

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

pour les intervenants en usage de
substances au Canada v. 2

SOINS GÉRÉS PAR LA PERSONNE



Données, Engagement, Résultats.



Centre canadien sur
les dépendances et
l'usage de substances

Les indicateurs comportementaux des différents niveaux de qualification ne sont que des exemples qui peuvent être adaptés pour répondre aux besoins et au mandat de chaque organisation.

Dans les compétences du CCDUS, le terme « usage de substances » inclut les situations où des professionnels travaillent avec des personnes qui consomment ou ont consommé des substances, ont reçu un diagnostic de trouble lié à l'usage de substances médicalement reconnu ou subissent des méfaits liés à leur usage de substances. Pour en savoir plus, voir les critères du trouble lié à l'usage de substances dans le *Manuel diagnostique et statistique des troubles mentaux* (5^e édition, DSM-5).

Pour plus d'information sur l'analyse comparative entre les sexes et les genres (ACSG+), voir le www.ccsa.ca/fr/analyse-comparative-entre-les-sexes-et-les-genres

© Centre canadien sur les dépendances et l'usage de substances, 2021

Pour des copies supplémentaires, communiquez avec nous :

75, rue Albert, bureau 500

Ottawa (Ontario)

K1P 5E7 Canada

Courriel : competences@ccsa.ca

ISBN 978-1-77178-756-7

SOINS GÉRÉS PAR LA PERSONNE

Soutenir les personnes pour qu'elles choisissent leurs services et leurs soins et qu'elles fassent preuve d'autodétermination dans tous les aspects de leur objectif unique de bien-être. On parle aussi de mobilisation des services gérée par les personnes qui les utilisent. Pour ceux qui travaillent avec des personnes souhaitant obtenir des services en usage de substances, cela signifie de les soutenir et de leur donner les moyens d'atteindre leurs objectifs de bien-être par la collaboration. Le fournisseur de services fait le pont et agit comme un guide en matière de soutien, de connaissances, d'information et de services.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Comprend les principes neuroscientifiques fondamentaux de l'usage de substances, et reconnaît que la récurrence du problème est liée aux effets de l'usage de substances sur le cerveau (ou à des facteurs de stress externes, comme la perte du logement), et non à un manque de motivation 2. Connaît les pratiques éclairées par les données probantes pour les différents degrés de gravité de l'usage de substances 3. Détient des connaissances précises sur les principes et les pratiques fondés sur les forces, sensibles aux traumatismes et à la violence, sensibles au genre et axés sur le bien-être 4. Comprend l'incidence des déterminants sociaux de la santé, notamment le rôle des familles et d'autres composantes favorables (y compris les facteurs de protection) sur le renforcement de la résilience et l'atteinte du bien-être 5. A la capacité d'établir des liens de confiance et de s'adapter à la personne devant lui; respecte la force nécessaire pour aller chercher de l'aide 6. Met en pratique des aptitudes de négociation sans jugement et sans confrontation, utilise un langage axé sur la personne, fait preuve d'écoute active et manifeste de l'empathie et un intérêt sincère, pour faciliter le dialogue avec les personnes, qui vise à explorer la situation présente et les préoccupations, les besoins et les objectifs 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Emploie des pratiques éclairées par les données probantes et comprend les principes neuroscientifiques fondamentaux de l'usage de substances (y compris les facteurs liés au sexe, la neuroplasticité et son incidence sur le bien-être) 2. Instaure un environnement favorable, sécuritaire, équitable, sans jugement et sensible aux traumatismes, à la violence, au sexe et au genre pour explorer les expériences individuelles avec ouverture et préserver la dignité tout au long du processus 3. Favorise le maintien d'énergie et fait vivre l'espoir pour l'atteinte de résultats positifs (favoriser et entretenir l'espoir) 4. Aide les gens à faire des choix et à prendre des décisions éclairées quant aux services disponibles pouvant les aider à atteindre leurs objectifs de bien-être, en précisant que certains services ont une liste d'attente; offre du soutien durant la période d'attente, au besoin 5. Travaille de manière active, consciencieuse et diligente pour éviter d'imposer ses opinions et préoccupations personnelles aux personnes qui demandent de l'aide 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Offre de l'accompagnement et du mentorat quant aux approches axées sur le bien-être, éclairées par les données probantes et durables 2. Cherche des occasions d'acquérir des connaissances et d'obtenir de l'information, des conseils et du soutien de personnes ayant une expérience passée ou présente de l'usage de substances, de même que de leur famille et leurs amis, dans le but d'améliorer les services 3. Met en œuvre des programmes et des services qui tiennent compte de l'importance des membres de la famille, des aidants naturels, des pairs et des systèmes d'entraide pour l'atteinte des objectifs de bien-être, et collabore avec les personnes pour cibler et développer les systèmes d'entraide dont elles ont besoin pour bâtir leur résilience et atteindre leurs buts sans les fournisseurs de services 4. Analyse et emploie des pratiques sensibles au sexe et au genre et éclairées par les données probantes pour orienter des interventions complètes, notamment des interventions médicales, sociales et psychosociales dans toutes les sphères requises pour atteindre un état de bien-être (p. ex. services axés sur la réduction des méfaits et l'abstinence, soutien par les pairs, orientation, logement); emploie une approche favorisant la responsabilisation 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mène des activités de recherche pour faire avancer les connaissances dans le domaine, reste au fait des nouvelles données et des pratiques exemplaires touchant la neuroscience de l'usage de substances, les troubles concomitants, les soins gérés par la personne, etc., et veille à ce que les données probantes et les pratiques exemplaires soient comprises et employées à l'échelle de l'organisation 2. Évalue de façon stratégique et systématique les possibilités nouvelles et à long terme ainsi que les risques liés à la satisfaction des besoins des personnes, en s'appuyant sur des résultats de recherches récentes et des données probantes 3. Agit dans l'organisation comme représentant et agent de changement en matière de pratiques et d'interventions gérées par la personne et axées sur le bien-être, et collabore avec des fournisseurs externes pour atténuer les barrières à l'accès aux traitements et aux services 4. Analyse, améliore et évalue au besoin le modèle de soins gérés par la personne, ainsi que les normes et les processus de prestation des services, en collaboration avec les utilisateurs de services

SOINS GÉRÉS PAR LA PERSONNE

Soutenir les personnes pour qu'elles choisissent leurs services et leurs soins et qu'elles fassent preuve d'autodétermination dans tous les aspects de leur objectif unique de bien-être. On parle aussi de mobilisation des services gérée par les personnes qui les utilisent. Pour ceux qui travaillent avec des personnes souhaitant obtenir des services en usage de substances, cela signifie de les soutenir et de leur donner les moyens d'atteindre leurs objectifs de bien-être par la collaboration. Le fournisseur de services fait le pont et agit comme un guide en matière de soutien, de connaissances, d'information et de services.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	7. Procède à des évaluations précises des besoins et des forces, en collaboration avec la personne, et met régulièrement à jour ces évaluations, reconnaissant que les besoins évoluent dans le temps	6. Favorise toujours les soins gérés par la personne, notamment en établissant avec cette dernière des occasions et des mesures de soutien (familles, amis, communauté), qui permettent de bâtir la résilience et de renforcer les capacités d'autogestion et de suivi des objectifs de bien-être	5. Travaille activement à créer un environnement de sécurisation culturelle et de sensibilité au genre pour la prestation de services, et à réduire la stigmatisation par l'éducation, l'engagement des pairs et la collaboration avec des personnes de profils divers, et leur famille et leurs amis	5. Fait montre de leadership au sein de l'organisation et auprès de partenaires pour favoriser une culture de sécurité et prévenir ou éliminer la stigmatisation des personnes issues de contextes divers, en élaborant et en mettant en œuvre des politiques sur toutes les formes de stigmatisation présentes en milieu de travail
	8. Connaît les ressources, les services et les programmes communautaires pertinents et sensibles au genre, sait comment y accéder et, en collaboration avec la personne, cible les services adaptés aux besoins	7. Décrit des méthodes choisies en collaboration avec la personne qui permettront d'évaluer la progression des objectifs de bien-être et les résultats	6. Démontre toujours un fort engagement envers l'organisation et la profession par la représentation, l'excellence dans les soins gérés par la personne et l'harmonisation des services aux besoins divers	6. Fait valoir la pertinence de politiques qui accordent la priorité aux intérêts et aux besoins des personnes ayant une expérience passée ou présente de l'usage de substances, ainsi qu'à ceux de leur famille, de leurs aidants naturels, de leurs amis et de leurs pairs
	9. Fait preuve d'ouverture quant aux choix personnels de services ou de traitements (p. ex. réduction des méfaits ou abstinence) et cherche à obtenir ces interventions pour la personne	8. Offre des services dans la limite des pratiques professionnelles établies et réglementées	7. Informe les personnes, le personnel, les fournisseurs de services, les pairs aidants et le public sur l'usage de substances, les différentes approches éclairées par les données probantes (p. ex. services axés sur la réduction des méfaits ou l'abstinence), et la stigmatisation et ses répercussions	7. Crée et soutient des occasions de recherche participative et de renforcement des capacités auprès de personnes ayant une expérience passée ou présente, ainsi que de leur famille, aidants naturels, amis et pairs
	10. Aide les personnes à repérer les réseaux de soutien appropriés pour favoriser et maintenir leur bien-être (p. ex. familles, amis, groupes de soutien par les pairs, aide communautaire)	9. Veille à ce que les services soient offerts durant les périodes critiques; informe les personnes de la modification des services, le cas échéant; renseigne les personnes sur leurs options, afin qu'elles prennent des décisions éclairées quant à leurs services	8. Fournit au besoin un avis d'expert indépendant sur des problèmes et des initiatives complexes	8. Cherche des occasions d'intégrer l'expertise de personnes issues de contextes divers ayant une expérience passée ou présente, ainsi que celle de leur famille, de leurs amis et de leurs aidants naturels aux activités de l'organisation (p. ex. embauche de pairs conseillers, création de services axés sur le soutien par les pairs et programmes de soutien)
	11. Comprend l'importance de faire participer les personnes ayant une expérience passée ou présente, les familles, les amis et les aidants naturels à la prise de décisions, lorsque cela est possible et approprié	10. Consulte d'autres professionnels et experts du domaine, y compris des personnes ayant une expérience passée ou présente, ainsi que leur famille, leurs aidants naturels et leurs amis	9. Encourage les personnes à s'attaquer aux problèmes complexes et critiques dans leur vie, et leur donne les moyens de le faire	
	12. Est conscient des défis uniques et des barrières systémiques (p. ex. racisme, sexisme, colonialisme, homophobie, isolement social, pauvreté, itinérance) auxquels peuvent être exposés les groupes issus de contextes divers	11. Oriente les personnes qui pourraient recevoir de meilleurs soins d'une autre organisation ou d'un autre expert vers des ressources appropriées et sensibles au genre et à la culture, en favorisant une transition en douceur		

SOINS GÉRÉS PAR LA PERSONNE

Soutenir les personnes pour qu'elles choisissent leurs services et leurs soins et qu'elles fassent preuve d'autodétermination dans tous les aspects de leur objectif unique de bien-être. On parle aussi de mobilisation des services gérée par les personnes qui les utilisent. Pour ceux qui travaillent avec des personnes souhaitant obtenir des services en usage de substances, cela signifie de les soutenir et de leur donner les moyens d'atteindre leurs objectifs de bien-être par la collaboration. Le fournisseur de services fait le pont et agit comme un guide en matière de soutien, de connaissances, d'information et de services.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<p>13. Connaît et comprend les différents effets indésirables de la stigmatisation sur le traitement équitable des personnes qui font usage de substances, ainsi que sur celui de leur famille et de leurs amis, et est au fait des subtilités de la stigmatisation (stigmatisation à multiples facettes liée au genre, à l'orientation sexuelle, à la race, à la pauvreté, etc.)</p> <p>14. Connaît ses propres croyances et préjugés, parfois inconscients, en lien avec la diversité (p. ex. usage de substances et troubles concomitants, race, genre, culture, lieu géographique)</p> <p>15. Informe les gens de leurs droits en matière de confidentialité ainsi que des procédures et des règles du programme, en précisant les limites de la confidentialité et le devoir de signalement</p> <p>16. Cherche des façons novatrices d'entrer en contact avec les gens (p. ex. services mobiles, appels téléphoniques, vidéoconférence, rencontre en soirée ou durant la fin de semaine)</p> <p>17. Assure un suivi durant et après la prestation des services pour veiller à la satisfaction des besoins et à la continuité des services; assure un suivi auprès des collègues et des membres de la famille</p> <p>18. Communique régulièrement avec les bénéficiaires de services et entretient des liens pour obtenir de la rétroaction; favorise l'apprentissage continu</p> <p>19. Établit des lignes directrices de sécurité pour le personnel et les utilisateurs de services</p>	<p>12. Cherche à bonifier, à adapter et à améliorer les systèmes et les processus de prestation de services pour surmonter les obstacles relatifs à l'accès équitable, à la navigation et à la qualité des soins</p> <p>13. Trouve et recommande des solutions aux préjugés et aux obstacles dans les services en lien avec la diversité</p>	<p>10. Gère de façon proactive les effets indésirables individuels évitables; observe et évalue les effets et les résultats des soins gérés par la personne; cherche à améliorer les programmes en fonction des leçons tirées et avec des approches éclairées par les données probantes (p. ex. approches axées sur la réduction des méfaits ou l'abstinence)</p> <p>11. Établit des réseaux pour appuyer les soins gérés par la personne et cherche à obtenir les ressources nécessaires au nom des personnes</p> <p>12. Repère avec les personnes les moments où les services ne sont plus requis et élabore des plans de transition qui comprennent des mesures de soutien à long terme et une coordination des services</p> <p>13. Comprend et respecte les principes d'apprentissage chez l'adulte</p>	<p>9. Crée des occasions de formation pour l'ensemble du personnel sur le deuil et la perte vécus par les personnes qui font usage de substances, leur famille et leurs amis, et les personnes qui offrent du soutien à cette communauté et qui travaillent auprès d'elle</p> <p>10. Fait la promotion de cultures organisationnelles qui valorisent et appuient la prestation de services de haute qualité à des populations variées</p> <p>11. Propose des occasions de formation pour l'ensemble du personnel sur l'analyse comparative entre les sexes et les genres (ACSG+) et soutient le développement de la pensée critique</p>