

# Compétences

pour les intervenants canadiens en toxicomanie

## SECTION VII

### RAPPORT 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](mailto:competences@ccsa.ca)

ISBN 978-1-77178-194-7

## **SECTION VII**

### **RAPPORT SUR LES COMPÉTENCES TECHNIQUES**

## **TABLE DES MATIÈRES**

INTRODUCTION .....	<b>VII-1</b>
GLOSSAIRE DES TERMES CLÉS .....	<b>VII-3</b>
DÉFINITIONS DES COMPÉTENCES TECHNIQUES .....	<b>VII-4</b>
UTILISATION DES COMPÉTENCES TECHNIQUES .....	<b>VII-7</b>
INDICATEURS COMPORTEMENTAUX, PAR NIVEAU DE QUALIFICATION .....	<b>VII-8</b>



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](http://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

## RAPPORT SUR LES COMPÉTENCES TECHNIQUES



VII-1

### INTRODUCTION

Lorsqu'a débuté le travail sur les *Compétences pour les intervenants canadiens en toxicomanie*, le Centre canadien de lutte contre les toxicomanies (CCLT) s'est engagé à les mettre à jour lorsque cela s'avérait nécessaire, car les compétences sont des concepts dynamiques et le domaine de la toxicomanie évolue avec le temps. La deuxième version des compétences techniques remplit cet engagement et reflète les évolutions des dernières années :

- Une récente revue de la littérature par le CCLT a révélé des données probantes nouvelles ou qui renforcent les données existantes sur le traitement efficace de la toxicomanie.
- Grâce à des discussions avec les intervenants, nous avons obtenu une meilleure compréhension de la différence entre les compétences techniques et comportementales. En conséquence, nous avons déplacé trois compétences techniques pour les ajouter aux compétences comportementales (Diversité et réceptivité culturelle, Éthique et professionnalisme, et Travail d'équipe). Gestion des conflits, une compétence technique incluse dans la première version, a été jugée si essentielle aux autres compétences, qu'elle a été supprimée comme compétence spécifique et les indicateurs comportementaux pertinents ont été ajoutés à d'autres compétences.
- Les professionnels du domaine de la toxicomanie ont commencé à changer le langage utilisé pour nouer le dialogue avec les clients en évitant les mots qui portent atteinte à leur sentiment de pouvoir sur leur vie. Par exemple, au lieu de « problèmes de santé mentale », on dira plutôt « préoccupations de santé mentale », qui exprime l'idée plus neutre qu'une personne peut vivre des événements stressants pouvant la rendre pendant une certaine période moins apte à faire face à son quotidien, mais une bonne santé mentale peut se rétablir sans avoir recours à des médicaments.

- Le traitement a évolué en mettant davantage l'accent sur les forces, les capacités et les ressources des clients. Il est généralement reconnu dans le domaine que le traitement doit favoriser l'engagement du client, être motivé par celui-ci, et intégrer ses objectifs et ses définitions de la réussite. Cette approche axée sur les forces prend en compte qu'une rechute peut survenir et crée la possibilité d'éviter l'échec par des démarches constructives vers la réussite.

### Les compétences techniques comparées aux compétences comportementales

Les organismes et les personnes qui utilisent les *Compétences pour les intervenants canadiens en toxicomanie* dans leur travail nous ont fait savoir qu'il est utile de maintenir la séparation entre les compétences techniques et comportementales, afin qu'elles demeurent des catégories liées mais distinctes. Les deux types de compétences sont définis de la manière suivante :

Les **compétences techniques** regroupent les connaissances et habiletés spécifiques et mesurables requises pour appliquer des renseignements et principes techniques dans le cadre d'une fonction professionnelle. On acquiert habituellement ces compétences par l'enseignement ou en cours d'emploi. Elles font référence au côté pratique (le « quoi ») d'un emploi et sont parfois appelées « compétences spécialisées ». Le counseling est un exemple de compétence technique.

Les **compétences comportementales** regroupent les connaissances, habiletés et valeurs spécifiques et mesurables requises pour remplir efficacement une fonction professionnelle. Les compétences comportementales se développent généralement par l'expérience de vie. Elles font référence au côté non technique (le « comment ») d'un emploi et sont parfois appelées « compétences générales ». Citons comme exemple de compétence comportementale les habiletés interpersonnelles.

Le fait que la compétence technique du counseling est plus efficace lorsqu'on y ajoute la compétence comportementale des habiletés interpersonnelles démontre comment les deux ensembles de compétences se renforcent mutuellement. Les compétences comportementales éclairent les compétences techniques; un ensemble ne devrait pas être utilisé sans l'autre.

### Processus d'élaboration des compétences

Lorsque le CCLT a commencé ses travaux de recherche sur les compétences pour le domaine de la toxicomanie en 2006, nous avons réalisé que leur définition exigerait un travail considérable. Nous avons commencé par les compétences techniques, car elles sont plus observables et mesurables, et avons publié leur première version en 2007. Ensuite, nous nous sommes tournés vers les compétences comportementales et avons publié un rapport sur celles-ci en 2010, avec en complément des guides, des formulaires d'entrevue et des outils de mesure du rendement pour aider les organismes à les appliquer.

Le CCLT a entamé les travaux de recherche sur la deuxième version des compétences techniques en 2012. Nous avons déjà déplacé quatre des compétences techniques aux compétences comportementales. Nous avons précisé et élargi les 14 autres compétences techniques en y insérant des indicateurs comportementaux supplémentaires et avons aussi ajouté trois nouvelles compétences. Comme nous l'avons fait dans le cadre de notre travail précédent sur les compétences, une fois la recherche et l'ébauche de la deuxième version des compétences techniques terminées, nous avons demandé à des groupes de discussion pancanadiens de les examiner.

La plupart des groupes de discussion étaient composés de personnel de première ligne chargé de la prestation de services et de programmes. Aussi, étant donné l'importance de l'inclusion des troubles concomitants, le CCLT a animé des groupes de discussion avec des travailleurs en santé mentale et du personnel infirmier. De plus, en reconnaissance du fait que les *Compétences pour les intervenants canadiens en toxicomanie* ne sont pas seulement utilisées par les organismes fournisseurs de traitement, nous avons organisé deux autres groupes de discussion : un avec des agents de probation et un avec des personnes ayant une expérience vécue. Tous les groupes de discussion ont apporté des commentaires qui ont grandement aidé à formuler la deuxième version des compétences techniques de façon à les rendre plus inclusives, à assurer la cohérence de la terminologie, à rehausser la clarté et à correspondre au traitement des troubles concomitants. Au total, 12 groupes de discussion ont été organisés, impliquant plus de 110 participants.

### Nouveaux éléments dans la deuxième version

#### Accent sur la consommation

La deuxième version des compétences techniques met l'accent sur la consommation de substances, ce qui regroupe la consommation abusive, la dépendance, les troubles, le mésusage et l'assuétude. La présente version s'efforce d'employer une terminologie utile aux fournisseurs de traitement en évitant de privilégier le modèle clinique ou de la maladie. La recherche provenant d'autres pays et les données anecdotiques provenant de participants aux groupes de discussion ont indiqué qu'il est possible de traiter avec succès le jeu problématique et le tabagisme en employant des approches et des stratégies semblables à celles utilisées pour traiter la consommation de substances. *Substance-Related and Addictive Disorders*, une fiche de renseignements de l'American Psychiatric Association (2013), indique que la recherche sur le jeu pathologique a mené à l'inclusion d'un trouble lié au jeu dans la cinquième édition du *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* et énonce que le trouble lié au jeu est semblable au trouble lié aux substances en ce qui a trait à l'expression clinique, à l'origine cérébrale, à la comorbidité, à la physiologie et au traitement.

#### Soins axés sur les traumatismes par rapport aux soins sensibles aux traumatismes

Une des compétences techniques s'appelle « Soins axés sur les traumatismes » pour indiquer que les fournisseurs de traitement parlent avec les clients de la cause de leur traumatisme et les aident à cerner et à intégrer dans leur vie des moyens efficaces de s'adapter aux effets de traumatismes, cela afin qu'ils acquièrent divers mécanismes d'adaptation qui amélioreront leur qualité de vie. En plus de cette compétence, les indicateurs comportementaux de plusieurs compétences techniques font aussi référence aux soins axés sur les traumatismes.

Les soins sensibles aux traumatismes<sup>1</sup> sont offerts par l'organisme dans son ensemble. Il s'agit d'une approche systématique des soins à la clientèle qui consiste à faire ce qu'il faut, même avant que le client entre dans la pièce, pour qu'il ait un sentiment de sécurité, de contrôle et de maîtrise des choix. Parler du traumatisme sous-jacent ne fait pas partie des soins sensibles aux traumatismes<sup>2</sup>.

#### Ordre des compétences

Comprendre la consommation de substances et Comprendre les troubles concomitants sont deux compétences techniques de base sous-tendant toutes les autres compétences énoncées dans le présent rapport. Elles sont présentées en premier, puis les autres compétences techniques sont présentées en ordre alphabétique. Les groupes de discussion ont indiqué clairement

<sup>1</sup> Consulter le *Trauma-Informed Practice Guide*, qui propose une comparaison des services sensibles aux traumatismes et des services axés sur le traumatisme, ainsi qu'une liste de vérification organisationnelle (Centre d'excellence de la Colombie-Britannique pour la santé des femmes, 2013).

<sup>2</sup> Pour en savoir plus sur les soins sensibles aux traumatismes, consulter *Becoming Trauma Informed* de Nancy Poole et Lorraine Greaves (éditrices) publié par le Centre de toxicomanie et de santé mentale (2012).

que des connaissances approfondies des deux compétences techniques de base sont essentielles pour quiconque travaille dans ce domaine, quoique le niveau de qualification nécessaire variera selon le travail de chacun.

## GLOSSAIRE DES TERMES CLÉS

Dans le présent rapport, certains mots et certaines phrases ont un sens particulier. Les mots en question sont définis ci-après en concordance avec le contexte dans lequel les fournisseurs de traitement font la prestation des services et des programmes.

### **Client**

Une personne ou une famille qui cherche à obtenir de l'aide et du soutien afin de cesser sa consommation ou d'aborder ses préoccupations liées à la consommation.

### **Consommation de substances**

L'auto-administration d'une substance psychoactive (OMS, 2006). Relativement aux compétences techniques, la consommation comprend l'abus, la dépendance, l'assuétude et le mésusage de substances tant licites qu'illicites, avec un accent sur la promotion de la santé et la prévention de la consommation.

### **Dépistage** (voir aussi : *Évaluation*)

Bref procédé initial consistant à cerner les risques liés à la consommation de substances du client ainsi que toute préoccupation connexe.

### **Éclairé par des données probantes**

Démarches thérapeutiques guidées par la meilleure recherche disponible et les connaissances tirées de la pratique. Les démarches thérapeutiques éclairées par des données probantes laissent place à l'innovation tout en intégrant les connaissances acquises de la documentation de recherche actuelle et en étant sensibles aux antécédents culturels, aux valeurs communautaires et aux préférences individuelles. Les pratiques fondées sur des données probantes sont des démarches thérapeutiques validées par des preuves scientifiques documentées.

### **Évaluation** (voir aussi : *Dépistage*)

Un processus suivi et en profondeur qui éclaire la démarche thérapeutique. Le praticien favorise l'engagement du client; recueille des renseignements; détermine la présence ou l'absence d'un problème; cerne les forces et ce qui pose problème; et surveille des aspects tels que la disposition au changement chez le client, le besoin d'une intervention en situation de crise ou par un praticien spécialisé, et le soutien familial.

### **Famille** (voir aussi : *Soutien social*)

Les individus ou les groupes qui forment une famille dans le sens habituel et dans un sens plus large qui comprend tout ensemble de personnes jouant un rôle important dans le passé, le présent ou l'avenir du client, et pouvant ou bien lui apporter du soutien ou nuire à ses objectifs thérapeutiques.

### **Maladie mentale**

Déficiences de santé mentale ou trouble psychiatrique diagnostiqué par un praticien spécialisé et nécessitant un traitement, souvent à l'aide d'un traitement médicamenteux.

### **Praticien spécialisé**

Fait référence aux psychiatres, psychologues et autres cliniciens réglementés en mesure de diagnostiquer une maladie mentale et autorisés à prescrire des médicaments.

### **Préoccupations de santé mentale**

Un déséquilibre de la santé mentale non diagnostiqué menant à une réduction de la capacité à composer avec le stress, les difficultés et d'autres personnes, allant parfois jusqu'à la mise en place de mécanismes d'adaptation inappropriés ou peu utiles. (Le terme utilisé est parfois « problèmes de santé mentale », mais cette phrase a été rejetée car jugée péjorative par les groupes de discussion validant cette version des compétences techniques.) Vraisemblablement, les symptômes font l'objet de discussions entre le client et le fournisseur de traitement, et les mécanismes d'adaptation appropriés sont favorisés afin d'aider le client à cheminer vers une meilleure santé mentale.

### **Santé mentale**

Le continuum de bien-être psychologique et affectif sur lequel peut se situer une personne de temps à autre sans forcément être atteinte d'une maladie mentale. L'Organisation mondiale de la Santé (OMS) définit la santé mentale comme étant un état de bien-être dans lequel une personne peut se réaliser, surmonter les tensions normales de la vie, accomplir un travail productif et fructueux, et contribuer à la vie de sa communauté.

### **Soutien social** (voir aussi : *Famille*)

Les personnes ou les groupes qui composent les réseaux sociaux, les Aînés, les systèmes communautaires et tout ensemble de personnes jouant un rôle important dans le passé, le présent ou l'avenir du client, et pouvant ou bien lui apporter du soutien ou nuire à ses objectifs thérapeutiques.

### **Traumatisme**

Événements qui excèdent la capacité d'adaptation d'une personne. Il peut s'agir d'événements traumatisants vécus pendant l'enfance (p. ex. maltraitance, négligence, exposition à la violence) ou plus tard dans la vie (p. ex. accidents, guerre, catastrophes naturelles).

### **Troubles concomitants**

La cooccurrence de la consommation de substances et d'un problème de santé mentale diagnostiqué. Voici quelques exemples de troubles concomitants :

- Problème d'alcool et trouble d'anxiété
- Dépendance au cannabis et schizophrénie
- Dépendance à l'héroïne et trouble de la personnalité limite

## DÉFINITIONS DES COMPÉTENCES TECHNIQUES

Les 17 compétences techniques dans la deuxième version, leurs définitions et des notes supplémentaires sont présentées ci-après pour aider les lecteurs à saisir les modifications apportées dans la présente version. Des indicateurs comportementaux ont été précisés ou ajoutés dans chacune des compétences techniques.

Nom de la compétence	Définition	Notes sur la compétence
Comprendre la consommation de substances  (dans la version précédente : Comprendre la consommation, l'abus et la dépendance)	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.	Le choix de la phrase « consommation de substances » reflète un point de vue de recherche selon lequel elle englobe l'usage, le mésusage, l'abus, la dépendance et l'assuétude.  Il s'agit de la première des deux compétences de base.
Comprendre les troubles concomitants  (dans la version précédente : Santé mentale)	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.	Cette compétence prend en compte le fait que grand nombre de fournisseurs de traitement ne sont pas des cliniciens autorisés, mais doivent néanmoins être au fait des troubles concomitants afin de bien servir les clients.  Il s'agit de la deuxième des deux compétences de base.
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.	Parfois, le client n'est pas directement aux prises avec un problème de drogue, mais vient consulter au sujet d'un membre de sa famille. Il est aussi possible que le client soit directement concerné, mais que sa famille n'appuie pas ses efforts visant à cesser sa consommation.  Pour une explication plus poussée concernant la famille, consulter le glossaire.  Cette compétence est étroitement liée à la compétence Counseling.
Aiguillage des clients  NOUVEAU	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.	Cette compétence correspond à la reconnaissance accrue de l'importance de pouvoir accéder à une grande gamme de ressources pertinentes.  Cette compétence est étroitement liée aux compétences Gestion de cas et Planification du traitement.
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.	



Nom de la compétence	Définition	Notes sur la compétence
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.	Les fournisseurs de traitement ont recours à un éventail de méthodes qu'ils adaptent ou modifient en fonction de nouvelles données, des pratiques exemplaires ou prometteuses, et des connaissances dégagées de la mise en application, cela afin de s'assurer que le counseling est axé sur les forces et que le client et ses besoins restent toujours au premier plan.  Cette compétence est étroitement liée aux compétences Aide à la famille et soutien social, Soins axés sur les traumatismes et Planification du traitement.
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.	Cette compétence est étroitement liée aux compétences Gestion de cas, Counseling et Planification 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.	Quoique la définition de la compétence ne l'énonce pas formellement, il est prévu que le développement communautaire sera planifié et effectué en collaboration avec les dirigeants communautaires dans la mesure du possible et selon les besoins.  Cette compétence est étroitement liée à la compétence Services d'approche.
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.	Cette compétence permet d'informer les employés de l'éventail d'activités liées aux programmes auxquelles ils auraient éventuellement à participer, tout en les outillant à mieux contribuer à l'analyse des besoins, ainsi qu'à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation de programmes.
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.	Cette compétence est étroitement liée aux compétences Aiguillage des clients et Tenue des dossiers et de la documentation.
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.	Une formation sur l'intervention en situation de crise n'est pas explicitement exigée pour cette compétence. Néanmoins, ce serait une possibilité de perfectionnement professionnel intéressante pour le personnel devant maîtriser cette compétence.

# Rapport sur les compétences techniques

## DÉFINITIONS DES COMPÉTENCES TECHNIQUES

VII-6

Nom de la compétence	Définition	Notes sur la compétence
Médicaments (dans la version précédente : Pharmacologie)	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.	Auparavant, cette compétence s'appelait « Pharmacologie », mais les groupes de discussion trouvaient ce nom inadapté.  La plupart des fournisseurs de traitement ne sont pas autorisés à prescrire ou à délivrer des médicaments. En conséquence, cette compétence met l'accent sur les connaissances, p. ex. reconnaître les signes d'effets indésirables d'un médicament et savoir comment réagir pour favoriser la réussite du traitement.  Dans les organismes où les fournisseurs de traitement ont cette autorisation, les indicateurs comportementaux pour cette compétence peuvent être adaptés de façon à refléter les démarches à suivre.
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.	Cette compétence est étroitement liée aux compétences Counseling, Gestion de cas et Aiguillage des clients.
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.	Cette compétence prend en compte que grand nombre de fournisseurs de traitement œuvrent également en prévention <sup>3</sup> .
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.	Cette compétence est étroitement liée à la compétence Développement communautaire.
Soins axés sur les traumatismes NOUVEAU	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.	À mesure qu'a progressé la recherche sur les traumatismes, il a été constaté que des préoccupations liées à la consommation et à la santé mentale apparaissent souvent à la suite d'un traumatisme.  Cette compétence est étroitement liée à la compétence Counseling.

<sup>3</sup> Si vous souhaitez un complément d'information sur le travail en promotion de la santé et en prévention, sachez que le CCLT publiera à l'été 2015 un nouveau recueil de compétences pour la main-d'œuvre en prévention, avec un accent sur le travail auprès des jeunes.

Nom de la compétence	Définition	Notes sur la compétence
Tenue des dossiers et de la documentation NOUVEAU	Créer et tenir à jour des dossiers clients précis, complets et capables de résister à un examen judiciaire.	Cette compétence reflète l'importance accrue que revêt la tenue minutieuse des dossiers. Celle compétence est étroitement liée à la compétence Gestion de cas.

## UTILISATION DES COMPÉTENCES TECHNIQUES

Sont présentés pour chaque compétence technique une définition et quatre niveaux de qualification : préliminaire, de base, intermédiaire et avancé. Une explication complète des niveaux de qualification est fournie dans l'aperçu des *Compétences pour les intervenants canadiens en toxicomanie*.

On peut utiliser les compétences techniques pour rédiger ou préciser des descriptions et des profils d'emplois, procéder aux entrevues de sélection des candidats à un emploi, déterminer si les candidats ont l'expérience et les qualités nécessaires, fixer les attentes en matière de rendement des employés et évaluer leur rendement. Les compétences sont également utiles aux professionnels voulant évaluer leurs propres compétences et décider comment les développer au mieux.

### Outils favorisant l'utilisation des compétences techniques<sup>4</sup>

Pour aider les organismes utilisant la deuxième version des compétences techniques, le CCLT a aussi rédigé une section à part contenant une série de questions d'entrevue liées aux compétences. Il y a quatre questions pour chaque compétence, chaque question correspondant à un niveau de qualification et liée à des indicateurs comportementaux particuliers pour ce niveau de qualification. Les questions peuvent aussi servir d'exemple pouvant être adapté aux besoins uniques d'un organisme. En présentant cet ensemble d'exemples de questions, le CCLT prévoit que les organismes seront davantage en mesure de rédiger des questions supplémentaires qui reflètent les indicateurs comportementaux de fonctions ou d'emplois particuliers dans un organisme donné.

Les lecteurs souhaitant savoir ce qu'ont dit les utilisateurs à propos de l'intégration des *Compétences* à la pratique peuvent visionner sept vidéos où sont abordés la convivialité, les avantages, les programmes d'études et d'autres sujets. Le CCLT continuera de mettre au point d'autres ressources selon la rétroaction des partenaires et des utilisateurs des *Compétences*.

<sup>4</sup> Une autre ressource, Guide d'indicateurs comportementaux culturellement pertinents pour les compétences techniques, produite conjointement par le CCLT et la Fondation autochtone nationale de partenariat pour la lutte contre les dépendances (FANPLD), sera publiée au printemps 2015.

**COMPRENDRE LA CONSOMMATION DE SUBSTANCES** : Connaissances préalables ou contextuelles de la consommation de substances telle que définie dans les *Compétences*; nécessaires afin de bien éclairer des aspects plus pointus du travail de l'intervenant auprès des clients et de leurs familles.

**1 = Préliminaire**

- Explique ce qu'est la consommation de substances et :
  - la mesure dans laquelle elle est problématique au Canada
  - les facteurs biologiques, psychologiques, sociaux et spirituels qui protègent contre cette consommation ou y contribuent
  - qu'elle s'inscrit dans un continuum
- Décrit les types de drogues, de tabac et de médicaments souvent consommés de manière inappropriée ou illégale, et connaît les noms de rue donnés à ces substances dans son milieu
- Explique que de nombreux facteurs peuvent affecter le client qui consomme et sa famille, et identifie certains de ces facteurs clés, p. ex. la stigmatisation, des antécédents de violence familiale ou des facteurs culturels et historiques comme les peuples autochtones
- Explique les concepts à la base de démarches en réduction des méfaits
- Explique les effets qu'ont la maladie mentale et les préoccupations de santé mentale sur la prévention, le diagnostic et le traitement de la consommation de substances
- Explique les types de maladies mentales ou de préoccupations de santé mentale qui frappent souvent les clients souffrant de troubles concomitants

**2 = De base**

- Utilise des démarches éclairées par des données probantes pour déterminer la gravité de la consommation du client et de toute autre problématique (p. ex. jeu compulsif, tabagisme)
- Explique la gamme de facteurs pouvant prévaloir contre l'apparition de problèmes de consommation ou aggraver ces problèmes, et travaille avec le client pour cerner les facteurs qui le concernent, p. ex. :
  - l'âge, le sexe, l'identité sexuelle et l'orientation sexuelle
  - un soutien social
  - des marqueurs biologiques et une vulnérabilité génétique
  - des facteurs de nature historique, sociale et culturelle
- Explique la prévalence des troubles concomitants et des antécédents de traumatisme chez les clients qui consomment, et applique ces connaissances dans son travail avec la clientèle
- Explique, en termes généraux, les répercussions qu'ont la stigmatisation, le traumatisme et les événements culturels et historiques sur la clientèle, et démontre cette compréhension dans son travail avec la clientèle
- Explique les concepts d'aide à la famille et de soutien social en tant que systèmes pouvant soutenir le client ou miner sa confiance en lui, et explique le type de répercussion qu'a souvent la consommation du client sur la famille en tant que système

**3 = Intermédiaire**

- Explique et comprend les différents facteurs (p. ex. la santé physiologique et mentale) qui, seuls ou ensemble, aggravent ou atténuent le niveau de risque, et comment ces facteurs varient en fonction des populations et cultures
- Consulte les recherches récentes, et intègre et applique les connaissances ainsi acquises à l'élaboration et à l'adaptation de démarches thérapeutiques éclairées par des données probantes
- Travaille avec des cas délicats ou complexes demandant une compréhension approfondie :
  - de la plupart des aspects de la consommation et des troubles concomitants
  - des diverses cultures et populations
- Accompagne la clientèle qui prend des médicaments susceptibles d'influer sur l'humeur, le comportement et les fonctions cognitives
- Prend part à la planification et à la réalisation d'études sur les tendances actuelles touchant tous les aspects de la prévention, du diagnostic et du traitement des troubles concomitants et de consommation

**4 = Avancé**

- Supervise ou encadre les autres dans le développement de leurs connaissances sur les causes, la prévention, le diagnostic et le traitement des troubles concomitants et de consommation, et dans l'intégration de ces nouvelles connaissances à leur travail avec la clientèle
- Supervise ou encadre des collègues chargés de cas complexes et délicats demandant une compréhension approfondie de tous les aspects des troubles concomitants et de consommation
- Amorce, facilite ou participe à des recherches collaboratives qui :
  - élargissent les connaissances sur la prévention, le dépistage, l'évaluation et le traitement de la consommation de substances
  - examinent la gamme de facteurs d'ordre social, politique, économique, spirituel et culturel susceptibles d'influer sur la consommation
- Contribue au perfectionnement professionnel et à l'échange de connaissances à jour sur les troubles concomitants et de consommation
- Conçoit de nouveaux outils, techniques et documents qui seront utiles aux intervenants en toxicomanie
- Préconise l'élaboration et la mise en œuvre de politiques publiques visant à réduire au minimum les risques, tout en renforçant la résilience
- Plaide pour le financement d'études et de programmes visant à améliorer la vie des personnes toxicomanes

**EXEMPLES**

**COMPRENDRE LA CONSOMMATION DE SUBSTANCES** : Connaissances préalables ou contextuelles de la consommation de substances telle que définie dans les *Compétences*; nécessaires afin de bien éclairer des aspects plus pointus du travail de l'intervenant auprès des clients et de leurs familles.

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulte des documents éclairés par des données probantes, dont le <i>Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux</i>, pour mieux comprendre la clientèle souffrant de troubles concomitants</li> <li>• Explique, en termes généraux, diverses approches de la prise en charge et du traitement du sevrage, ainsi que de la prévention de la rechute, et applique ces connaissances dans son travail avec la clientèle</li> <li>• Explique, en termes généraux, comment et pourquoi certains médicaments sont utilisés dans le traitement de la consommation, et utilise des connaissances pratiques et appropriées sur les médicaments dans son travail avec la clientèle</li> <li>• Explique, en termes généraux, les interactions possibles entre certains médicaments et autres drogues, et démontre cette compréhension dans son travail avec la clientèle</li> <li>• Se tient au courant des dernières recherches pour actualiser et approfondir les connaissances appliquées dans son travail avec la clientèle</li> </ul>		

**EXEMPLES**

**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.

**1 = Préliminaire**

- Démontré une connaissance de base :
  - de ce que signifient les termes santé mentale et maladie mentale, et la différence entre les deux
  - des facteurs contribuant à leur présence dans la population générale et dans des populations et cultures précises
  - de la stigmatisation entourant souvent la maladie mentale et les préoccupations de santé mentale, et de la façon dont elle se manifeste dans différentes populations et cultures
  - du lien entre la maladie mentale et les préoccupations de santé mentale, et la consommation concomitante de substances du fait que de nombreux consommateurs de substances présentent simultanément une maladie mentale ou des préoccupations de santé mentale
  - du fait que de nombreux consommateurs de substances ont des antécédents de traumatisme, qui influent parfois sur leur consommation et leur traitement
- Décrit les effets des troubles concomitants sur le jeu compulsif, notamment :
  - explique la façon dont les problèmes de consommation, la maladie mentale et les préoccupations de santé mentale affectent la prévention, le diagnostic et le traitement du jeu compulsif

**2 = De base**

- Explique les principales catégories de maladies mentales et de préoccupations de santé mentale, ainsi que les signes et symptômes de chacune
- Explique les causes habituelles et les traitements usuels pour chacune de ces catégories
- Décrit objectivement le comportement des clients présentant les signes et symptômes d'une maladie mentale ou d'une préoccupation de santé mentale, lors de leur aiguillage vers des praticiens spécialisés ou lors de consultations avec ces mêmes praticiens
- Collabore avec le client pour intégrer les résultats des aiguillages ou des consultations aux plans de traitement du client
- Intègre des approches sensibles aux traumatismes dans les stratégies thérapeutiques
- Utilise des connaissances pratiques et appropriées sur les médicaments dans l'élaboration de stratégies thérapeutiques
- Collabore avec le client à identifier les conséquences qu'a eues la stigmatisation et à trouver des façons d'y remédier et d'aborder divers autres facteurs personnels et systémiques qui protègent contre l'apparition de troubles concomitants ou y contribuent
- Se tient au courant des connaissances probantes sur les meilleures démarches disponibles pour traiter les troubles concomitants et travailler auprès de personnes qui en souffrent

**3 = Intermédiaire**

- Explique les liens entre différentes valeurs culturelles et la stigmatisation, et leurs répercussions sur les clients souffrant de troubles concomitants; collabore avec les clients pour aborder ces questions
- Élabore et applique des stratégies éclairées par des données probantes qui abordent adéquatement :
  - la gravité relative de la consommation du client, d'une part, et de sa maladie mentale ou préoccupation de santé mentale, d'autre part
  - les besoins particuliers du client par rapport à son contexte culturel
  - la gamme complète des difficultés que vit le client (p. ex. santé physique, logement, finance)
  - la nécessité de collaborer avec de nombreux autres intervenants
- Collabore avec des collègues à la mise en pratique des connaissances
- Collabore avec d'autres organismes et fournisseurs de services pour trouver des solutions à des difficultés comme l'emploi et le logement
- Participe à des activités de formation croisée avec d'autres intervenants

**4 = Avancé**

- Supervise ou encadre d'autres professionnels qui travaillent auprès de clients ayant des troubles concomitants
- Fait preuve de collaboration et de leadership dans la conception et la mise en œuvre d'une approche unifiée et éclairée par des données probantes pour la prestation de services aux clients ayant des troubles concomitants; approche s'appliquant à l'ensemble des secteurs et disciplines
- Fait preuve de collaboration et de leadership dans la mise en place ou l'offre d'activités de formation croisée avec des praticiens spécialisés
- Préconise, facilite et contribue à la collaboration entre la gamme complète de professionnels impliqués dans le diagnostic et le traitement des clients ayant des troubles concomitants
- Préconise, amorce, facilite ou participe à des recherches axées sur l'intégration adéquate du traitement des troubles cooccurrents (consommation et maladie mentale, ou consommation et préoccupation de santé mentale)

**EXEMPLES**

**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.

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ul style="list-style-type: none"> <li>• énumère les types de problèmes de consommation, de maladies mentales ou de préoccupations de santé mentale souvent vécus par les clients, joueurs compulsifs</li> <li>• Explique que les professionnels en toxicomanie doivent :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• se renseigner sur la maladie mentale et les préoccupations de santé mentale</li> <li>• connaître et utiliser les références et ressources éclairées par des données probantes les plus importantes pour perfectionner leurs connaissances, p. ex. le <i>Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux</i>, la <i>Loi sur la santé mentale</i>, des examens de l'état mental</li> <li>• comprendre que la famille, le soutien social et une gamme d'autres grands déterminants de la santé peuvent prévenir l'apparition de troubles concomitants ou y contribuer</li> <li>• exercer leurs fonctions en respectant les limites de leurs connaissances, et consulter et collaborer avec d'autres, au besoin</li> </ul> </li> <li>• Entretiennent un contact courtois, sensible et non critique avec la clientèle, les familles et les soutiens sociaux</li> <li>• À l'interne, appuie ou aide d'autres professionnels plus chevronnés qui travaillent auprès de clients souffrant de troubles concomitants aux niveaux de gravité variables</li> </ul>			

**EXEMPLES**

**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.

**1 = Préliminaire**

- Explique pour quelles raisons et de quelles manières l'aide à la famille et le soutien social font partie intégrante d'une planification efficace du traitement et de la prévention de la rechute
- Explique comment la consommation d'un client peut affecter sa famille, et comment la famille du client peut affecter sa consommation
- Explique les ressources communautaires à la disposition du client et de sa famille
- Noue le dialogue avec le client pour identifier les personnes qu'il considère comme des membres de sa famille
- Entretient des liens courtois, coopératifs et professionnels avec la famille du client

**2 = De base**

- Collabore avec le client et les membres de sa famille pour :
  - déterminer les dynamiques qui aident ou nuisent à l'établissement de relations saines et équilibrées
  - analyser les besoins de toutes les personnes concernées et en tenir compte dans les plans de traitement du client et, au besoin, de sa famille
- Collabore avec les membres de la famille du client pour les aider à :
  - comprendre les répercussions qu'auront probablement la consommation ou les troubles concomitants pour le client et pour eux
  - comprendre qu'ils doivent prendre soin d'eux
  - recourir aux services dont ils ont besoin, en les dirigeant vers d'autres ressources, au besoin
- Dans le cas de clients ayant des enfants ou des personnes à charge, détermine si la sécurité et le bien-être de ces personnes sont à risque; si le niveau de risque est considéré comme élevé, prend les mesures qui s'imposent (p. ex. communiquer avec les services de protection de l'enfance, tout en respectant les protocoles en vigueur sur la confidentialité)

**3 = Intermédiaire**

- Travaille avec le client pour trouver et utiliser des moyens qui permettront d'améliorer les relations entre les membres de la famille
- Évalue l'état de santé de la famille en tant que système et travaille avec la famille à renforcer sa cohésion et à consolider son appui aux efforts faits par le client, de façon à créer et à mettre en pratique un plan de traitement efficace
- Offre des séances de thérapie conjugale ou familiale aux personnes touchées par le jeu compulsif
- Aide à stabiliser la situation des couples et des familles touchés par le jeu compulsif, notamment en les renseignant sur le jeu compulsif et en les aidant à faire renaitre un climat de confiance
- Travaille avec le client et sa famille dans le but :
  - d'effectuer un dépistage chez les membres de la famille pour évaluer leurs facteurs de risque en lien avec la consommation ou les troubles concomitants
  - de créer des plans de traitement pour les membres de la famille, au besoin, ce qui inclut procéder à des aiguillages et à des consultations, le cas échéant

**4 = Avancé**

- Travaille avec le client afin de mieux comprendre la famille en tant que système et de cerner des changements qui pourraient être apportés pour améliorer le bien-être de la famille et de chacun de ses membres
- Fait des interventions dans des situations complexes où de nombreux facteurs ou risques sont susceptibles d'avoir des effets les uns sur les autres
- Supervise ou encadre d'autres personnes qui :
  - conçoivent et réalisent des interventions familiales éclairées par des données probantes
  - prennent en charge les défis complexes que présente la famille d'un client
- Promeut l'importance du bien-être familial

**EXEMPLES**



**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.

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ul style="list-style-type: none"> <li>Se tient au courant et maintient des liens avec des ressources d'aiguillage</li> <li>Crée et maintient un réseau de ressources disponibles et adaptées aux besoins des clients</li> <li>Collabore avec le client concernant des options d'aiguillage et discute avec lui des priorités, attentes et démarches nécessaires</li> <li>Aide à remplir les documents liés au processus d'aiguillage</li> <li>Se conforme aux lois, directives, procédures et protocoles portant sur la confidentialité des clients et la déontologie</li> <li>Fait mieux connaître le rôle et le mandat de l'organisme auprès des sources d'aiguillage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Se familiarise avec des ressources d'aiguillage potentielles, notamment en visitant des sites, en faisant du réseautage et en consultant des sites Web et des documents</li> <li>Évalue la disposition et la motivation du client à être dirigé vers un autre service et travaille avec le client pour renforcer sa disposition</li> <li>Amorce la collaboration avec les sources d'aiguillage, au besoin</li> <li>Coordonne l'aiguillage vers d'autres services et soutiens afin de s'assurer que le client bénéficie de soins homogènes</li> <li>Défend les intérêts du client, au besoin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tient à jour un réseau de sources d'aiguillage correspondant aux besoins de clients ayant des antécédents complexes</li> <li>Collabore avec les clients pour renforcer leur motivation à se charger du processus d'aiguillage, à y participer et à faire le suivi nécessaire</li> <li>Reste en contact avec le client et la source d'aiguillage pour favoriser la réussite du traitement et évaluer le résultat de l'aiguillage</li> <li>Défend les intérêts des clients auprès des organismes d'aiguillage</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Développe et renforce la capacité d'aiguillage en réseautant avec des collègues chevronnés à l'externe</li> <li>Met en place un protocole et une méthode pour recueillir des données sur la satisfaction des clients</li> <li>Supervise le processus d'aiguillage pour s'assurer que des liens mutuellement avantageux sont établis</li> <li>Vérifie les dossiers d'aiguillage pour veiller à ce qu'ils soient exacts, complets, pertinents et en conformité avec les exigences cliniques et juridiques</li> <li>Enquête dans les cas où le client ou la source signale que l'aiguillage est inadapté, peu satisfaisant ou incomplet</li> </ul>

EXEMPLES

**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.

**1 = Préliminaire**

- Explique le rôle que jouent les interventions de groupe dans le travail avec les clients
- Apporte son soutien aux professionnels plus chevronnés, au besoin
- Observe les séances de groupe et discute avec la personne responsable de ses perceptions par rapport à la dynamique de groupe
- Interagit avec les clients du groupe sous la surveillance étroite de l'animateur en chef
- Explique les comportements qui amènent des changements positifs et ceux qui nuisent au changement

**2 = De base**

- Explique les principales caractéristiques de diverses techniques d'animation de groupe
- Dirige des séances d'information ou des groupes psychopédagogiques similaires, fait des comptes rendus à ses collègues plus chevronnés et les consulte
- Évalue les membres du groupe pour voir s'ils sont compatibles et sauront s'entendre, en consultation avec des collègues plus chevronnés
- Prépare la pièce où se réunira le groupe et prévoit l'attribution des chaises, de façon à faciliter l'accessibilité et à favoriser des interactions positives
- Encourage l'acquisition de saines habiletés sociales chez les membres du groupe
- Noue le dialogue avec les clients du groupe et crée des liens avec eux à l'aide de différentes techniques d'animation
- Encourage une saine dynamique de groupe et donne l'exemple à ce sujet
- Ajuste son style et sa technique d'animation de façon à gérer des comportements susceptibles de nuire au fonctionnement du groupe

**3 = Intermédiaire**

- Anime des groupes plus larges ou des groupes dont les clients ont des besoins plus complexes; à l'aide d'approches et techniques proactives, afin d'encourager la résolution de problèmes en groupe et l'atteinte des objectifs individuels et de groupe
- Conçoit et met en œuvre des stratégies et des techniques pour répondre aux besoins du groupe
- Surveille et évalue en continu la dynamique du groupe de façon à maintenir un milieu sécuritaire et productif, et intervient au besoin
- Intervient avec fermeté si une situation de crise se prépare ou s'intensifie (p. ex. en mettant fin plus tôt à une séance, en séparant le groupe ou en retirant temporairement des membres du groupe)
- Évalue et remanie la composition des groupes, au besoin, pour en améliorer le fonctionnement et répondre aux besoins de chacun

**4 = Avancé**

- Anime les groupes habituellement animés par une autre personne, quand cette personne est non disponible
- Innove, crée, adapte et met en pratique des documents que l'animateur pourra utiliser pour prendre en charge diverses situations complexes, tout en continuant à appliquer une démarche éclairée par des données probantes
- Supervise ou encadre d'autres animateurs de groupe pour favoriser l'utilisation de pratiques exemplaires, offrir des interventions de grande qualité et faire respecter les normes de service et l'intégrité des programmes
- Se documente sur de nouvelles techniques d'animation de groupe et encourage l'utilisation en expliquant aux autres les méthodes et démarches concernées et en les informant des ressources disponibles

**EXEMPLES**

**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.

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aide les conseillers dans une capacité administrative ou de soutien</li> <li>Observe les employés chevronnés qui dispensent des services et animent des groupes</li> <li>Explique :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>des démarches et techniques factuelles de counseling individuel ou en groupe comme l'entrevue motivationnelle et la thérapie cognitivo-comportementale</li> <li>l'importance d'établir un rapport avec le client pour renforcer sa motivation</li> <li>les facteurs de protection, de risque et de rechute</li> <li>l'importance du traitement collaboratif</li> <li>les habiletés fondamentales favorisant le rétablissement, comme la bonne gestion de son budget personnel</li> <li>les options pouvant compléter le counseling (p. ex. entraide, auto-assistance, psychothérapie)</li> </ul> </li> <li>Communique avec chaque client pour faciliter son rétablissement et éviter un nouveau traumatisme</li> <li>En communiquant avec les clients, s'exprime dans un langage clair et simple</li> <li>Contribue à créer un milieu sécuritaire</li> <li>Se conforme aux lois, directives, procédures et protocoles portant sur la confidentialité des clients et la déontologie</li> <li>Décrit les signes et symptômes du jeu compulsif, y compris les distorsions cognitives courantes, les conséquences financières et les retombées juridiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collabore avec les clients pour :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>établir et entretenir des liens de counseling très courts, chaleureux, francs, empathiques et concrets</li> <li>comprendre l'effet systémique potentiel de la famille relativement à la consommation du client</li> <li>renforcer leur disposition et leur motivation au changement en composant avec la résistance, en faisant preuve d'empathie et en soutenant l'auto-efficacité, entre autres habiletés déployées</li> <li>mettre au point des stratégies d'adaptation aux circonstances difficiles</li> </ul> </li> <li>Trouve des options de traitement et de soutien (p. ex. approches de réduction des méfaits, programmes à l'externe, services de suivi) qui correspondent bien aux besoins et déris personnels du client</li> <li>Assure des interventions rapides auprès du client, au besoin</li> <li>Intègre au counseling individuel ou en groupe des méthodes éclairées par des données probantes et reposant sur le plan complet d'évaluation et de traitement de chaque client</li> <li>Adapte chaque méthode de counseling aux besoins particuliers du client (p. ex. counseling familial ou professionnel)</li> <li>Collabore avec le client pour élaborer et concrétiser un plan de prévention de la rechute éclairé par des données probantes</li> <li>Surveille tous les clients, surtout ceux plus à risque de rechute, afin d'en relever les symptômes et de prendre des mesures de prévention proactives pendant le counseling</li> <li>Collabore avec le client pour faciliter le développement d'habiletés fondamentales associées au processus de rétablissement</li> <li>Collabore avec d'autres praticiens afin d'offrir des soins intégrés aux clients</li> <li>Fait une auto-évaluation avec le superviseur clinique pour reconnaître les limites personnelles ou professionnelles pouvant entraver une collaboration constructive avec le client, puis les analyser et les dépasser</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Applique un plus large éventail de méthodes de counseling éclairées par des données probantes et adaptées aux besoins des clients individuels ou en groupe, ainsi que des couples et des familles</li> <li>Réagit de manière constructive et efficace aux défis dans le counseling, comme l'agressivité et des idées suicidaires</li> <li>Indite les clients à découvrir le lien entre leur consommation et leurs expériences</li> <li>Collabore avec le client pour s'occuper des comportements non compatibles avec le rétablissement</li> <li>Sélectionne et modifie la méthode de counseling employée en fonction de la sévérité autant de la consommation que de la maladie mentale ou des préoccupations de santé mentale</li> <li>Priorise l'accès au traitement en fonction des signes et symptômes de rechute des clients</li> <li>Décrit les signes et symptômes du jeu compulsif, y compris les distorsions cognitives courantes, les conséquences financières et les retombées juridiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Noue le dialogue avec les clients ayant des antécédents et besoins complexes</li> <li>Déploie sa maîtrise des théories et habiletés de counseling liées à la consommation dans son travail avec les clients</li> <li>Propose des méthodes de counseling novatrices fondées sur des théories, de la recherche, des pratiques émergentes ou prometteuses, et de nouvelles connaissances</li> <li>Préconise l'utilisation de la technologie et l'intègre aux services de counseling, surtout pour les clients dans des zones rurales et éloignées</li> <li>Collabore avec des professionnels d'autres domaines d'études pour se familiariser avec d'autres méthodes de counseling</li> <li>Supervise ou encadre des collègues pour les encourager à intégrer les pratiques exemplaires à tous les aspects du counseling et pour les sensibiliser aux besoins de clientèles particulières</li> </ul>

EXEMPLES

**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.

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique en termes généraux :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• que le dépistage est le début du processus de définition des préoccupations du client et de la réponse à celles-ci, pouvant mener ou non à un examen plus poussé que les renseignements recueillis pendant le dépistage</li> <li>• comment un aperçu du client, plutôt qu'un profil complet</li> <li>• que l'évaluation est un processus continu permettant d'évaluer le progrès du client et de justifier la modification du plan de traitement, au besoin</li> <li>• le lien entre le dépistage et l'évaluation, et leur lien à l'éventail d'autres procédés et services destinés au client</li> <li>• Se conforme aux lois, lignes directrices, procédures, protocoles et à la déontologie portant sur la protection de la vie privée, la confidentialité et les droits de la personne</li> <li>• Fournit un soutien administratif ou autre au personnel clinique ou d'admission qui procède à des évaluations</li> <li>• Recueille de l'information de base sur un client en utilisant tous les gabarits ou guides pertinents pour veiller à ce qu'elle soit complète et exacte</li> <li>• Réfléchit à ses propres points de vue et préjugés culturels, ainsi qu'à l'impact qu'ils pourraient avoir sur sa capacité à intervenir auprès de la clientèle sans porter de jugement, et demande de l'aide ou du soutien, au besoin</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Offre à chaque client un environnement où il peut se sentir en sécurité selon ses besoins, ses antécédents et sa culture</li> <li>• Effectue le dépistage et l'évaluation à l'aide d'outils éclairés par des données probantes ayant produit les meilleurs résultats et étant validés pour la clientèle visée</li> <li>• Mène des entrevues de dépistage et d'évaluation pour explorer les idées et émotions sous-jacentes du client à l'aide :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• d'une gamme de techniques d'interrogation</li> <li>• de questions ouvertes et sans jugement</li> <li>• du repérage d'incohérences (p. ex. entre la communication verbale et non verbale) pour obtenir des renseignements véridiques</li> <li>• de langage correspondant au niveau de connaissances du client</li> </ul> </li> <li>• Assure des interventions rapides auprès du client dans le cadre de services de dépistage et d'évaluation</li> <li>• Communique avec chaque client de manière à :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• connaître ses influences culturelles et historiques pertinentes</li> <li>• pouvoir répondre à ses besoins et établir un lien avec lui</li> <li>• renforcer sa motivation à avoir recours aux programmes et services pertinents</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Utilise 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</li> <li>• Relève des signes et symptômes de maladie mentale ou physique qui ressemblent aux comportements de consommation (p. ex. intoxication ou sevrage) et intervient de façon appropriée</li> <li>• Remarque les signes d'une situation de crise pendant le dépistage et l'évaluation, puis intervient rapidement pour assurer la sécurité</li> <li>• Intègre à la pratique de la recherche fiable sur des outils et techniques de dépistage et d'évaluation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évalue si les pratiques et outils actuels sont adéquats, et conçoit des améliorations novatrices, au besoin</li> <li>• Supervise ou encadre d'autres personnes pour :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• veiller à la qualité et à l'intégrité d'outils et de pratiques de dépistage et d'évaluation</li> <li>• enrichir leurs connaissances et les orienter vers des ressources sur l'impact des différentes cultures des clients</li> <li>• améliorer les compétences d'entrevue et d'autres compétences cliniques</li> </ul> </li> <li>• Amorce ou effectue des recherches sur divers aspects du dépistage et de l'évaluation, ou y participe de façon collaborative</li> </ul>
<b>EXEMPLES</b>			

**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.

**4 = Avancé**

**3 = Intermédiaire**

**2 = De base**

**1 = Préliminaire**

- Sélectionne et applique des outils de dépistage et d'évaluation, puis interprète les données obtenues pour classer par ordre de priorité les problèmes du client et orienter l'élaboration de plans de traitement
- Évalue la disposition au changement chez le client de façon continue en notant tout changement et en adaptant le plan de traitement en conséquence
- Repère les clients qui présentent un risque de suicide, d'automutilation ou de nuire à autrui, et en informe des professionnels chevronnés ou, selon le cas, appelle les services d'urgence
- Consulte d'autres professionnels et collabore avec eux pour élucider ou compléter les renseignements fournis par le client et cerner les risques qui n'auraient peut-être pas été révélés autrement (p. ex. médicaments incompatibles; obtention d'ordonnances multiples)
- Aiguille les clients qui n'auront plus recours à son organisme vers d'autres ressources communautaires qui pourraient leur être utiles
- Suit l'information et les tendances actuelles de la recherche sur le dépistage et l'évaluation

**EXEMPLES**

**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.

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consulte la littérature sur le développement communautaire et les systèmes de prestation de services liés à la consommation de substances</li> <li>• Explique les principes du développement communautaire (p. ex. durable, englobant, équitable)</li> <li>• Explique le rôle des membres de la communauté dans la mise en place et le soutien d'activités de développement communautaire</li> <li>• Est le premier point de contact des membres de la communauté</li> <li>• Communique avec tous les intervenants et membres de la communauté d'une manière courtoise et les encourage</li> <li>• Reste en contact avec des ressources communautaires et des sources d'aiguillage</li> <li>• Travaille conjointement et tisse des liens avec des groupes et des membres de la communauté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Établit et entretient des réseaux et des liens avec des personnes-ressources pour concevoir et offrir des services pouvant rehausser le bien-être de la communauté</li> <li>• Fait la promotion de l'équité et du bon jugement en planifiant et en entreprenant des activités de développement communautaire</li> <li>• Sensibilise la communauté aux besoins des clients ayant des troubles concomitants ou de consommation</li> <li>• Collabore avec les clients et les autres personnes touchées de plus près pour :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• évaluer et classer leurs besoins, préoccupations et ressources</li> <li>• proposer des solutions collaboratives aux défis devant lesquels se trouve la communauté</li> </ul> </li> <li>• promouvoir la prise en charge du changement constructif par la communauté</li> <li>• Encourage les dirigeants communautaires à incorporer la contribution de personnes ayant une expérience vécue aux activités de développement communautaire</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collabore avec les clients et les autres personnes touchées de plus près pour :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• tirer le plus grand avantage de la capacité communautaire</li> <li>• s'assurer que les programmes et les services tiennent compte des différences culturelles</li> <li>• proposer des solutions aux enjeux complexes de développement communautaire</li> </ul> </li> <li>• Mobilise et soutient les membres de la communauté pour :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>• jouer un rôle proactif dans l'élaboration de pratiques et de politiques de promotion de la santé éclairées par des données probantes</li> <li>• réduire la stigmatisation associée à la consommation</li> <li>• promouvoir un mode de vie sain</li> </ul> </li> <li>• Effectue des analyses des besoins ou y participe en recueillant, en examinant et en interprétant des données pertinentes sur la communauté, en collaboration avec d'autres membres de la communauté</li> <li>• Intègre à la planification de programmes des connaissances et des données de recherche pertinentes sur les déterminants de la santé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Joue un rôle de premier plan dans la définition d'une vision organisationnelle et d'un système de prestation de services qui concorde avec les pratiques exemplaires en développement communautaire</li> <li>• Contribue à mener l'élaboration et la mise en œuvre de pratiques et de politiques de promotion de la santé communautaire éclairées par des données probantes</li> <li>• Communique et collabore avec des intervenants clés, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de la communauté, dont des experts en la matière, afin qu'ils contribuent à l'élaboration de politiques et de programmes pertinents, et s'engagent à y participer</li> <li>• Intègre à la planification de programmes des connaissances et des données de recherche pertinentes sur les déterminants de la santé</li> <li>• Évalue les nouvelles initiatives communautaires et, lorsque les ressources et les circonstances le permettent, approuve celles qui concordent avec les meilleures pratiques en développement communautaire</li> </ul>
<b>EXEMPLES</b>			

**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.

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ul style="list-style-type: none"> <li>Explicite, en termes généraux, ce que l'on entend par : analyse des besoins; élaboration, mise en œuvre et évaluation de programmes</li> <li>Explicite, en termes généraux, la raison d'être de chacun de ces quatre éléments et les liens qui les unissent</li> <li>Appuie les autres dans leur travail d'analyse des besoins, et d'élaboration, de mise en œuvre et d'évaluation de programmes</li> <li>Recueille de l'information ou participe à la collecte d'information qui servira à préparer des rapports et des recherches, y compris le volet évaluation, en :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>classant ou compilant des rapports tirés de bases de données</li> <li>faisant des enquêtes téléphoniques saisissant et traitant les données obtenues lors d'enquêtes</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explique comment les politiques, données probantes, théories et cadres pertinents s'appliquent à l'élaboration de programmes</li> <li>Explique les phases ou étapes associées à l'analyse des besoins, et à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de programmes; les buts et résultats de chaque phase; et les activités qu'il faudra probablement réaliser pendant chaque phase</li> <li>Aide des collègues chevronnés à concevoir des outils de collecte de données qui serviront lors d'évaluations et de recherches</li> <li>Procède à des recherches dirigées qui serviront à évaluer les demandes de financement en :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>aidant à créer des modèles logiques ou à documenter les procédures</li> <li>faisant rapport sur le déroulement des groupes de discussion</li> <li>formulant des recommandations sur la façon d'appliquer les politiques pertinentes (p. ex. sur la confidentialité) à la recherche faite</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Évalue l'ampleur et la nature des préoccupations, dont la répartition des facteurs de risque, pendant la phase d'analyse des besoins</li> <li>Commence à planifier l'évaluation au début du cycle de vie d'un programme, surveille continuellement l'évolution des progrès et prend des notes pour s'assurer de conserver ces connaissances</li> <li>Collabore avec les clients pour veiller à ce que les plans d'évaluation tiennent compte des enjeux qui sont importants pour eux</li> <li>Prend part à l'analyse des besoins et à l'élaboration, la mise en œuvre ou l'évaluation de programmes complexes ou d'envergure, ou dirige ces activités dans le cas de programmes moins complexes ou plus petits</li> <li>Planifie et réalise des évaluations à l'aide de méthodologies diverses (p. ex. entretiens, enquêtes, groupes de discussion)</li> <li>Détermine quelles ressources sont nécessaires à l'élaboration, la mise en œuvre ou l'évaluation d'un programme et mobilise ces ressources, au besoin</li> <li>Crée des outils de collecte de données (p. ex. guides d'entrevue, enquêtes) et utilise ces outils pour recueillir de l'information</li> <li>Fait les recherches nécessaires pour pouvoir élaborer des demandes de financement ciblées</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Procède à l'analyse des besoins, et à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de programmes complexes, ou pilote les équipes internes chargées de ces tâches</li> <li>Collabore avec des équipes multidisciplinaires, et parfois les dirige, dans l'élaboration, la mise en œuvre ou l'évaluation de programmes personnalisés</li> <li>Supervise ou encadre ceux qui prennent part à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de programmes</li> <li>Rédige des rapports finaux en respectant des normes fondées sur des données probantes</li> <li>Passé en revue les demandes de financement et communique clairement ses révisions</li> <li>Entreprind ou fait des recherches :                         <ul style="list-style-type: none"> <li>sur les tendances en matière d'élaboration, de mise en œuvre et d'évaluation de programmes</li> <li>pour contribuer à la préparation de demandes de financement</li> </ul> </li> <li>Met en pratique avec créativité les nouvelles connaissances acquises, de façon à intégrer des démarches éclairées par des données probantes à l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de programmes</li> <li>Crée et entretient des liens de communication positifs et professionnels avec des bailleurs de fonds pour les tenir au courant des projets à venir</li> </ul>

**EXEMPLES**

**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.

**1 = Préliminaire**

**2 = De base**

**3 = Intermédiaire**

**4 = Avancé**

- Crée des occasions d'échange des connaissances propices à l'exploitation et à la synthèse de résultats multidisciplinaires
- Applique, dans les projets d'élaboration, de mise en œuvre et d'évaluation de programmes, les politiques appropriées (p. ex. celles portant sur la protection de la vie privée et la confidentialité) et les théories ou recherches pertinentes
- Analyse ou prend part à l'analyse des conclusions émises dans les évaluations de programmes
- Communique aux autres les conclusions des évaluations et encourage l'échange continu d'information sur l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de programmes

**EXEMPLES**



**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.

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ul style="list-style-type: none"> <li>Aide ses collègues chargés de la gestion de cas dans une capacité administrative ou de soutien</li> <li>Tisse des liens courtois et professionnels avec les autres</li> <li>Explique les liens entre la gestion de cas et le dépistage, l'évaluation et la planification du traitement</li> <li>Explique le processus d'aiguillage vers et à partir d'autres établissements, y compris les protocoles énonçant comment se fera l'échange d'information et de documentation, quand et avec qui</li> <li>Explique les avantages qu'offrent les discussions de cas en personne et par téléconférence, la marche à suivre pour les organiser et les situations où chacune convient</li> <li>Se conforme aux lois, directives, procédures et protocoles portant sur la confidentialité des clients et la déontologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Établit et entretient des relations de travail constructives avec les clients et les familles, ainsi qu'avec ses collègues à l'interne et à l'externe</li> <li>Se tient au courant des diverses ressources disponibles pour savoir quelles options de services s'offrent aux clients, et tient à jour des dossiers sur les services et ressources disponibles</li> <li>Consulte les clients pour leur offrir les services et soutiens les plus appropriés et les diriger vers ces services et soutiens, en se servant de l'information obtenue lors des processus de dépistage et d'évaluation</li> <li>Convoque des discussions de cas en personne et par téléconférence, y participe et s'occupe rapidement de faire les suivis nécessaires</li> <li>Utilise ou envisage d'utiliser des sites de télésanté et des outils en ligne (p. ex. vidéoconférence) pour faciliter les activités de gestion de cas</li> <li>Collabore avec les clients, les familles et les soutiens sociaux pour donner suite aux recommandations et activités de gestion de cas</li> <li>Défend les intérêts des clients dans son travail avec d'autres services et soutiens</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Établit et maintient un rapport thérapeutique avec le client pour l'aider à respecter son plan de traitement</li> <li>Élabore et actualise des plans de traitement au sein d'une équipe multidisciplinaire, au besoin</li> <li>Évalue les plans de traitement continus avec le client, et les ajuste au besoin</li> <li>Neue des relations constructives avec une vaste gamme de services et soutiens internes et externes, et fait appel à ces relations pour faciliter l'aiguillage des clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collabore avec le client pour l'inciter à prendre des décisions dans la planification de son traitement et à donner suite à ces décisions</li> <li>Consulte régulièrement les autres, tant à l'interne qu'à l'externe, pour permettre une gestion de cas coordonnée et collaborative</li> <li>Supervise ou encadre les autres dans les tâches suivantes :             <ul style="list-style-type: none"> <li>accomplir des tâches générales liées à la gestion de cas</li> <li>évaluer les plans de traitement complexes et collaborer avec les clients et d'autres intervenants pour apporter des changements, au besoin</li> <li>trouver des solutions novatrices quand les stratégies habituelles ne fonctionnent pas</li> <li>veiller au respect des protocoles de gestion de cas et apporter des changements à ces protocoles, au besoin</li> </ul> </li> <li>Passé en revue la documentation sur la gestion de cas</li> <li>Approuve la remise, au client et à d'autres collaborateurs, de la documentation sur la gestion de cas, selon chaque situation</li> <li>Convoque et anime des discussions de cas en personne et par téléconférence, au besoin</li> </ul>

EXEMPLES

**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.

**1 = Préliminaire**

- Définit ce qui constitue une « crise » et explique les principes des interventions éclairées par des données probantes en situation de crise
- Crée et maintient un réseau de ressources et de soutiens pour les clients en situation de crise
- Explique les facteurs de risque et les signes et symptômes liés au suicide et à d'autres méfaits potentiels de la consommation
- Si le client présente des facteurs de risque, signes ou symptômes, en informe des professionnels chevronnés ou des services et systèmes de soutien pertinents
- Distingue les composantes essentielles de modèles de plans d'action éclairés par des données probantes pour la prévention d'une situation de crise
- Décrit les signes subtils et manifestes d'une crise

**2 = De base**

- Crée un milieu qui procure à chaque client en situation de crise une sécurité affective et physique adaptée à ses besoins particuliers
- Parle avec le client des risques liés à la consommation et l'oriente vers des ressources et soutiens adéquats
- Collabore avec le client et sa famille pour créer des plans de prévention et d'intervention sur les situations de crise
- Collabore avec les clients et leurs familles pour évaluer et améliorer les habiletés qui pourraient les aider à gérer les périodes de crise
- Surveille l'état émotionnel du client et réagit adéquatement
- Emploie un éventail d'habiletés de communication verbale et non verbale pour stabiliser des situations tendues ou qui se dégradent
- Soutient les clients en situation de crise, favorisant leur santé et leur stabilité, et celles de leur famille
- Met en œuvre des plans de prévention de crises, au besoin

**3 = Intermédiaire**

- Réagit rapidement et efficacement lorsqu'un client est en situation de crise, et intervient à chaque étape de la crise, au besoin
- Surveille des facteurs (p. ex. médicaments) qui pourraient mener à une situation de crise et prend les mesures nécessaires (p. ex. diriger le client vers un prescripteur autorisé qui peut examiner les posologies)
- Évalue et surveille les clients qui présentent un risque de suicide ou d'autres méfaits liés à la consommation et amorce des interventions ou aiguillages pertinents, au besoin
- Réévalue et révisé le plan de traitement du client à la suite d'une crise, au besoin

**4 = Avancé**

- Met son expertise clinique au service du client en relevant les facteurs sous-jacents contributifs aux situations de crise et en formulant des stratégies pour les parler
- Emploie un éventail de stratégies d'intervention subtiles et créatives pour stabiliser des situations de crise complexes
- Supervise ou encadre d'autres professionnels pour renforcer leurs habiletés liées aux interventions en situation de crise
- Suit la recherche et instaure de nouvelles méthodes et techniques de gestion des situations de crise éclairées par des données probantes, au besoin

**EXEMPLES**

**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.

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ul style="list-style-type: none"> <li>Explique, en termes généraux, les types de médicaments qui :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>sont utiles pour traiter la consommation ou les troubles concomitants</li> <li>servent à réguler l'humeur, le comportement et les processus cognitifs</li> <li>servent souvent à soulager la douleur</li> <li>font davantage l'objet de surconsommation ou d'abus</li> <li>servent à traiter des maladies apparentées, comme l'hépatite</li> </ul> </li> <li>Explique les signes et symptômes de réactions indésirables à un médicament et consulte des professionnels plus chevronnés s'il soupçonne la présence d'une telle réaction</li> <li>Explique les effets courants de produits en vente libre et les effets qu'ils peuvent avoir s'ils sont pris incorrectement</li> <li>Surveille les clients pour voir s'ils présentent des signes d'un usage incorrect de médicaments et consulte des professionnels plus chevronnés s'il soupçonne qu'un client fait un tel usage</li> <li>Explique les programmes de récupération de médicaments</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explique la façon dont les médicaments et drogues qui altèrent l'humeur, le comportement et les processus cognitifs sont :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>categorisés ou classés (p. ex. stimulant, sédatif) et connaît les noms propres et de rue des principaux médicaments/drogues de ces catégories et classes administrés</li> <li>susceptibles d'affecter un client et les effets que les médicaments/drogues pourraient avoir sur le client s'ils sont pris avec d'autres substances, dont l'alcool, ou si leur consommation est arrêtée</li> <li>pris à mauvais escient et les effets que pourraient avoir ce mésusage</li> </ul> </li> <li>Consulte les données issues d'études faites sur des médicaments, comme la méthadone ou la buprénorphine, utilisés dans le traitement de la consommation et des troubles concomitants</li> <li>Consulte des professionnels autorisés à prescrire des médicaments, au besoin</li> <li>Aborde avec le client son droit de prendre ou non des médicaments</li> <li>Aide le client à avoir accès à des médicaments sur ordonnance si cet accès est limité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explique avec précision et minutie comment les médicaments qui altèrent l'humeur, le comportement et les processus cognitifs :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>influencent sur la façon dont les clients, y compris ceux en sevrage, fonctionnent</li> <li>peuvent avoir différents effets, selon leur mode d'administration</li> <li>peuvent influencer sur un client s'ils sont pris seuls ou s'ils sont pris avec d'autres substances, dont l'alcool</li> </ul> </li> <li>Identifie les clients pour qui l'ajout de médicaments à leur traitement pourrait être bénéfique et collabore avec les clients et des professionnels de la santé pour :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>incorporer des médicaments aux plans de traitement des clients, selon le cas</li> <li>suivre de près l'incidence des médicaments sur ordonnance</li> </ul> </li> <li>Évalue les clients, y compris ceux aiguillés par des professionnels moins chevronnés, pour voir s'ils présentent les symptômes d'une réaction indésirable suite à la prise ou à l'abus de médicaments et prend contact avec des professionnels de la santé ou de services d'urgence, au besoin</li> <li>Fournit au client les données et renseignements les plus récents sur la pharmacothérapie disponible au Canada pour l'abandon du tabagisme</li> <li>Explique les avantages qu'offre la pharmacothérapie, ses effets secondaires et la façon de les prendre en charge, ses contre-indications et sa durée d'utilisation</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Met en pratique des connaissances approfondies sur le recours aux médicaments dans le traitement de la consommation et des troubles concomitants quand il :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>travaille avec des clients</li> <li>supervise ou encadre d'autres personnes</li> <li>supervise ou révise les plans de traitement</li> <li>collabore et fait du réseautage</li> <li>préconise l'utilisation de meilleures pratiques</li> </ul> </li> <li>Crée et maintient un réseau de ressources qualifiées et compétentes en matière d'interventions pharmacologiques</li> <li>Sensibilise les autres aux types de médicaments qui atténuent ou aggravent les problèmes liés à la consommation ou leur propose des activités de perfectionnement professionnel à ce sujet</li> <li>Amorce, facilite ou dirige la création et l'application de pratiques et politiques éclairées par des données probantes propices à l'utilisation novatrice de médicaments dans le traitement de la consommation et des troubles concomitants</li> </ul>

EXEMPLES

**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.

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique le processus de planification du traitement de l'organisme</li> <li>• Communique de l'information de base sur les programmes et services de traitement offerts au client, qu'il aiguille vers des programmes et services appropriés</li> <li>• Décèle les obstacles à l'accès au traitement pour le client et l'aide à les surmonter (p. ex. manque de transport ou besoin d'une garderie)</li> <li>• Se conforme aux lois, lignes directrices, procédures et protocoles portant sur la protection de la vie privée, la confidentialité et la déontologie</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évalue la disposition actuelle du client à s'engager pleinement dans les activités du plan de traitement</li> <li>• Collabore avec le client pour :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• établir une compréhension de base de la planification du traitement</li> <li>• désigner des objectifs réalistes et atteignables à court et à long terme</li> <li>• nommer des facteurs culturels, contextuels et personnels à prendre en compte dans le plan</li> <li>• formuler un plan de traitement fondé sur des pratiques exemplaires ou prometteuses et, entre autres, les objectifs, l'âge, le sexe et les antécédents culturels et contextuels du client</li> <li>• modifier le plan en cours de route afin qu'il continue de correspondre à la motivation au changement du client et à d'autres conditions de sa vie</li> </ul> </li> <li>• Fixe des attentes réalistes vis-à-vis du plan de traitement avec le client et sa famille, notamment liées à son comportement, à son assiduité aux rencontres et à sa participation aux activités de traitement</li> <li>• Garde des dossiers clairs et précis sur toute l'information essentielle recueillie durant le processus de planification du traitement</li> <li>• Aide le personnel chevronné à évaluer les activités de planification du traitement</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Évalue la gravité relative de toute consommation, maladie mentale ou préoccupation de santé mentale du client, et organise le plan de traitement en conséquence</li> <li>• Met en application une gamme de techniques et de méthodes éclairées par des données probantes et axées sur le client pour soutenir son engagement vis-à-vis du plan de traitement et d'activités connexes</li> <li>• Est créatif dans sa manière de communiquer avec les clients aux antécédents complexes ou délicats afin de contribuer à renforcer leur motivation et de leur donner de meilleures chances d'atteindre leurs objectifs de traitement</li> <li>• Surveille les progrès du client tout au long du traitement, célèbre ses réussites, reconnaît les possibilités que créent des revers ou des obstacles, et soutient le client lorsqu'il s'efforce de les surmonter</li> <li>• Se tient au courant de nouvelles données factuelles sur les méthodes pouvant aider à élaborer des plans de traitement efficaces</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Collabore avec une vaste gamme de professionnels de diverses disciplines pour concevoir et mettre en œuvre des activités et plans de traitement correspondant aux groupements de populations, aux contextes et aux besoins complexes de la clientèle</li> <li>• Supervise ou encadre d'autres personnes dans la conception et la prestation de plans de traitement efficaces</li> <li>• Mène la planification et la réalisation d'évaluations de la planification du traitement, ou y travaille conjointement avec d'autres personnes</li> </ul>

**EXEMPLES**

**PRÉVENTION ET PROMOTION DE LA SANTÉ** : 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.

À noter que dans le **texte pour cette compétence**, « **prévention** » doit être interprété comme **signifiant la prévention de la consommation de substances**.

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ul style="list-style-type: none"> <li>Explique, en termes généraux, des concepts importants en prévention et en promotion de la santé comme :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>les principaux déterminants sociaux de la santé</li> <li>le continuum d'interventions de prévention, y compris la prévention primaire et la réduction des méfaits</li> <li>les facteurs pouvant ou bien réduire ou augmenter le risque de troubles concomitants ou de consommation</li> <li>le rôle des services d'approche visant la prévention dans une stratégie efficace de prévention et de promotion de la santé</li> <li>le fait que les efforts de prévention et de promotion de la santé doivent être adaptés à la culture, au contexte et aux besoins des populations cibles</li> <li>Participe à la prestation d'un éventail de programmes de prévention ainsi qu'à la coordination de la communication entre les parties impliquées</li> <li>Communique avec les clients et les membres de la communauté d'une manière courtoise et les encourage</li> <li>Emploie la communication verbale et non verbale dans le contact avec les clients et leurs familles pour leur donner confiance dans leurs capacités à réduire ou à éliminer les effets négatifs de la toxicomanie ou des troubles concomitants</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Explique les pratiques exemplaires en prévention et en promotion de la santé et applique ces connaissances dans son contact avec la communauté, les clients et les familles</li> <li>Participe à l'élaboration et à la prestation d'activités de prévention et de promotion de la santé en travaillant indépendamment, avec des équipes organisationnelles et en collaboration avec des partenaires communautaires</li> <li>Offre ou participe à la prestation de programmes de sensibilisation normalisés au grand public, notamment à des groupes communautaires et dans les écoles</li> <li>Offre ou participe à la prestation de programmes adaptés aux besoins de populations cibles désignées</li> <li>Étudie les données probantes sur la prévention et la promotion de la santé, et communique aussi avec les clients et les experts en la matière, pour mieux comprendre les effets des programmes de prévention et de promotion de la santé chez différentes cultures et dans divers contextes, puis applique ces connaissances aux efforts d'élaboration et de prestation de services et de produits</li> <li>Échange des idées et des renseignements et explique pourquoi certaines tâches contribuent à la capacité communautaire de prévention et de promotion de la santé</li> <li>Sensibilise au lien entre certains lieux de loisirs comme les casinos ou les bars et la consommation de substances, y compris lors d'échanges avec des clients et la communauté</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Élabore et offre une gamme d'interventions, de programmes et de services complexes éclairés par des connaissances approfondies des techniques et des méthodes de prévention et de promotion de la santé</li> <li>Gère des situations inhabituelles ou difficiles dans la prestation de programmes communautaires auprès de populations à risque</li> <li>Mobilise des membres de la communauté et favorise leur participation aux activités de prévention et de promotion de la santé axées sur les principaux déterminants de la santé en tirant le plus grand avantage des atouts et ressources communautaires</li> <li>Évalue les niveaux d'engagement et de capacité communautaires, et passe du rôle de chef de file à un rôle de soutien en laissant d'autres personnes assumer plus de responsabilités</li> <li>Participe à l'évaluation d'activités de prévention et de promotion de la santé avec des membres de la communauté</li> <li>Au nom de la communauté dans son ensemble, préconise des services de prévention et de promotion de la santé adaptés aux besoins communautaires</li> <li>Préconise des services de prévention et de promotion de la santé à l'aide de données d'évaluation et d'autres constatations factuelles</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Supervise ou encadre les autres dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation d'initiatives de prévention et de promotion de la santé éclairées par des données probantes</li> <li>Supervise et gère un éventail d'initiatives axées sur la prévention et la promotion de la santé fondées sur des pratiques exemplaires qui abordent les questions de la durabilité ainsi que de la pertinence culturelle et contextuelle, et qui comprennent des jalons à des fins d'évaluation</li> <li>Intègre à la planification de programmes des connaissances et des données de recherche pertinentes sur les déterminants sociaux de la santé ainsi que sur les facteurs de risque et de protection</li> <li>Amorce, facilite, mène ou effectue des analyses et des évaluations de programmes et de services communautaires pour mesurer leur efficacité, cerner des lacunes dans les services et classer les besoins par ordre de priorité</li> <li>Appuie la mise en place de collaborations multidisciplinaires durables qui :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>favorisent des familles et des communautés saines</li> <li>désignent les populations marginalisées</li> <li>contribuent à l'élaboration de programmes et de politiques publiques</li> </ul> </li> </ul>

**EXEMPLES**

**PRÉVENTION ET PROMOTION DE LA SANTÉ** : 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.

À noter que dans le texte pour cette compétence, « *prévention* » doit être interprété comme signifiant la *prévention de la consommation de substances*.

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encourage la prise en charge par la communauté et sa participation en :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• aidant à tisser des connexions communautaires</li> <li>• aidant à renforcer la résilience de tous les membres de la communauté</li> <li>• préconisant des politiques publiques favorisant la santé et en faisant de la sensibilisation à ce sujet</li> </ul> </li> <li>• Collabore avec divers intervenants pour préciser et prioriser les besoins communautaires et les ressources liées à la prévention et à la promotion de la santé</li> <li>• Suit la recherche liée à la prévention et à la promotion de la santé, puis applique les constatations pertinentes à toutes ses activités, dont les échanges avec les clients et les membres de la communauté</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dans le cadre de la conception et de la prestation de programmes précis dans des situations complexes et sensibles exigeant un haut niveau d'intervention multidisciplinaire, agit en collaborateur, en chef de file ou en participant</li> </ul>

**EXEMPLES**

**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.

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Explique, en termes généraux :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• ce que sont les services d'approche et leur rôle dans la prévention, l'intervention précoce et le traitement</li> <li>• le type et l'éventail d'activités liées aux services d'approche</li> <li>• ce qu'on entend par « populations marginalisées », où elles peuvent être à l'échelle locale, et leur accès aux services</li> <li>• le type de préoccupations liées aux substances que l'on retrouve souvent chez les populations marginalisées, stigmatisées ou autrement insuffisamment desservies</li> <li>• Fournit aux travailleurs d'approche ou aux équipes multidisciplinaires du soutien administratif ou autre</li> <li>• Reste en contact avec des représentants des services communautaires</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• S'en tient aux pratiques sociétées par des données probantes dans l'offre ou la participation à la prestation d'une gamme de services liés à la consommation, souvent au sein d'une équipe multidisciplinaire</li> <li>• Établit un rapport avec les clients actuels et potentiels des services d'approche en les rencontrant dans le milieu qu'ils préfèrent et en se comportant d'une façon appropriée à ce milieu</li> <li>• Communique délicatement avec les clients des services d'approche pour éviter de déclencher des réactions négatives ou éventuellement dangereuses</li> <li>• Collabore avec chaque client des services d'approche pour cerner ses besoins particuliers et évalue la population concernée dans son ensemble afin de déterminer les besoins globaux de la population</li> <li>• Veille à la sécurité de toutes les parties intéressées par les services d'approche en planifiant et en fournissant les services d'approche</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entre en contact avec d'autres dans la communauté pour :                             <ul style="list-style-type: none"> <li>• acquérir une compréhension approfondie des besoins locaux et des lacunes en matière de services d'approche</li> <li>• concevoir et réaliser des activités liées aux services d'approche qui concordent avec les pratiques exemplaires et sont adaptées aux populations cibles</li> </ul> </li> <li>• Participe à l'évaluation des services d'approche, y compris ceux fournis par l'organisme du professionnel ou par d'autres dans la communauté</li> <li>• Évalue les résultats de l'aiguillage d'un client vers une ressource communautaire et signale les préoccupations connexes aux professionnels plus chevronnés, selon le cas</li> <li>• Repère et écarte les obstacles à l'accès aux services et soutiens destinés aux clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Promeut, soutient et améliore divers services d'approche communautaires en conformité aux normes et aux pratiques exemplaires</li> <li>• Mobilise des équipes multidisciplinaires formées de spécialistes en toxicomanie, de ressources communautaires et d'autres professionnels de domaines connexes, au besoin</li> <li>• Passe en revue les évaluations des résultats d'aiguillage et fournit de la rétroaction aux organismes ou aux professionnels concernés, selon le cas</li> <li>• Effectue des recherches et collabore avec d'autres pour cerner les lacunes dans les services d'approche offerts et déterminer comment les combler pour qu'ils soient plus complets</li> <li>• Collabore avec un éventail d'organismes communautaires, agissant parfois en chef de file, pour élaborer des services d'approche qui s'appuient sur les forces de la communauté et répondent à ses besoins</li> </ul>

EXEMPLES

**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.

**1 = Préliminaire**

- Explique les traumatismes et leur prévalence, comment ils se manifestent et leurs causes, y compris :
  - la violence physique, affective et sexuelle
  - les conséquences multigénérationnelles des pensionnats
  - les accidents et les catastrophes naturelles
- Répond aux besoins uniques des survivants de traumatismes, instaurant ainsi le rapport thérapeutique
- Explique la possibilité d'être traumatisé de nouveau et comment l'éviter ou en réduire les risques, avec des exemples selon les cas

**2 = De base**

- Explique les différentes façons dont certaines populations peuvent subir ou manifester des traumatismes, et communique avec les clients en prenant cela en compte
- Communique délicatement avec les clients pour les aider à composer avec les conséquences du traumatisme sur leur vie et pour éviter un nouveau traumatisme
- Collabore avec le client pour tirer parti des forces favorisant la résilience et les habiletés d'adaptation positives
- Établit un rapport avec des clients ayant vécu des expériences traumatisantes en leur offrant un milieu sécuritaire lors de chaque rencontre, p. ex. :
  - arranger la pièce où aura lieu la rencontre de manière à ce que le client se sente en sécurité
  - formuler un plan en cas de crise
  - établir des attentes prévisibles
- Facilite le rétablissement à la suite d'un traumatisme en aiguillant le client vers le counseling, d'autres interventions cliniques ou des services et soutiens communautaires, au besoin

**3 = Intermédiaire**

- Procède au dépistage et à l'évaluation pour relever la présence de symptômes liés aux traumatismes
- Amène les clients à étudier le lien entre le traumatisme, la consommation, et la maladie mentale ou des préoccupations de santé mentale
- Formule des plans de traitement qui intègrent une compréhension du lien entre le traumatisme, la consommation, et la maladie mentale ou des préoccupations de santé mentale
- Collabore avec les clients pour :
  - les amener à mieux comprendre le traitement intégré destiné aux clients avec des antécédents de traumatismes et de troubles concomitants ou de consommation
  - les aider à exprimer leur traumatisme et à s'en remettre
  - les aider à concevoir des stratégies pour réduire au minimum les effets de déclencheurs, de vulnérabilités ou d'autres facteurs pouvant mener à un nouveau traumatisme
  - soutenir l'auto-efficacité, l'auto-détermination, la dignité et le pouvoir
  - encourager le choix d'options de traitement assurant la sécurité physique, psychologique et affective

**4 = Avancé**

- Sensibilise à l'importance de la formation des fournisseurs de traitement sur le traumatisme indirect et l'usage de compassion, et préconise cette formation ainsi que des moyens efficaces de parler à ces problèmes
- Crée et promeut des programmes qui encouragent les clients et le personnel à prendre soin d'eux-mêmes
- Crée, promeut et préconise des programmes, services et soutiens qui abordent les conséquences du traumatisme chez les clients
- Sert de mentor ou forme d'autres personnes pour les aider à développer et à démontrer de l'empathie dans leurs échanges avec les clients et d'autres
- Met en place des protocoles visant à promouvoir un sentiment de sécurité chez les clients, y compris ceux avec des antécédents de traumatismes

**EXEMPLES**



**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.

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aide à la mise à jour de certains éléments moins sensibles des dossiers clients (p. ex. rapports d'admission, formulaires d'autorisation de sortie, notes d'évolution)</li> <li>• Respecte les exigences et protocoles énonçant comment les dossiers clients doivent être mis en lieu sûr, quand et où</li> <li>• Entre dans les systèmes d'information, de façon précise, lisible et dans les délais prescrits, tous les éléments qui doivent être versés aux dossiers clients</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Obtient un consentement éclairé des clients et la documentation nécessaire à l'échange d'information (p. ex. pendant le processus d'aiguillage)</li> <li>• Discute avec le client des limites de la confidentialité pour s'assurer qu'il comprend dans quelles situations l'information sera échangée ou non</li> <li>• Met à jour les éléments sensibles des dossiers clients (p. ex. rapports de dépistage et d'évaluation, rapports ordonnés par le tribunal)</li> <li>• Se sert d'une terminologie adéquate et d'abréviations approuvées dans les dossiers clients et la documentation</li> <li>• Consigne ses interactions avec les clients et d'autres professionnels d'une manière objective et précise qui se conforme aux protocoles de l'organisme, aux pratiques réglementaires en vigueur et aux lignes directrices sur la tenue de dossiers</li> <li>• Documente toutes les étapes du processus thérapeutique de façon claire, précise et concise, et veille à ce que les entrées soient faciles à lire si elles sont écrites à la main ou qu'elles soient tapées et codées correctement si un système électronique est utilisé</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Définit les abréviations approuvées à utiliser dans les dossiers clients et en informe les autres</li> <li>• Prépare les résumés de sortie</li> <li>• Répond aux demandes de dossiers jugés sensibles faites par d'autres organismes (p. ex. citations à comparaitre, enquêtes faites par les services de protection de l'enfance)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Examine tous les types de dossiers clients et en échantillonne certains pour s'assurer que les pratiques respectent les exigences et protocoles en matière de confidentialité, d'échange d'information et de protection des données</li> <li>• Supervise ou encadre les autres de façon à :             <ul style="list-style-type: none"> <li>• veiller au respect des exigences et protocoles appropriés</li> <li>• remédier aux erreurs relevées lors de l'échantillonnage et de l'examen des dossiers</li> </ul> </li> <li>• Consulte des études, des bulletins, des infolettres, des revues et des sites Internet pour se tenir au courant des modifications législatives susceptibles d'influer sur la tenue de dossiers clients</li> <li>• Passe en revue les résumés de sortie, au besoin</li> <li>• Supervise ou encadre d'autres personnes quand des demandes de dossiers jugés sensibles sont faites par d'autres organismes</li> <li>• S'assure que les systèmes électroniques de tenue des dossiers sont protégés et que des copies de sécurité sont faites, pour pouvoir récupérer les dossiers en cas de plantages informatiques, d'infections virales ou d'autres problèmes techniques</li> </ul>

**EXEMPLES**