire	Travailler conjointement afin de déterminer les besoins et ressources communautaires, ainsi que de planifier et d'appuyer ou d'orienter l'intervention collective.
Élaboration, mise en œuvre et évaluation de programmes	Élaborer et mettre en œuvre de nouveaux programmes visant la consommation de substances, adapter des programmes existants à des besoins précis, et évaluer les résultats des programmes originaux ou révisés.

Questions génériques portant sur les compétences techniques

DÉFINITIONS DES COMPÉTENCES TECHNIQUES

VIII-2

Nom de la compétence	Définition
Gestion de cas	Faciliter le mouvement des clients consommateurs de substances au sein d'un même établissement fournissant des services de traitement, et entre plusieurs établissements. Cela comprend la tenue de documentation précise, l'échange adéquat d'information sur le client et la collaboration avec d'autres fournisseurs de services.
Intervention en situation de crise	Lorsqu'un client ayant des troubles concomitants ou de consommation, ou un groupe ou une communauté connexe, est en situation d'instabilité, de risque, de danger ou de danger potentiel, le reconnaître et réagir efficacement.
Médicaments	Connaissances et habiletés nécessaires pour comprendre et utiliser les divers médicaments employés dans le traitement de clients ayant des troubles concomitants ou de consommation, ainsi que pour comprendre les effets possibles des médicaments chez les clients et y réagir.
Planification du traitement	Collaborer à l'élaboration d'un plan de traitement fondé sur les conclusions du dépistage et de l'évaluation en s'assurant que les activités et les ressources correspondent aux besoins, forces et objectifs du client. Le processus comprend aussi la surveillance, l'évaluation continue, la planification de la cessation des services et la mise à jour du plan de traitement pour refléter les besoins et objectifs changeants du client.
Prévention et promotion de la santé (prévention de la consommation)	Nouer le dialogue avec les clients ayant des troubles concomitants ou de consommation, leur famille et leur communauté, encourageant ainsi l'adoption de connaissances, de comportements, de valeurs et d'attitudes favorisant le bien-être personnel et communautaire.
Services d'approche	Élaborer et fournir des services liés à la consommation et aux troubles concomitants à divers clients dans la communauté, y compris à ceux qui autrement pourraient ne pas avoir accès à ces services ou ne chercheraient pas à les obtenir.
Soins axés sur les traumatismes	Dialoguer avec les clients consommateurs de substances afin de déterminer et d'étudier l'impact d'événements extrêmement négatifs sur le fonctionnement et la capacité d'adaptation, pour ensuite élaborer et fournir des interventions favorisant la sécurité, le choix et le pouvoir.
Tenue des dossiers et de la documentation	Créer et tenir à jour des dossiers clients précis, complets et capables de résister à un examen judiciaire.

Toutes les composantes de la section III, *Guide d'entrevue axée sur les compétences comportementales*, s'appliquent aux compétences techniques, à part la sous-section *Utiliser des outils d'entrevue par poste*. La recherche sur les compétences techniques n'a pas abordé les familles d'emplois. Cependant, les outils présentés dans la section IV, *Outils d'entrevue pour des familles d'emplois communes pour les compétences comportementales*, peuvent facilement être adaptés de manière à être utilisés avec les compétences techniques, car les points essentiels sont néanmoins pertinents :

- cerner les compétences techniques et les niveaux de qualification nécessaires pour exercer la fonction;
- garder à l'esprit qu'un profil de compétences professionnelles doit comprendre uniquement les compétences essentielles pour l'emploi ciblé, avec au plus 12 compétences par profil;
- spécifier les compétences techniques pertinentes que vous évaluerez au cours de l'entrevue, ainsi que les questions à poser;
- adapter les questions à vos besoins ou les utiliser pour formuler de nouvelles questions correspondant de plus près à vos besoins;
- garder à l'esprit que dans le cadre d'une entrevue d'une heure, il serait raisonnable de poser de cinq à sept questions en ne s'attendant pas à évaluer toutes les compétences pendant l'entretien;
- en déterminant quelles questions poser, tenir compte de l'importance d'une compétence relativement au poste;
- s'assurer que toutes les entrevues sont faites conformément aux politiques et procédures en vigueur de l'organisme.

Comprendre la consommation de substances

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Descrivez une situation concrète dans laquelle vous avez eu à expliquer à un client la consommation de substances et les facteurs influant sur lui et sa famille.

- Quelle était cette situation?
- De quoi avez-vous parlé?
- Avez-vous discuté du lien entre la consommation, la maladie mentale et les préoccupations de santé mentale? Si oui, comment avez-vous abordé le sujet et de quoi avez-vous parlé?
- Que feriez-vous différemment si la conversation avec le même client était à refaire?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Descrivez une situation concrète où vous avez expliqué à un client le lien entre les facteurs sociaux, biologiques et culturels de la consommation.

- Quelle était cette situation?
- De quoi avez-vous parlé?
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées en présentant ces renseignements au client et comment les avez-vous surmontées?
- Que feriez-vous différemment si la conversation avec le même client était à refaire?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Descrivez une situation récente dans laquelle vous avez eu à expliquer la consommation de substances à un client présentant un cas délicat ou complexe.

- Quelle était cette situation?
- En quoi ce cas était-il délicat ou complexe?
- Quelle méthode avez-vous adoptée pour expliquer la consommation à ce client?
- Quels étaient les messages les plus importants que vous vouliez communiquer au client?
(Exemples de points de suivi : facteurs de santé physiologique et mentale, comment atténuer le risque, renseignements tirés de la recherche actuelle, effets des troubles concomitants, contexte culturel)
- Que feriez-vous différemment si la conversation avec le même client était à refaire?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Descrivez une façon dont vous avez contribué à enrichir les connaissances des membres du personnel en matière de consommation de substances.

- Quelle était cette situation ou l'information que vous avez communiquée?
- Comment avez-vous fait en sorte que cette information soit communiquée à d'autres personnes?
- Qu'avez-vous fait, vous, pour contribuer au perfectionnement professionnel d'autres personnes?
- De quelles façons l'intégration de nouvelles connaissances aide-t-elle à mieux épauler le client?

NOTES

Comprendre les troubles concomitants

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation concrète dans laquelle vous avez eu à expliquer les troubles concomitants à un client.

- Quelle était cette situation?
- Quels étaient les éléments essentiels que vous avez mentionnés?
- Comment avez-vous expliqué le lien entre la maladie mentale et les préoccupations de santé mentale?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Donnez-nous un exemple d'une occasion où vous avez employé vos connaissances des troubles cooccurrents liés à la consommation et à la maladie mentale, ou à la consommation et à des préoccupations de santé mentale, dans le but de collaborer avec un client pour élaborer une approche intégrée.

- Quelle était la situation?
- Quelle méthode avez-vous adoptée pour collaborer avec le client et préciser les troubles présents?
- Comment avez-vous mis vos connaissances et les renseignements communiqués par le client au profit de l'élaboration d'un plan intégré?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez conçu et mis en œuvre une stratégie éclairée par des données probantes pour un client ayant des troubles concomitants.

- Quelle était cette situation? Quels étaient les troubles concomitants?
- Quelle méthode avez-vous adoptée pour élaborer une stratégie abordant la gamme complète des difficultés que vivait le client?
- Quels collègues, professionnels ou organismes avez-vous contactés ou impliqués?
- Quels enseignements avez-vous tirés de ce processus?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez comment vous avez été activement responsable de l'élaboration et de la mise en application d'une approche unifiée et éclairée par des données probantes, approche s'appliquant à l'ensemble des secteurs et disciplines.

- Décrivez les activités concrètes que vous avez amorcées ou auxquelles vous avez participé à titre de responsable.
- Comment avez-vous favorisé des occasions de formation croisée?
- Comment avez-vous favorisé des occasions de collaboration entre professionnels?
- Quelle a été votre contribution à l'excellence professionnelle dans le travail avec les clients ayant des troubles concomitants?

NOTES

Aide à la famille et soutien social

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation concrète dans laquelle vous avez parlé du soutien familial avec le client.

- Quelle était cette situation?
- De quelles préoccupations avez-vous parlé avec le client?
- Comment avez-vous identifié les personnes faisant figure de famille pour le client?
- Comment avez-vous communiqué au client l'importance du soutien familial et social?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Donnez-nous un exemple précis d'un cas où vous avez collaboré avec le client et sa famille pour aborder la dynamique et l'importance du soutien familial et social relativement à la réussite du traitement.

- Quelle était la situation?
- Quelle a été votre démarche pour aborder ces questions avec le client et sa famille?
- Comment avez-vous orienté la discussion de façon à ce qu'elle soit bien acceptée par le client et sa famille?
- Comment avez-vous cerné des risques potentiels?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation dans laquelle vous avez travaillé avec un client et sa famille afin de cerner et de mettre en œuvre des démarches pouvant améliorer les rapports familiaux.

- Quelle était cette situation? Quels membres de la famille ont participé?
- Comment avez-vous évalué la santé de la famille d'un point de vue systémique?
- Comment avez-vous cerné les risques liés à la famille influant sur les troubles concomitants ou de consommation?
- Quel usage avez-vous fait de ces renseignements dans l'élaboration ou l'adaptation du plan de traitement du client?
- Comment avez-vous impliqué le client et sa famille dans l'élaboration ou l'adaptation du plan de traitement du client?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez un cas particulièrement complexe où le soutien familial posait problème.

- Quelle était la situation?
- En quoi cette situation était-elle particulièrement complexe ou difficile du point de vue du soutien familial et social?
- Comment êtes-vous intervenu?
- Quel a été le résultat?
- Éventuellement, que feriez-vous différemment une prochaine fois?

NOTES

Aiguillage des clients

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation concrète dans laquelle vous avez collaboré avec un client concernant des options d'aiguillage.

- Quelle était cette situation?
- Quelles options d'aiguillage avez-vous mentionnées et comment les avez-vous choisies?
- Comment avez-vous renforcé le potentiel de réceptivité du client à aborder l'aiguillage?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez une collaboration particulièrement réussie avec une source d'aiguillage concernant un client particulier.

- Quelle était la situation? Avec qui avez-vous collaboré?
- Décrivez-nous comment s'est passée cette collaboration.
- Quel a été le résultat?
- Comment la collaboration a-t-elle favorisé le plan de traitement du client?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation concrète où il a été particulièrement difficile de motiver un client à s'engager dans le processus d'aiguillage et à y donner suite.

- Quelle était cette situation? En quoi cette situation était-elle particulièrement difficile?
- Qu'avez-vous fait pour encourager le client à assumer la responsabilité du suivi de l'aiguillage?
- Comment êtes-vous resté en contact avec le client et comment avez-vous fait un suivi auprès de lui pour favoriser la réussite du traitement?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Donnez-nous un exemple d'une situation dans laquelle vous avez eu à faire une enquête suite au signalement d'un aiguillage inadapté, peu satisfaisant ou incomplet.

- Quelle était cette situation? Qu'avez-vous fait?
- Qu'avez-vous fait dans le but de surveiller la situation?
- Quel a été le résultat?
- Éventuellement, que feriez-vous différemment dans une situation semblable?

NOTES

Animation de groupe

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Quelle est votre expérience des séances de groupe?

- Quels types de séances de groupe avez-vous observés? À quels types de séances de groupe avez-vous participé?
- Quels sont les approches ou facteurs primordiaux pour que l'expérience de la séance de groupe soit bénéfique pour les clients?
- Quels enseignements avez-vous tirés de votre expérience des séances de groupe qui influenceront sur votre futur travail avec des groupes?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez de récentes séances d'information ou d'autres activités de groupe psychopédagogiques que vous avez animées.

- De quel groupe s'agissait-il?
- Quelles techniques avez-vous employées pour établir un rapport avec le groupe?
- Comment avez-vous veillé à ce que la séance entière soit sécuritaire et productive?
- Éventuellement, que feriez-vous différemment une prochaine fois dans une situation semblable?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez la dernière fois que vous avez animé une séance de groupe où vous avez dû adapter votre approche à une dynamique difficile ou exigeante.

- Quelle était la situation? De quel groupe s'agissait-il?
- En quoi cette situation était-elle difficile?
- Qu'avez-vous fait pour gérer la situation?
- Quel a été le résultat?
- Quelles techniques alternatives avez-vous employées dans d'autres situations pour gérer des groupes exigeants?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez des façons dont vous avez joué un rôle de premier plan ou d'innovateur relativement aux pratiques d'animation de groupe.

- Veuillez préciser quelles ont été ces activités de premier plan.
- Dans le cadre du travail avec les groupes, comment vous êtes-vous assuré d'utiliser du matériel et des exercices éclairés par des données probantes?
- Quelles pratiques exemplaires et novatrices avez-vous encouragé vos collègues et employés à adopter dans leur travail avec des groupes?

NOTES

Counseling

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Quelles sont quelques-unes des considérations principales lorsque l'on envisage des services de counseling?

- Quels facteurs ou approches ont contribué de façon importante à ce que les clients considèrent leur expérience de counseling comme une réussite?
(Exemples de points de suivi : entrevue motivationnelle, thérapie cognitivo-comportementale, établissement du rapport conseiller-client, atténuation de la rechute, traitement collaboratif, habiletés fondamentales)
- Comment avez-vous abordé les facteurs de rechute, de risque et de protection avec les clients?
- Comment avez-vous créé un milieu sécuritaire pour les clients?
- Comment est-ce que la communication avec les clients dans un langage clair et simple a-t-elle permis d'améliorer la réussite de votre counseling auprès d'eux?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez un cas où vous avez particulièrement bien réussi à établir et entretenir un rapport conseiller-client efficace.

- Quelle était la situation?
- Citez une ou plusieurs méthodes que vous avez employées pour développer ce rapport.
- Comment avez-vous adapté le processus de counseling aux besoins particuliers du client?
- Comment avez-vous impliqué le client dans le processus?
- D'après vous, en quoi cette expérience de counseling était-elle une réussite notable?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez un cas particulièrement complexe où vous avez eu à réagir de façon constructive à d'importants défis dans le counseling, comme l'agressivité ou des idées suicidaires.

- Quels étaient la situation et les défis?
- Qu'avez-vous fait?
- Quelle méthode de counseling éclairée par des données probantes avez-vous employée? Que s'est-il passé en conséquence?
- Comment avez-vous communiqué au client que son comportement allait à l'encontre du rétablissement?
- Comment avez-vous modifié la méthode de counseling de départ, si vous l'avez fait?
- Quel a été le résultat?
- Éventuellement, que feriez-vous différemment dans une situation semblable?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Nous nous intéressons à votre maîtrise de techniques de counseling. Décrivez une situation dans laquelle vous avez pu utiliser une méthode novatrice avec un client, intégrer efficacement la technologie au counseling ou acquérir une nouvelle perspective sur d'autres méthodes de counseling.

- Quelle était la situation?
- Qu'avez-vous fait pour mettre en application la nouvelle technique ou perspective?
- Quels ont été les résultats?
- Comment avez-vous partagé ces nouvelles connaissances avec vos collègues et d'autres professionnels?

NOTES

Dépistage et évaluation

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Descrivez une occasion récente où vous avez expliqué le processus de dépistage et d'évaluation à un client.

- Quelle était la situation?
- Comment lui avez-vous expliqué le processus de dépistage? Et le processus d'évaluation?
- Comment avez-vous décrit le lien entre le dépistage et l'évaluation?
- Éventuellement, diriez-vous autre chose ou feriez-vous autre chose dans une situation semblable?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Donnez-nous un exemple précis d'une situation dans laquelle vous avez effectué un dépistage et une évaluation auprès d'un client.

- Quelle était la situation? Quels outils éclairés par des données probantes avez-vous employés?
- Quels types de techniques d'interrogation avez-vous utilisés et quelle a été leur efficacité?
- Quels renseignements avez-vous obtenus et comment cela a-t-il éclairé les prochaines étapes?
- Que feriez-vous différemment si la conversation avec le même client était à refaire?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Descrivez une situation dans laquelle vous avez utilisé des outils de dépistage et d'évaluation éclairés par des données probantes pour relever des problèmes de santé pertinents par rapport au plan de traitement du client.

- Quelle était cette situation?
- Qu'avez-vous fait pour relever des signes et symptômes de maladie mentale ou physique qui ressemblent aux comportements de consommation, si cela était pertinent à la situation en question?
- Comment avez-vous évalué si le client présentait un risque de suicide, d'automutilation ou de nuire à autrui?
- Si vous pouviez refaire le dépistage et l'évaluation de ce client, que feriez-vous différemment?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Descrivez comment vous avez récemment été activement responsable de favoriser et d'assurer la qualité et l'intégrité d'outils de dépistage et d'évaluation.

- Comment avez-vous cerné les domaines où votre leadership était particulièrement nécessaire? D'après vous, pourquoi ces domaines méritent-ils l'essentiel de vos efforts?
- Comment avez-vous encadré d'autres personnes pour renforcer leurs habiletés d'entrevue et d'autres compétences cliniques?
- Donnez-nous un exemple d'une occasion où vous avez amorcé ou effectué des recherches sur divers aspects du dépistage et de l'évaluation, ou y avez participé de façon collaborative afin de renforcer les démarches au sein de votre organisme.

NOTES

Développement communautaire

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez comment vous avez été la personne-ressource pour les membres de la communauté et les intervenants, et avez communiqué ou collaboré avec eux.

- Décrivez une situation dans laquelle vous étiez la personne-ressource de première ligne. Quelle a été la nature de l'échange d'information?
- Comment vous êtes-vous tenu au courant des sources d'aiguillage et des ressources accessibles dans cette communauté?
- Avec le développement communautaire comme objectif, par quels moyens avez-vous communiqué ou collaboré avec des membres de la communauté et des groupes communautaires?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez les deux ou trois méthodes principales que vous avez utilisées pour établir et entretenir des réseaux et des liens avec des personnes-ressources pour concevoir et offrir des services pouvant rehausser le bien-être de la communauté.

- Nommez quelques-uns des obstacles à la proposition de solutions collaboratives aux préoccupations de la communauté.
- Comment avez-vous appuyé la communauté dans ses efforts pour surmonter ces difficultés?
- Citez des résultats positifs produits par votre approche de développement communautaire pour le traitement de la clientèle.

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation dans laquelle vous avez mobilisé ou appuyé des membres de la communauté, ou avez joué un rôle proactif, pour traiter des enjeux favorisant le développement communautaire (p. ex. promouvoir des pratiques précises, atténuer la stigmatisation, cerner des besoins, faire de la recherche).

- Décrivez cette situation.
- Quelle a été votre contribution particulière?
- Quel a été le résultat?
- De quelles façons cela a-t-il contribué au développement communautaire?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Au cours de la dernière année, comment avez-vous joué un rôle de premier plan pour répandre des pratiques exemplaires en développement communautaire?

- Comment avez-vous abordé ce rôle de premier plan?
- Quels défis avez-vous eu à relever et comment les avez-vous surmontés?
- Comment s'est faite votre collaboration avec d'autres personnes?
- Pourquoi est-ce un bon exemple de développement communautaire?

NOTES

Élaboration, mise en œuvre et évaluation de programmes

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Quelle est votre expérience de analyse (y compris l'analyse des besoins), de la mise en œuvre et de l'évaluation de programmes, que ce soit en travaillant seul ou en appuyant d'autres personnes dans leur travail?

- Quelles ont été vos activités?
- Décrivez les principales différences entre les quatre phases distinctes : (1) analyse des besoins; (2) élaboration d'un programme; (3) mise en œuvre du programme; (4) évaluation du programme.
- Quels sont les types de données ou de renseignements généralement recueillis lors d'une évaluation de programme? (Exemples de points de suivi : rapports tirés de bases de données, entrevues, enquêtes)

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez une occasion récente où vous avez participé à l'élaboration d'un programme.

- Quelle était la situation?
- Comment avez-vous différencié les principales activités d'élaboration d'un programme des principales activités de mise en œuvre?
- Quels étaient les objectifs de votre participation à l'élaboration de ce programme?
- Comment avez-vous intégré l'évaluation de programme à votre planification?
- Quel a été le résultat de l'élaboration de programme?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une évaluation de programme où vous avez joué un rôle clé ou que vous avez menée.

- De quel programme s'agit-il? Quels étaient les objectifs de l'évaluation?
- Quelles étaient les principales méthodologies employées?
- Quels ont été les outils de collecte de données utilisés? Quel a été votre rôle dans leur élaboration et utilisation?
- Avez-vous été confronté à des défis? Si oui, lesquels et comment les avez-vous relevés?
- Quels obstacles avez-vous rencontrés et comment les avez-vous dépassés?
- Quel a été l'usage fait des résultats d'évaluation?
- Comment l'évaluation de programme a-t-elle influencé ou amélioré l'efficacité du programme?
- Que feriez-vous différemment si votre participation à cette évaluation de programme était à refaire?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une occasion récente ou importante où vous avez joué un rôle de premier plan dans le domaine de l'élaboration, de la mise en œuvre et de l'évaluation de programmes.

- Qu'avez-vous amorcé, mené ou favorisé?
- Comment avez-vous mis en pratique des démarches éclairées par des données probantes pour élaborer, mettre en œuvre et évaluer un programme?
- Qu'avez-vous fait pour créer des occasions d'échange des connaissances propices à l'exploitation et à la promotion de pratiques exemplaires dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de programmes?

NOTES

Gestion de cas

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez trois activités essentielles liées à la gestion de cas. Il peut s'agir d'activités dont vous étiez chargé ou d'activités où vous aidiez d'autres personnes.

- Comment reliez-vous la gestion de cas au dépistage, à l'évaluation et à la planification de traitement?
- Quelles observations générales sur le processus d'aiguillage avez-vous faites au client?
- Comment vous assurez-vous d'être en conformité avec les lois, directives, procédures et protocoles dans vos activités de gestion de cas?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez vos activités de gestion de cas les plus importantes en citant un cas récent à titre d'exemple.

- Comment avez-vous établi et entretenu des relations de travail constructives avec le client et sa famille? Avec des collègues à l'interne et à l'externe?
- Comment vous êtes-vous assuré de travailler avec les ressources et les renseignements les plus récents?
- Avez-vous utilisé un site de télésanté ou des outils en ligne pour faciliter les activités de gestion de cas? Si oui, comment cela a-t-il favorisé la gestion de cas pour le client en question?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation concrète dans laquelle vous avez proactivement développé un rapport avec le client pour favoriser son engagement envers la mise en œuvre de son plan de traitement.

- Quelle était cette situation?
- Qu'avez-vous fait pour maintenir le rapport avec le client et susciter son engagement envers son plan de traitement?
- Si vous avez impliqué d'autres professionnels au cas, directement ou indirectement, comment l'avez-vous fait?
- Comment avez-vous suivi les progrès du client et quels ajustements avez-vous apportés au plan de traitement?
- Éventuellement, que feriez-vous différemment une prochaine fois?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une occasion où vous avez encadré d'autres personnes dans la prise en charge d'une situation de gestion de cas particulièrement complexe.

- Quelle était la situation? En quoi la situation était-elle complexe?
- Qu'avez-vous fait?
- Comment vos interventions et vos conseils ont-ils été utiles aux personnes que vous encadriez?
- Éventuellement, que feriez-vous différemment une prochaine fois?

NOTES

Intervention en situation de crise

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

La présente question porte sur l'intervention en situation de crise. Décrivez une situation dans laquelle vous avez eu à expliquer au client les facteurs de risque et les symptômes liés au suicide ou à d'autres méfaits de la consommation de substances.

* Si le candidat n'a pas d'exemple pertinent à présenter, voir plus bas.

- Quelle était la situation?
- Comment avez-vous expliqué les facteurs de risque?
- Comment avez-vous abordé l'intervention afin qu'elle soit bien acceptée par le client?
- Quel a été le résultat?
- Éventuellement, que feriez-vous différemment une prochaine fois?

* Si le candidat n'a pas d'exemple pertinent à présenter :

- Quels sont les principes essentiels des interventions éclairées par des données probantes en situation de crise?
- Qu'avez-vous fait pour créer et maintenir un réseau de ressources et de soutiens pour les clients en situation de crise?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez un cas particulier où le client avait besoin d'une intervention en situation de crise ou d'un plan d'intervention en situation de crise.

- Quelle était la situation?
- Comment avez-vous fourni au client un milieu physiquement et affectivement sécuritaire?
(Exemples de points de suivi : Où s'est déroulée la rencontre? En quoi ce lieu était-il bien adapté aux besoins du client?)
- Avez-vous eu à intervenir pour calmer ou détendre la situation? Si oui, qu'avez-vous fait?
- Comment avez-vous fait participer le client et sa famille à l'élaboration d'un plan de prévention et d'intervention en situation de crise?
- Qu'avez-vous fait dans le but de surveiller la situation?
- Éventuellement, que feriez-vous différemment dans une situation semblable?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez un cas particulier récent où il vous a fallu évaluer et surveiller un client présentant un risque lié au suicide ou à d'autres méfaits de la consommation de substances.

- Quelle était la situation et qu'avez-vous fait?
- Quels facteurs avez-vous pris en compte dans votre réponse à cette situation?
- Comment avez-vous suivi les progrès du client?
- De quelle manière vos efforts ont-ils fait une différence pour le client?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez un cas particulier où votre contribution à la stratégie d'intervention du client a été importante.

- Quelle était la situation?
- Quelle a été votre contribution?
- Quel éventail de stratégies d'intervention avez-vous envisagé pour ce cas?
- Comment avez-vous encadré d'autres personnes afin de mieux épauler le client?
- Comment vous êtes-vous assuré de mettre en application les plus récentes méthodes et techniques de gestion des situations de crise éclairées par des données probantes?

Médicaments

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Quels renseignements faut-il toujours communiquer en expliquant l'usage d'un médicament à un client?

Le candidat devrait mentionner des éléments comme :

- Quand utiliser le médicament (consommation, troubles concomitants, humeur, comportement, processus cognitifs, douleur)
- Des signes et symptômes de réactions indésirables au médicament
- Comment l'utiliser de façon adéquate et sécuritaire (p. ex. effets courants de médicaments en vente libre, entreposage sécuritaire)
- Des interactions médicamenteuses entre les produits en vente libre et ceux délivrés sur ordonnance

NIVEAU 2 DE BASE

Question

La dernière fois que vous avez parlé de médicaments avec un client, quels sujets avez-vous abordés et pourquoi ceux-là?

Mentionner des éléments indiqués au niveau 1, plus les suivants :

- Effets probables du mélange de médicaments avec d'autres substances licites ou illicites
- Effet si le client arrête brusquement son usage du médicament
- Effet d'un mésusage du médicament
- Quelle a été la réaction du client?
- Quel a été l'effet de cette conversation à court terme et à long terme relativement au comportement du client?

* Si le candidat n'est pas en mesure de répondre, posez la question suivante :

Quels renseignements devriez-vous détenir afin de pouvoir parler de médicaments avec le client en connaissance de cause?

D'autres points de suivi :

Le candidat a-t-il mentionné la plupart des éléments indiqués au niveau 1 et les suivants :

- Catégorisation et administration de médicaments
- Effets probables du mélange de médicaments avec d'autres substances
- Mésusage et effet probable du mésusage du médicament
- Revues et autre documentation sérieuse permettant de suivre la recherche sur les produits pharmaceutiques

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez la dernière fois que vous avez modifié la démarche thérapeutique d'un client après avoir constaté les effets de son traitement médicamenteux.

- Quelle était la situation?
- Comment avez-vous décidé quelle serait la meilleure démarche? Avez-vous collaboré avec quelqu'un et, si oui, avec qui?
- Quel a été le résultat?
- Comment avez-vous surveillé les effets du changement de médicament?
- Éventuellement, que feriez-vous différemment une prochaine fois dans une situation semblable?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez comment vous avez récemment contribué à enrichir les connaissances d'autres personnes sur le rôle de médicaments dans le traitement de la clientèle.

- Veuillez préciser quelles ont été vos initiatives.
- Comment avez-vous personnellement participé à la formation continue et au perfectionnement professionnel d'autres personnes?
- De quelles façons avez-vous contribué à amorcer, mener ou favoriser l'élaboration de pratiques et de politiques éclairées par des données probantes et propices à l'utilisation novatrice de médicaments dans le traitement de la consommation et de troubles concomitants?

Planification du traitement

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation dans laquelle vous avez décrit le processus de planification du traitement à un client.

- Quelle était cette situation?
- Quels étaient les messages les plus importants à communiquer au client en décrivant le processus?
- Quelles questions avez-vous posées pour déterminer si le client avait rencontré des difficultés en poursuivant son traitement?
- Quel a été le résultat de cette discussion avec le client?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Récapitulez une rencontre récente avec un client lors de laquelle vous avez conjointement élaboré un plan de traitement.

- Quelle était la situation?
- Quels étaient les messages les plus importants que vous avez communiqués au client concernant son plan de traitement?
- Quelles méthodes et techniques avez-vous employées pour communiquer ces messages?
- Qu'avez-vous dit pour gérer les attentes du client concernant son plan de traitement?
- Quels points ont été soulevés par le client pendant la discussion?
- Quel a été le résultat de cette discussion avec le client?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Comme vous le savez, il peut être difficile de maintenir la motivation et l'engagement d'un client vis-à-vis de son plan de traitement. Décrivez une situation concrète dans laquelle vous avez particulièrement bien réussi à utiliser des techniques axées sur le client pour l'impliquer dans son traitement.

- Quelle était cette situation?
- Quels défis particuliers avez-vous affrontés en essayant de favoriser l'engagement de ce client vis-à-vis de son plan de traitement?
- Quelles techniques et méthodes éclairées par des données probantes et axées sur le client avez-vous utilisées pour susciter son engagement? Quelle a été leur efficacité?
- Qu'avez-vous fait pour surveiller les progrès et adapter les plans aux besoins du client?
- Éventuellement, que feriez-vous différemment si vous pouviez revenir à cette situation?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une situation dans laquelle vous avez agi en chef de file pour réaliser un plan de traitement complexe.

- Quelle était cette situation?
- Qu'avez-vous fait pour encadrer et appuyer le personnel qui participait à la mise en œuvre du plan de traitement? À quels défis avez-vous été confronté et comment les avez-vous surmontés?
- Comment avez-vous mobilisé d'autres professionnels et intervenants dans la conception d'un plan de traitement correspondant au mieux aux besoins de ce client?
- Qu'avez-vous fait pour surveiller les progrès et adapter le plan aux besoins du client?
- À plus long terme, quel a été l'effet de vos efforts sur le personnel?

NOTES

Prévention et promotion de la santé

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Donnez-nous un exemple d'une occasion où vous avez expliqué à un client particulier des concepts importants en matière de prévention et de promotion de la santé.

- Quelle était la situation?
- Qu'avez-vous inclus dans votre explication?
- Quelle a été votre démarche pour que l'information soit bien reçue par le client? Quelle a été sa réaction?
- Que feriez-vous différemment si la conversation avec le même client était à refaire?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez comment vous avez intégré des pratiques exemplaires à votre travail de prévention.

- Quelles pratiques exemplaires avez-vous intégrées à votre travail de prévention?
- Comment avez-vous déterminé que c'était bien des pratiques exemplaires?
- Comment les avez-vous mises en application?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez comment vous avez récemment mobilisé des membres de la communauté et favorisé leur participation aux activités de prévention et de promotion de la santé axées sur les principaux déterminants de la santé.

- Nommez les activités que vous avez proposées.
- Qui étaient les autres participants au sein et hors de votre organisme?
- Avez-vous été confronté à des défis? Si oui, lesquels et comment les avez-vous relevés?
- Indiquez-nous comment cet exemple démontre votre engagement en tant que partisan des services de prévention et de promotion de la santé.

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une occasion où vous avez joué un rôle de premier plan en prévention et en promotion de la santé.

- Qu'avez-vous dirigé ou facilité?
- Avec qui avez-vous communiqué et collaboré au sein et hors de votre organisme?
- Comment avez-vous favorisé la mobilisation des intervenants?
- En quoi votre rôle de premier plan a-t-il contribué à améliorer le bien-être communautaire?

NOTES

Services d'approche

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Donnez-nous un exemple d'une situation dans laquelle les services d'approche ont contribué à renforcer la prévention, l'intervention précoce ou le traitement. Vous pouvez citer un exemple que vous avez trouvé instructif tiré de votre travail ou du travail d'une autre personne.

- En quoi les services d'approche étaient-ils importants?
- Quels types d'activités liées aux services d'approche ont été entreprises? Dans quelle mesure ont-elles été efficaces?
- Nommez quelques préoccupations typiques liées à la consommation de substances chez la population desservie.

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Donnez-nous un exemple d'une situation dans laquelle vous participiez aux services d'approche auprès d'un client ou d'un groupe de clients, et expliquez comment vous avez renforcé la réceptivité de cette personne ou de ces personnes.

- Quelles pratiques fondées sur des données probantes avez-vous employées?
- Comment avez-vous établi un rapport avec la clientèle?
- Comment avez-vous répondu aux besoins particuliers du client ou du groupe?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez créé et utilisé une approche adaptée à votre compréhension d'un problème précis chez une population cible.

- Quelle était cette situation?
- Qu'avez-vous fait pour mieux comprendre la communauté ou la population?
- Avez-vous invité la participation d'autres personnes et, si oui, lesquelles?
- Quelle approche avez-vous adoptée?
- Quel a été le résultat de votre effort?
- Éventuellement, que feriez-vous différemment une prochaine fois?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez la dernière fois que vous avez joué un rôle de premier plan pour combler une lacune dans les services offerts dans la communauté.

- Quelle était la situation?
- Qu'avez-vous fait de particulier pour promouvoir les services d'approche?
- Avez-vous collaboré avec d'autres organismes et, si oui, lesquels?
- Selon vous, en quoi est-ce là un bel exemple de leadership?
- Éventuellement, que feriez-vous différemment une prochaine fois?

NOTES

Soins axés sur les traumatismes

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez comment vous avez parlé avec un client particulier de son traumatisme.

- Quelle était la situation?
- Quels étaient les messages les plus importants que vous vouliez communiquer au client concernant son traumatisme?
- Qu'avez-vous dit au client pour lui indiquer que vous compreniez bien son type de traumatisme?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez un cas récent où vous avez aidé un client à gérer les conséquences d'un traumatisme dans sa vie.

- Quelle était la situation?
- Les conversations à ce sujet peuvent être délicates; comment avez-vous créé un milieu sécuritaire et établi un rapport avec le client?
- Quels renseignements avez-vous cherché à obtenir du client?
- Éventuellement, comment l'avez-vous aiguillé dans ce cas? Pourquoi?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez particulièrement bien réussi votre collaboration avec un client subissant les conséquences d'un traumatisme.

- Quelle était cette situation?
- Qu'avez-vous fait pour veiller à ce que le client ait un plan de traitement intégré et à ce que soit abordé le lien entre le traumatisme, la consommation et la maladie mentale ou des préoccupations de santé mentale?
- Quelles stratégies avez-vous conçues en collaboration avec le client afin de l'aider?
- D'après vous, en quoi était-ce une collaboration particulièrement bien réussie?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une ou deux choses que vous avez faites récemment pour créer et promouvoir des programmes qui encouragent les clients et le personnel à prendre soin d'eux-mêmes.

- Quels obstacles avez-vous affrontés et comment les avez-vous surmontés?
- Quel a été le résultat?
- Comment vous êtes-vous assuré qu'un membre du personnel avait amélioré son bien-être?

NOTES

Tenue des dossiers et de la documentation

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez vos activités quotidiennes de tenue des dossiers et de la documentation.

- Quelles techniques employez-vous pour vous organiser?
- Comment gérez-vous la charge de travail et le volume de documents afin de rester à jour?
- Comment pouvez-vous être sûr de satisfaire aux obligations juridiques, ainsi qu'aux lignes directrices, procédures, protocoles, etc.?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

D'après vous, quels sont les éléments les plus importants de votre tenue des dossiers et de la documentation quotidienne?

- Quelles techniques employez-vous pour vous organiser?
- Comment vous assurez-vous que vos dossiers et votre documentation sont exacts?
- Comment vous assurez-vous que vos dossiers et votre documentation sont objectifs?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez vos activités quotidiennes de tenue des dossiers et de la documentation.

(Exemples de points de suivi : obtention de consentement éclairé, documentation nécessaire à l'échange d'information, dossiers clients, rédaction de résumés de sortie, réponses aux demandes liées aux dossiers jugés délicats)

- Quelles techniques vous ont aidé à vous organiser et à effectuer le travail nécessaire en temps voulu?
- Comment vous êtes-vous assuré que vos dossiers et votre documentation étaient exacts et complets?
- Comment vous êtes-vous assuré que vos dossiers et votre documentation étaient objectifs?
- Comment avez-vous veillé au traitement confidentiel de l'information sensible?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Qu'avez-vous fait au cours de l'année passée pour assurer une grande qualité, exactitude et cohérence dans la tenue des dossiers et de la documentation?

- Comment avez-vous veillé à ce que les renseignements confidentiels soient traités de manière adéquate?
- Que faites-vous pour vous tenir au courant de modifications législatives susceptibles d'influer sur la tenue de dossiers clients?
- Donnez-nous un exemple précis d'une situation dans laquelle vous avez encadré la tenue des dossiers et de la documentation d'autres personnes.
- Au cours de l'année dernière, quels procédés avez-vous utilisés pour surveiller la tenue de la documentation et des dossiers clients?

NOTES