

COMPÉTENCES TECHNIQUES

pour les intervenants en usage
de substances au Canada

QUESTIONS GÉNÉRIQUES POUR LES COMPÉTENCES TECHNIQUES



Centre canadien sur
les dépendances et
l'usage de substances

Données, Engagement, Résultats.



QUESTIONS GÉNÉRIQUES POUR LES COMPÉTENCES TECHNIQUES

La responsabilité principale de l'intervieweur est de recueillir des renseignements techniques sur l'expérience et les accomplissements du candidat relativement à l'emploi cible, de façon à faire le meilleur choix possible.

Vous trouverez dans les pages qui suivent des exemples de **questions techniques génériques d'entrevue**, pour chaque niveau de qualification de chaque compétence technique. Utilisez-les comme une base à partir de laquelle vous élaborerez des questions propres au poste à pourvoir, conformément aux différents niveaux de qualification que vous avez établis.

Pour compléter les questions génériques d'entrevue, nous vous invitons à utiliser les définitions des compétences techniques et le [Guide d'entrevue axée sur les compétences comportementales](#) que vous trouverez sur notre site Internet. Il est facile d'adapter la [matrice des profils de compétences comportementales pour les familles d'emplois](#) pour s'en servir avec les compétences techniques. Les grands principes suivants vous seront utiles :

- Déterminer les compétences techniques et les niveaux de qualification nécessaires pour exercer la fonction;
- Garder à l'esprit qu'un profil de compétences professionnelles doit comprendre uniquement les compétences essentielles pour l'emploi ciblé;
- Un profil ne devrait pas contenir plus de 12 compétences;
- Préciser les compétences techniques pertinentes que vous évalueriez au cours de l'entrevue, ainsi que les questions à poser;
- Adapter les questions à vos besoins ou les utiliser pour formuler de nouvelles questions correspondant mieux à vos besoins;
- Garder à l'esprit que dans le cadre d'une entrevue d'une heure, il serait raisonnable de poser de cinq à sept questions;
- Ne pas s'attendre à évaluer toutes les compétences pendant l'entrevue;
- S'assurer que les entrevues soient faites conformément aux politiques et procédures de l'organisation et aux lois concernées.



Comprendre les troubles concomitants d'usage de substances et de santé mentale

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez discuté de troubles concomitants avec une personne demandant des services.

- Quelle était la situation?
- Quels étaient les éléments essentiels dont vous avez discuté?
- Comment avez-vous expliqué le lien entre la santé mentale et l'usage de substances?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Donnez un exemple de situation où vous avez employé votre connaissance des troubles concomitants d'usage de substances et de santé mentale dans le but de collaborer avec une personne et d'élaborer une approche intégrée.

- Quelle était la situation?
- Quelle méthode avez-vous adoptée pour collaborer avec la personne et définir les troubles concomitants?
- Avez-vous identifié des facteurs facilitant ou entravant l'élaboration d'une approche intégrée? Si oui, lesquels?
- Comment vos connaissances et l'expérience de la personne vous ont-elles permis d'aider cette dernière à élaborer un plan intégré?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

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

- Quelle était la situation? Quels étaient les troubles concomitants?
- Quelles données probantes avez-vous utilisées pour élaborer une stratégie abordant l'ensemble des difficultés que vivait la personne? Comment avez-vous obtenu ces données?
- Sachant que les services pour les troubles concomitants (c.-à-d. les services intégrés en usage de substances et en santé mentale) ne sont pas toujours disponibles, comment avez-vous abordé ce problème systémique dans l'élaboration d'une stratégie avec la personne?
- Quels collègues, professionnels ou organismes avez-vous contactés ou consultés?
- Quels enseignements avez-vous tirés de ce processus?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez comment vous avez activement été responsable d'élaborer et d'appliquer une approche homogène entre divers secteurs et disciplines tenant à la fois compte de l'usage de substances et des troubles concomitants.

- Quelles activités concrètes avez-vous amorcées ou auxquelles avez-vous participé à titre de responsable?
- Quelles occasions ou quels défis avez-vous identifiés en travaillant dans différents secteurs?
- Comment avez-vous favorisé des occasions de formation croisée?
- Comment avez-vous favorisé des occasions de collaboration entre professionnels?
- Quelle a été votre contribution à l'excellence professionnelle dans le travail avec les personnes ayant des troubles concomitants?



Comprendre l'usage de substances

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez collaboré avec une personne ou sa famille pour comprendre les conséquences de l'usage de substances.

- Quelle était la situation et comment y avez-vous réagi?
- De quoi avez-vous parlé?
- Avez-vous tenu compte du lien entre la santé mentale et l'usage de substances? Si oui, de quelle façon?
- Votre organisation vous a-t-elle soutenu ou supervisé? Si oui, de quelle façon?
- De quelle façon votre organisation aurait-elle pu faciliter davantage la discussion?
- Que feriez-vous différemment si la conversation avec la même personne était à refaire?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez une situation où avez collaboré avec une personne pour comprendre le lien entre l'usage de substances et les facteurs sociaux, biologiques et culturels (déterminants sociaux de la santé, effets neurologiques de l'usage de substances propres à chaque sexe, etc.).

- Quelle était la situation et comment y avez-vous réagi?
- De quoi avez-vous parlé?
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées en collaborant avec la personne pour comprendre sa situation? Comment les avez-vous surmontées?
- Votre organisation vous a-t-elle soutenu ou supervisé? Si oui, de quelle façon?
- De quelle façon votre organisation aurait-elle pu faciliter davantage la discussion?
- Que feriez-vous différemment si la conversation avec la même personne était à refaire?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation récente où vous avez collaboré avec une personne dont le cas était complexe ou délicat pour comprendre sa réalité.

- Quelle était la situation et comment y avez-vous réagi?
- En quoi ce cas était-il complexe ou délicat?
- Quelle approche avez-vous adoptée pour parler d'usage de substances avec la personne?
- Quels étaient les éléments les plus importants que la personne vous a communiqués, et quels étaient ceux que vous lui avez communiqués?
(traumatismes; déterminants sociaux comme le sexe, l'expression de genre, le contexte socioéconomique et culturel; facteurs physiologiques et de santé mentale; atténuation des risques; approches éclairées par des données probantes; répercussions des troubles concomitants; etc.)
- Que feriez-vous différemment si la conversation avec la même personne était à refaire?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une façon dont vous avez contribué à enrichir vos connaissances et celles des autres employés en matière d'usage de substances.

- Quelle était la situation ou l'information et comment avez-vous réagi?
- Comment avez-vous fait en sorte que cette information soit communiquée à d'autres personnes et comprise?
- Comment avez-vous personnellement contribué au perfectionnement professionnel d'autres personnes et au vôtre?
- De quelles façons l'intégration de nouvelles connaissances aide-t-elle à mieux accompagner la personne?



Animation de groupe

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez votre expérience avec les séances de groupe.

- Quels types de séances de groupe avez-vous observés? À quels types de séances de groupe avez-vous participé?
- Quels sont les approches ou facteurs nécessaires pour que l'expérience de la séance de groupe soit bénéfique pour les personnes?
- Que s'est-il passé lors du bilan de groupe avec votre superviseur?
- Quels enseignements avez-vous tirés de votre expérience des séances de groupe qui influenceront sur votre futur travail avec des groupes?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

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

- Quel thème ou quel sujet le groupe a-t-il abordé?
- Quelles techniques avez-vous employées pour créer un lien avec le groupe?
- Comment avez-vous veillé à ce que la séance soit sécuritaire et productive?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois dans une situation semblable, le cas échéant?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

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

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

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez comment vous avez fait preuve de leadership et d'innovation dans les pratiques d'animation de groupe.

- Quelles sont les activités de leadership auxquelles vous avez participé?
- Dans le cadre du travail avec les groupes, comment vous êtes-vous assuré d'utiliser du matériel et des exercices éclairés par des données probantes et culturellement appropriés?
- Quelles pratiques novatrices et éclairées par des données probantes avez-vous encouragé vos collègues et employés à adopter dans leur travail avec des groupes?



Counseling

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez quelques éléments clés à prendre en considération avec les services de counseling.

- Quels facteurs ou approches ont été importants dans l'établissement d'un lien thérapeutique avec les personnes à la recherche de services de counseling? (entrevue motivationnelle; thérapie cognitivo-comportementale; atténuation de la récurrence; planification de soins collaborative; aptitudes de vie quotidienne; soins gérés par la personne; etc.)
- Comment avez-vous discuté avec les personnes de récurrence de l'usage de substances, de facteurs de risque et de facteurs de protection?
- Comment avez-vous créé un milieu culturellement sécuritaire pour les personnes?
- Comment avez-vous renforcé le lien thérapeutique?
- Comment avez-vous donné de l'espoir aux personnes?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez une situation où vous avez établi et maintenu une relation de counseling positive avec une personne.

- Quelle était la situation?
- Citez une ou plusieurs méthodes que vous avez employées pour développer cette relation.
- Comment avez-vous adapté le processus de counseling pour répondre aux besoins particuliers de la personne?
- Comment avez-vous impliqué la personne dans le processus?
- D'après vous, en quoi cette expérience de counseling était-elle positive?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez dû réagir à un cas de counseling particulièrement difficile, p. ex. un cas d'agression ou d'idées suicidaires.

- Quelle était la situation et pourquoi était-elle difficile?
- Qu'avez-vous fait?
- Quelle méthode de counseling éclairée par des données probantes avez-vous employée? Quel a été le résultat?
- Comment avez-vous modifié la méthode de counseling de départ, si vous l'avez fait?
- Quel a été le résultat?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois, le cas échéant?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une situation dans laquelle vous avez pu utiliser une méthode novatrice avec une personne, intégrer efficacement la technologie au counseling ou acquérir une nouvelle perspective sur d'autres méthodes de counseling.

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



Dépistage et évaluation

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation récente où vous avez expliqué les processus de dépistage et d'évaluation de l'usage de substances à une personne, à sa famille, à ses proches aidants ou à ses soutiens sociaux.

- Quelle était la situation?
- Comment leur avez-vous expliqué le processus de dépistage? Et le processus d'évaluation?
- Comment avez-vous dépeint le lien entre le dépistage et l'évaluation?
- Que diriez-vous ou que feriez-vous autrement dans une situation semblable à l'avenir, le cas échéant?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Donnez un exemple de cas où vous avez dépisté et évalué l'usage de substances d'une personne.

- Quelle était la situation? Quels outils d'évaluation avez-vous utilisés?
- Quels types de questions avez-vous utilisés et quelle a été leur efficacité?
- Quels renseignements avez-vous obtenus et comment cela a-t-il éclairé les prochaines étapes?
- Que feriez-vous différemment si la conversation avec la même personne était à refaire?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Parlez-nous d'une situation où vous avez utilisé des outils de dépistage et d'évaluation éclairés par des données probantes pour identifier les problèmes de santé pertinents pour le plan de traitement et de soins de la personne.

- Quelle était la situation?
- Comment avez-vous identifié les problèmes de santé mentale ou physique?
- Comment avez-vous évalué l'expérience de traumatismes (passés ou actuels) de la personne, tout en réduisant au minimum les méfaits et le risque d'un nouveau traumatisme? (sensibilisation aux expériences négatives durant l'enfance; soins tenant compte des traumatismes et de la violence, etc.)
- Comment avez-vous évalué si la personne présentait un risque de suicide, d'automutilation ou de nuire à autrui?
- Comment avez-vous déterminé les prochaines étapes?
- Si vous pouviez refaire le dépistage et l'évaluation de cette personne, que feriez-vous différemment?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez comment vous avez récemment joué un rôle de leadership actif pour assurer et promouvoir la qualité et l'intégrité des outils de dépistage et d'évaluation.

- Comment avez-vous identifié les domaines où votre leadership était particulièrement nécessaire? Pourquoi avez-vous jugé important de concentrer vos efforts sur ces domaines?
- Comment avez-vous encadré d'autres personnes pour renforcer leurs habiletés d'entrevue et d'autres aptitudes cliniques?
- Donnez un exemple de situation où vous avez amorcé ou effectué des recherches sur divers aspects du dépistage et de l'évaluation, ou y avez participé de façon collaborative, afin de renforcer les démarches au sein de votre organisme.



Développement communautaire

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

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

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

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez deux ou trois des moyens les plus importants par lesquels vous avez établi et maintenu des contacts et des réseaux pour faciliter l'engagement de la communauté dans l'établissement et la prestation de services adaptés à ses besoins.

- Quels étaient les obstacles à l'engagement dans la recherche de solutions collaboratives aux problèmes de la communauté?
- Comment avez-vous appuyé la communauté dans ses efforts pour lever ces obstacles?
- Quels résultats positifs avez-vous constatés en utilisant une approche de développement communautaire pour renforcer les capacités et l'engagement de la communauté?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez appliqué une approche du développement communautaire pour aider la communauté à cibler un problème et à définir le résultat souhaité (p. ex. promotion de pratiques particulières, réduction de la stigmatisation, définition des besoins ou réalisation d'études).

- Quelle était la situation?
- Quelle a été votre contribution personnelle?
- Quel a été le résultat?
- De quelles façons cela a-t-il contribué au développement communautaire?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez comment vous avez joué, dans la dernière année, un rôle de premier plan dans le renforcement des capacités ou dans l'amélioration des pratiques en développement communautaire éclairées par les données probantes.

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



Élaboration, mise en œuvre et évaluation de programmes

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez votre expérience de l'élaboration (y compris l'analyse des besoins), de la mise en œuvre et de l'évaluation de programmes, que ce soit seul ou en soutien au travail d'autres personnes.

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

NIVEAU 2 DE BASE

Question

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

- Quelle était la situation?
- Quelles mesures avez-vous prises pour faire participer les intervenants à l'élaboration du programme?
- Comment avez-vous différencié les principales activités d'élaboration du programme des principales activités de mise en œuvre?
- Quels étaient les objectifs de votre participation à l'élaboration du programme?
- Comment avez-vous intégré l'évaluation du programme à votre planification?
- Quel a été le résultat de l'élaboration du programme?
- Votre organisation vous a-t-elle soutenu? Si oui, de quelle façon?
- De quelle façon votre organisation aurait-elle pu faciliter davantage le processus?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

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

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

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une situation récente ou importante où vous avez joué un rôle de leadership dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de programmes.

- Qu'avez-vous amorcé, mené ou favorisé?
- Comment avez-vous appliqué de manière créative des approches éclairées par des données probantes à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'évaluation de programmes?
- Qu'avez-vous fait pour créer des occasions d'échange des connaissances propices à l'exploitation et à la promotion de pratiques exemplaires dans l'élaboration, la mise en œuvre et l'évaluation de programmes?



Familles, proches aidants et soutiens sociaux

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez discuté avec une personne de famille, de proches aidants* et de soutiens sociaux, y compris du soutien non humain.

- Quelle était la situation et comment avez-vous réagi?
- De quelles préoccupations avez-vous parlé avec la personne?
- Comment avez-vous identifié les gens que la personne considère comme membres de sa famille, de ses proches aidants ou de son réseau de soutien?
- Comment avez-vous communiqué à la personne l'importance de la famille, des proches aidants et des soutiens sociaux?

* Les proches aidants sont souvent des membres de la famille, mais pas toujours. Leur rôle unique regroupe généralement une multitude d'activités non rémunérées, allant de l'accomplissement de tâches de gestionnaire de cas, de représentant et d'intervenant-pivot de manière informelle à l'intervention en situation de crise, en passant par la surveillance de l'apparition de symptômes (Association canadienne pour la santé mentale, 2006).

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez une situation où vous avez discuté avec une personne, sa famille, ses proches aidants et ses soutiens sociaux de leurs rôles dans la prise en charge efficace de l'usage de substances.

- Quelle était la situation?
- Comment avez-vous discuté des enjeux avec la personne et son réseau de soutien?
- Comment avez-vous facilité la discussion pour qu'elle soit bien reçue par la personne et son réseau de soutien?
- Comment avez-vous cerné les forces et les risques potentiels?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez collaboré avec une personne, sa famille, ses proches aidants et ses soutiens sociaux pour définir et mettre en œuvre des mesures qui pourraient améliorer les relations.

- Quelle était la situation? Quels membres de la famille, proches aidants et soutiens sociaux ont participé?
- Comment avez-vous évalué la santé du réseau de soutien d'un point de vue systémique?
- Comment avez-vous identifié les forces et risques liés à la famille influant sur les troubles concomitants ou d'usage de substances?
- Quel usage avez-vous fait de ces renseignements dans l'élaboration ou la modification du plan de soins de la personne?
- Comment avez-vous inclus la personne, sa famille, ses proches aidants et ses soutiens sociaux dans l'élaboration ou la modification du plan de soins?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez un cas complexe marqué par des difficultés au niveau de la famille, des proches aidants ou des soutiens sociaux.

- Quelle était la situation?
- En quoi cette situation était-elle complexe ou difficile du point de vue de la famille, des proches aidants ou des soutiens sociaux?
- Qu'avez-vous fait?
- Quel a été le résultat?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois, le cas échéant?



Intervention en situation de crise

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez eu à expliquer les facteurs de risque ainsi que les signes et symptômes d'une crise d'ordre physique, sexuel, émotionnel, psychosocial ou financier à une personne touchée par l'usage de substances. Cela peut inclure la suicidabilité, l'automutilation, les méfaits liés à l'usage de substances (comme l'intoxication à la drogue ou la surdose accidentelle), la perte du logement, la perte de la garde des enfants, la violence conjugale, etc.

À noter : si le candidat n'a pas d'exemple à proposer, voir plus bas.

- Quelle était la situation?
- Comment avez-vous expliqué les facteurs de risque?
- Comment avez-vous abordé l'intervention afin qu'elle soit bien acceptée par la personne?
- Quel a été le résultat?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois, le cas échéant?

Si le candidat n'a pas d'exemple à proposer, poser les questions suivantes :

- Quels sont les principes essentiels des interventions en situation de crise éclairées par des données probantes?
- Qu'avez-vous fait pour créer et maintenir un réseau de ressources et de soutiens pour les personnes en situation de crise?
- En quoi une intervention en situation de crise est-elle différente d'une séance de counseling normale?
- Quels sont les protocoles de crise de votre organisation?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez une situation où la personne avait besoin d'une intervention en situation de crise ou d'un plan d'intervention en situation de crise

- Quelle était la situation?
- Comment avez-vous fourni à la personne un milieu physiquement, émotionnellement et culturellement sécuritaire? (où s'est déroulée la rencontre? en quoi ce lieu était-il un bon choix?, etc.)
- Avez-vous eu à intervenir pour calmer ou détendre la situation? Si oui, qu'avez-vous fait?
- Comment avez-vous inclus la personne, sa famille, ses proches aidants ou ses soutiens sociaux à l'élaboration d'un plan de prévention et d'intervention en cas de crise?
- Qu'avez-vous fait pour surveiller de près la situation?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois, le cas échéant?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation récente où il vous a fallu évaluer et surveiller une personne présentant un risque de suicide ou de méfaits liés à l'usage de substances.

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

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une situation où vous avez contribué de façon importante à la stratégie d'intervention d'une personne.

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



Médicaments

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Quels renseignements est-il important de communiquer aux personnes demandant des services lorsqu'on explique l'emploi des médicaments dans le traitement et la prise en charge des troubles d'usage de substances et de santé mentale?

Le candidat devrait mentionner des éléments comme :

- L'emploi de médicaments (pour la prise en charge de l'usage de substances, de troubles concomitants, de l'humeur, du comportement, des processus cognitifs, de la douleur, etc.)
- Les signes et symptômes de réactions indésirables aux médicaments
- Comment utiliser les médicaments de façon adéquate et sécuritaire (effets courants de médicaments en vente libre, entreposage sécuritaire, etc.)
- Les interactions entre les produits en vente libre et ceux délivrés sur ordonnance
- La collaboration avec le médecin ou le psychiatre de la personne dans le cadre de l'équipe de soins

NIVEAU 2 DE BASE

Question

La dernière fois que vous avez parlé de médicaments avec une personne demandant des services, décrivez quels sujets vous avez abordés et pourquoi.

- Mentionner des éléments indiqués au niveau 1, plus les suivants :
 - Effets probables du mélange de médicaments avec d'autres substances, comme l'alcool
 - Ce qui peut se produire si la personne arrête brusquement de prendre son médicament
 - Les effets de la prise de médicaments d'une manière autre que celle prescrite
- Quelle a été la réaction de la personne?
- Selon vous, quels sont les avantages à court et à long terme de la conversation pour la personne demandant des services?

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

- Quels renseignements faut-il savoir pour pouvoir parler de médicaments avec une personne en connaissance de cause?

Autres questions de suivi

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

- Catégorisation et administration des médicaments
- Effets probables du mélange de médicaments avec d'autres substances, dont l'alcool
- Effets probables de la prise de médicaments d'une manière autre que celle prescrite
- Connaissance des études actuelles sur les médicaments utilisés pour traiter l'usage de substances et les troubles de santé mentale



NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

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

- Quelle était la situation?
- Comment avez-vous décidé quelle serait la meilleure démarche? Avez-vous collaboré avec quelqu'un et, si oui, avec qui?
- Quel a été le résultat?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois dans une situation semblable, le cas échéant?

Questions de suivi

Le candidat a-t-il mentionné les points suivants?

- Données probantes les plus récentes sur les approches disponibles (réduction des méfaits, propres au sexe, etc.) ou les pratiques sur le recours aux médicaments pour traiter les troubles d'usage de substances et de santé mentale
- Les effets physiologiques et neurologiques des médicaments chez les femmes et les hommes
- Identifier les femmes, les hommes et les personnes de diverses identités de genre pour qui l'ajout de médicaments à leur traitement pourrait être bénéfique
- Repérer les symptômes de réactions indésirables liées à une utilisation de médicaments autre que celle prescrite, et faire appel à des professionnels de la santé

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez comment vous avez récemment contribué à enrichir les connaissances d'autres personnes concernant l'utilisation des médicaments dans le traitement des troubles d'usage de substances et de santé mentale.

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



Orientation

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez aidé une personne à définir et à choisir des options d'orientation adaptées à son genre et à sa culture.

- Quelle était la situation et comment avez-vous réagi?
- Avez-vous demandé à la personne son avis sur les options d'orientation?
- Comment avez-vous pris en compte les obstacles qui pourraient avoir des conséquences sur le suivi de l'orientation?
- Quelles options d'orientation avez-vous mentionnées et pourquoi les avez-vous choisies?
- Quelle approche avez-vous utilisée pour répondre aux besoins de la personne?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez une situation où vous avez collaboré avec une source d'orientation au sujet d'une personne utilisant des services.

- Quelle était la situation? Avec qui avez-vous collaboré?
- Comment s'est déroulée cette collaboration?
- Quel a été le résultat?
- Comment la collaboration a-t-elle amélioré le plan de soins de la personne?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où il a été difficile d'aider une personne confrontée à des obstacles à donner suite à l'orientation.

- Quelle était la situation? À quels obstacles la personne était-elle confrontée? Qu'est-ce qui a été difficile pour vous?
- Comment avez-vous aidé la personne à surmonter les obstacles et à donner suite à l'orientation?
- Comment êtes-vous resté en contact avec la personne et comment avez-vous facilité son processus d'orientation?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Donnez un exemple d'une situation où vous avez eu à faire une enquête suite au signalement d'une orientation inadaptée, peu satisfaisante ou incomplète.

- Quelle était la situation? Qu'avez-vous fait?
- Qu'avez-vous fait pour surveiller la situation?
- Quel a été le résultat?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois dans une situation semblable, le cas échéant?



Planification de soins collaborative

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez trois grandes activités liées à la planification de soins collaborative (anciennement appelée « gestion des cas »). Il peut s'agir d'activités dont vous étiez responsable ou d'activités où vous aidez les autres.

- Comment avez-vous arrimé la planification des soins au counseling, au dépistage, à l'évaluation et à la planification du traitement?
- Comment vous êtes-vous assuré que le processus de planification était fondé sur la collaboration et que la personne comprenait les divers programmes et services offerts? (comprendre les différentes approches de prise en charge de l'usage de substances éclairées par des données probantes, comme la réduction des méfaits et les méthodes basées sur l'abstinence, etc.)
- Quelles observations générales sur le processus d'orientation avez-vous faites à la personne utilisant les services?
- Comment vous assurez-vous d'être en conformité avec les lois, directives, procédures et protocoles dans vos activités de planification de cas collaborative?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez vos plus importantes activités de planification des soins collaborative (anciennement appelée « gestion des cas ») en utilisant un exemple récent.

- Comment avez-vous établi et maintenu une relation de travail constructive et collaborative avec la personne, sa famille et ses soutiens? Avec des collègues à l'interne et à l'externe?
- Comment vous êtes-vous assuré de travailler avec les ressources et les renseignements les plus récents?
- Avez-vous utilisé un site de télésanté ou des outils en ligne pour faciliter les activités de planification de cas collaborative? Si oui, comment cela a-t-il influencé votre travail?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez établi un lien de façon proactive avec une personne pour connaître et réduire avec elle les obstacles à l'adhésion au plan de soins.

- Quelle était la situation et comment avez-vous réagi?
- Comment avez-vous maintenu un lien avec la personne et réduit les obstacles à son adhésion au plan de soins?
- Avez-vous fait intervenir, directement ou indirectement, d'autres professionnels, des soutiens culturels, des pairs ou des soutiens ou services non humains? Si oui, comment?
- Quels changements avez-vous apportés au plan de soins pour répondre aux besoins de la personne et réduire les obstacles?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois, le cas échéant?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une situation où vous avez aidé d'autres personnes à gérer une planification de soins collaborative difficile.

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



Planification du traitement

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez discuté du processus de planification du traitement avec une personne demandant des services et du soutien en matière d'usage de substances.

- Quelle était la situation?
- Quels étaient les éléments les plus importants que la personne vous a communiqués, et quels étaient ceux que vous lui avez communiqués en décrivant le processus?
- Quelles questions avez-vous posées pour savoir si la personne avait rencontré des obstacles dans la recherche et l'obtention de services et de soutiens en lien avec l'usage de substances?
- Quel a été le résultat de cette discussion avec la personne?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez une rencontre récente avec une personne pendant laquelle vous avez élaboré un plan de traitement ensemble.

- Quelle était la situation?
- Quels étaient les messages les plus importants que la personne vous a communiqués, et quels étaient ceux que vous lui avez communiqués au sujet du plan de traitement?
- Quelles méthodes et techniques avez-vous employées pour communiquer ces messages?
- Comment avez-vous géré les attentes de la personne concernant le plan de traitement?
- Quel a été le résultat de cette discussion avec la personne?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez réussi à appliquer des techniques gérées par la personne pour établir un plan de traitement en collaboration avec une personne demandant des services.

- Quelle était la situation?
- Quelles difficultés avez-vous rencontrées en travaillant avec la personne pour établir son plan de traitement?
- Quelles techniques ou approches avez-vous appliquées pour aider la personne à surmonter les obstacles? Quelle était leur efficacité?
- Qu'avez-vous fait pour suivre les progrès et adapter le plan aux besoins de la personne?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois dans une situation semblable, le cas échéant?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une situation où vous avez dirigé d'autres personnes dans l'exécution d'un plan de traitement complexe.

- Quelle était la situation?
- Qu'avez-vous fait pour encadrer et appuyer le personnel qui participait à la mise en œuvre du plan de traitement? À quels défis avez-vous été confronté et comment les avez-vous surmontés? (obstacles systémiques ou organisationnels nuisant à l'accès aux services de traitement et aux soutiens, comme la stigmatisation, etc.)
- Comment avez-vous mobilisé d'autres professionnels ou intervenants dans la conception d'un plan de traitement correspondant au mieux aux besoins de la personne?
- Qu'avez-vous fait pour suivre les progrès et adapter le plan aux besoins de la personne?
- À plus long terme, quel a été l'effet de vos efforts sur le personnel?



Prévention et promotion de la santé

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Donnez un exemple d'une situation où vous avez expliqué à une personne ou à un intervenant communautaire des concepts importants de la prévention et de la promotion de la santé.

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

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez comment vous avez intégré des pratiques éclairées par des données probantes à votre travail de prévention.

- Quelles pratiques éclairées par des données probantes avez-vous intégrées?
 - Comment les avez-vous mises en application?
 - Quel a été le résultat?
-

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

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

- Nommez les activités que vous avez proposées.
 - Qui étaient les autres participants à l'intérieur et à l'extérieur de votre organisme?
 - Quels déterminants de la santé avez-vous ciblés?
 - Avez-vous été confronté à des défis? Si oui, lesquels? Comment les avez-vous résolus?
 - Expliquez comment cet exemple démontre votre engagement en tant que défenseur des services de prévention et de promotion de la santé.
-

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une situation où vous avez joué un rôle de leadership en prévention et en promotion de la santé.

- Qu'avez-vous dirigé ou facilité?
 - Avec qui avez-vous communiqué et collaboré à l'intérieur et à l'extérieur de votre organisme?
 - Comment avez-vous favorisé la mobilisation des intervenants?
 - En quoi votre leadership a-t-il contribué à améliorer le bien-être communautaire?
-



Services d'approche

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

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

- En quoi les services d'approche étaient-ils importants?
- Quels types de services d'approche avez-vous essayés? Dans quelle mesure ont-ils été efficaces?
- Nommez quelques préoccupations typiques concernant l'usage de substances chez la population desservie.

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Donnez un exemple de situation où vous avez offert des services d'approche à une personne ou à un groupe, et expliquez comment vous avez rendu vos services plus accessibles pour eux.

- Quelles pratiques éclairées par des données probantes avez-vous employées?
- Comment avez-vous créé un lien avec la personne ou le groupe?
- Comment avez-vous répondu aux besoins particuliers de la personne ou du groupe?
- Quel a été le résultat?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

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

- Quelle était la situation?
- Qu'avez-vous fait pour mieux comprendre la communauté ou la population?
- Avez-vous demandé l'aide d'autres personnes et, si oui, lesquelles?
- Quelle approche avez-vous adoptée?
- Quel a été le résultat de votre effort?
- Que ferez-vous différemment la prochaine fois, le cas échéant?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez la dernière fois où vous avez fait preuve de leadership et collaboré avec d'autres pour combler une lacune dans les services offerts dans la communauté.

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



Soins tenant compte des traumatismes et de la violence

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

Décrivez une situation où vous avez discuté avec une personne de son expérience traumatique.

- Quelle était la situation et comment avez-vous réagi?
- Comment avez-vous créé un milieu sécuritaire et établi un lien avec la personne?
- Qu'avez-vous appris de plus important de cette personne? Quels enseignements lui avez-vous transmis au sujet de son expérience traumatique?
- Comment avez-vous montré à la personne que vous compreniez son expérience traumatique?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez une situation récente où vous avez aidé une personne à gérer les conséquences d'un traumatisme dans sa vie.

- Quelle était la situation?
- Comment avez-vous créé un milieu sécuritaire et établi un lien avec la personne?
- Quels renseignements avez-vous cherché à obtenir de la personne?
- Vers quels services avez-vous orienté la personne, le cas échéant? Pourquoi?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

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

- Quelle était la situation?
- Qu'avez-vous fait pour veiller à ce que la personne ait un plan de traitement intégré et à ce que le lien entre le traumatisme, la violence, l'usage de substances et les troubles de santé mentale soit abordé?
- Quelles stratégies avez-vous élaborées avec la personne pour la soutenir?
- D'après vous, en quoi était-ce une collaboration réussie?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez une ou deux choses que vous avez faites récemment pour créer et promouvoir des programmes visant à améliorer les pratiques d'autogestion de la santé des prestataires et des utilisateurs de services.

- Quels défis avez-vous eu à relever et comment les avez-vous surmontés?
 - Quel a été le résultat?
 - Comment avez-vous assuré l'amélioration de l'autogestion de la santé des prestataires de services?
-



Tenue des dossiers et de la documentation

NIVEAU 1 PRÉLIMINAIRE

Question

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

- Quelles techniques employez-vous pour vous organiser?
- Comment gérez-vous votre charge de travail?
- Comment savez-vous que vous répondez à vos obligations juridiques et que vous respectez les lignes directrices, procédures, protocoles, etc.?
- Quelle formation et quel soutien avez-vous reçus de votre organisation?
- De quelle formation ou de quel soutien supplémentaire auriez-vous besoin?

NIVEAU 2 DE BASE

Question

Décrivez les éléments les plus importants de votre tenue des dossiers et de la documentation quotidienne.

- Quelles techniques employez-vous pour vous organiser?
- Comment vous assurez-vous que vos dossiers et votre documentation sont exacts et objectifs?
- Comment garantissez-vous l'utilisation d'un langage objectif non stigmatisant et d'une terminologie appropriée dans la documentation?
- Comment veillez-vous à ce que l'information sensible soit traitée en toute confidentialité?

NIVEAU 3 INTERMÉDIAIRE

Question

Décrivez vos activités quotidiennes de tenue des dossiers et de la documentation (obtention d'un consentement éclairé, documentation nécessaire à l'échange d'information, dossiers confidentiels, préparation de résumés de sortie, réponses à des demandes jugées délicates, etc.).

- Quelles techniques vous ont aidé à vous organiser et à effectuer le travail nécessaire en temps voulu?
- Comment vous êtes-vous assuré que vos dossiers et votre documentation étaient exacts et complets?
- Comment vous êtes-vous assuré que vos dossiers et votre documentation étaient objectifs?
- Comment avez-vous veillé à ce que l'information sensible soit traitée en toute confidentialité?

NIVEAU 4 AVANCÉ

Question

Décrivez ce que vous avez fait au cours de l'année passée pour assurer une grande qualité, exactitude et cohérence dans la tenue des dossiers et de la documentation.

- Comment avez-vous veillé à ce que les renseignements confidentiels soient traités de manière adéquate?
- Que faites-vous pour vous tenir au courant de modifications législatives susceptibles d'influer sur la tenue de dossiers des personnes?
- Pouvez-vous donner un exemple de cas où vous avez formé d'autres personnes sur les pratiques de documentation et de traitement des dossiers?
- Au cours de l'année passée, quels processus avez-vous utilisés pour surveiller la tenue des dossiers et de la documentation des personnes?