

COMPÉTENCES COMPORTEMENTALES

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



Centre canadien sur
les dépendances et
l'usage de substances

Données, Engagement, Résultats.



TABLE DES MATIÈRES

Adaptabilité et flexibilité	1
Apprentissage continu	2
Autogestion de la santé	3
Collaboration et établissement de réseaux	4
Communication efficace	5
Créativité et innovation	7
Éthique et professionnalisme	8
Gestion de soi	10
Habilités interpersonnelles	11
Leadership	12
Motivation personnelle	14
Planification et organisation	15
Pratique anti-oppressive et culturement sécuritaire	16
Raisonnement analytique et prise de décisions	18
Soins gérés par la personne	19
Soutien au développement des autres	22
Travail d'équipe et coopération	23



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 978-1-77178-700-0

ADAPTABILITÉ ET FLEXIBILITÉ

Adapter volontairement son approche de façon à répondre aux demandes et besoins liés à des conditions, des situations et des personnes changeantes et à travailler efficacement dans des situations difficiles ou ambiguës.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconnaît la valeur des points de vue et des méthodes des autres 2. Fait volontiers preuve de flexibilité, exprime sa volonté de faire les choses différemment et accepte le changement et la diversité dans la pratique 3. Ajuste ses priorités et ses objectifs de travail au besoin même en travaillant dans des conditions changeantes ou incertaines 4. Démontre une attitude positive face aux situations ambiguës ou changeantes 5. Adapte son approche de façon à répondre aux besoins des autres, en respectant l'influence des diverses cultures 6. Demande aux autres de donner leur avis et leurs commentaires concernant les changements qui toucheront leur unité de travail 7. Encourage ses pairs à s'adapter aux nouvelles initiatives 8. Cherche à anticiper le changement sous un angle positif, en s'adaptant de manière éclairée et professionnelle à des circonstances exigeantes et changeantes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reste efficace et garde un sens de la mesure dans des conditions changeantes ou incertaines 2. Lit et comprend avec précision les signes émotionnels, interpersonnels et environnementaux, et adapte son propre comportement de façon à obtenir les résultats souhaités 3. Cherche à comprendre et à intégrer les besoins de personnes et de groupes différents et divers dans des situations variées 4. Recueille des données probantes de sources diverses afin d'évaluer les priorités et les plans changeants, et fait des choix éclairés en se basant sur l'information disponible 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Soutient les grands changements qui bouleversent les méthodes traditionnelles de fonctionner et de penser et s'y adapte 2. Conseille les autres afin de les aider à s'adapter aux situations difficiles ou changeantes 3. Fait preuve de flexibilité dans ses approches tout en maintenant une intégrité professionnelle et en respectant les valeurs organisationnelles 4. Gère avec compétence les risques et les imprévus 5. Saisit les occasions de communiquer de façon convaincante sur la nécessité et l'incidence positive du changement sain dans les organisations 6. Fait un suivi des répercussions du changement organisationnel et adapte la mise en œuvre des initiatives de changement au besoin 7. Cultive sa capacité à adapter les interventions aux personnes issues de milieux et de contextes divers 8. Recherche et intègre des données probantes sur des facteurs liés au sexe et au genre qui ont une incidence sur les personnes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Révise les plans organisationnels ou de projets pour répondre aux nouvelles exigences et priorités 2. Repère les occasions et les risques changeants et s'y adapte rapidement 3. Maintient un rendement efficace en dépit des changements constants, des situations ambiguës et, parfois, du chaos apparent 4. Crée une ambiance d'énergie et d'enthousiasme malgré des demandes exigeantes ou des charges de travail lourdes 5. Met en œuvre des mécanismes d'accompagnement (p. ex. des programmes de recyclage professionnel) afin de permettre l'adaptation à des conditions imprévues et exigeantes liées à la modification de tâches 6. Fait de la sensibilisation et offre de la formation sur le changement, vu que les besoins de sécurisation culturelle des groupes issus de la diversité sont de plus en plus reconnus 7. Donne des conseils sur la manière d'intégrer l'analyse comparative entre les sexes et les genres (ACSG+) aux organisations et aux services 8. Anticipe les risques et les imprévus, et élabore des plans pour les gérer 9. Définit les objectifs des processus de changement à l'échelle de l'organisation et établit des directives afin d'assurer la transparence, la responsabilisation, le contrôle des risques et la gestion des crises durant le processus de changement

APPRENTISSAGE CONTINU

Rechercher et repérer des occasions d'apprentissage en vue d'améliorer sa pratique et son perfectionnement professionnel et la prestation de services et programmes de haute qualité.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. S'évalue par rapport aux exigences de son poste actuel afin de déterminer ses besoins en matière d'apprentissage; va chercher le soutien nécessaire pour établir et atteindre ses objectifs d'apprentissage 2. Évalue ses préjugés inconscients quant à l'usage de substances, aux approches de gestion de l'usage de substances (p. ex. approches de réduction des méfaits ou d'abstinence) et aux différences de culture, de sexe, de genre, de race, d'orientation sexuelle, etc. 3. Tire profit des possibilités d'apprentissage offertes (p. ex. cours et rétroaction du superviseur ou des pairs) afin de répondre aux exigences du poste actuel 4. Analyse son propre rendement (qu'avez-vous fait? qu'est-ce qui a bien fonctionné? qu'est-ce qui est à améliorer) pour en tirer des leçons 5. Met en pratique les nouvelles connaissances, compétences et leçons acquises dans son travail de manière opportune et demande de la rétroaction 6. Assume la responsabilité de son apprentissage et de son perfectionnement professionnel 7. Se tient au courant de la recherche, de la littérature et d'autres travaux pertinents au domaine et met en pratique ses acquis 8. Saisit les occasions d'apprendre de personnes ayant une expérience passée ou présente de l'usage de substances et de leur famille 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tire parti des connaissances des autres par le réseautage, les partenariats et le travail en équipe 2. Partage ses acquis et ses connaissances professionnelles avec les autres 3. Surveille les progrès accomplis vers la réalisation de ses objectifs d'apprentissage et adapte sa stratégie d'apprentissage au besoin 4. Cherche des occasions d'apprentissage dans des domaines nouveaux en rapide évolution dans le cadre de sa pratique professionnelle ou en lien avec elle (p. ex. analyse comparative entre les sexes et les genres [ACSG+], pratiques culturellement sécuritaires, anti-oppressives et axées sur le bien-être) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cherche activement à acquérir des connaissances, à tirer parti de la formation par compétences et à saisir d'autres occasions d'apprentissage, au-delà de son rôle professionnel actuel ou de son domaine d'expertise, afin d'ajouter de la valeur à son poste 2. Participe à la recherche pour élargir les connaissances dans le domaine 3. Crée des occasions d'échanger des pratiques exemplaires aux autres au sein de l'organisation 4. Contribue activement à créer une culture d'apprentissage, en encourageant l'apprentissage et l'échange des connaissances et en préconisant des activités de perfectionnement professionnel 5. Appuie ou supervise les autres dans leur apprentissage et leur perfectionnement professionnel en leur fournissant des avis, de l'encadrement, du mentorat et des ressources, en définissant des objectifs d'apprentissage et en cernant des occasions de perfectionnement professionnel 6. Crée des occasions d'apprentissage sur la sécurisation culturelle et d'application des principes sous-jacents 7. Favorise l'application des aptitudes et des approches associées à l'analyse comparative entre les sexes et les genres (ACSG+) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Entreprend, de manière stratégique, des activités d'apprentissage liées aux besoins opérationnels futurs ou des activités qui permettent d'élargir les réseaux professionnels 2. Considère la possibilité de nouvelles occasions d'apprentissage pour soi et les autres au moment de l'évaluation de nouveaux projets ou programmes 3. Profite du changement organisationnel pour acquérir de nouvelles aptitudes et élargir ses connaissances ainsi que celles des autres 4. Crée des occasions d'échanger des pratiques exemplaires aux autres à l'extérieur de l'organisation, y compris des pratiques axées sur le bien-être et des approches tenant compte du sexe et du genre 5. Mène des recherches pour élargir les connaissances dans le domaine 6. Encourage, crée et maintient une culture d'apprentissage et d'échange des connaissances au profit de l'organisation 7. Utilise des stratégies novatrices et créatives pour encourager et maintenir des occasions d'apprentissage continu en tenant compte des limites financières

AUTOGESTION DE LA SANTÉ

Appliquer délibérément et continuellement les principes professionnels et personnels du bien-être. Aider volontairement autrui à atteindre son plein bien-être, tout en préservant sa propre santé physique, mentale, spirituelle et émotionnelle.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cherche à accroître sa connaissance des principes d'autogestion de la santé sur les plans personnel et professionnel 2. Analyse ses caractéristiques personnelles, cognitives, émotionnelles, spirituelles, physiques et comportementales ainsi que d'autres facteurs pouvant avoir une incidence sur son efficacité et son bien-être 3. Montre une connaissance de ses capacités et de ses limites et agit en conséquence 4. Démonstre une compréhension de l'importance de se fixer des limites personnelles et professionnelles pour bien gérer sa santé 5. Cherche à résoudre les défis liés aux limites personnelles et professionnelles et s'efforce activement à définir des stratégies d'adaptation et des résultats 6. Planifie régulièrement des moments de réflexion pour évaluer l'efficacité de l'autogestion de la santé 7. Crée un milieu de travail sain en organisant, à l'occasion, des activités d'autogestion de la santé (p. ex. repas, courtes promenades, temps libre avec ses collègues) et est responsable de maintenir des heures de travail raisonnables et de gérer les inquiétudes liées au surmenage avec ses supérieurs 8. Va chercher de l'aide pour cheminer et se rétablir dans des situations difficiles 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Met et maintient des limites professionnelles et personnelles appropriées et prudentes avec les collègues et les utilisateurs de services 2. Analyse régulièrement ses forces, ses faiblesses et ses attentes personnelles réalistes et tire des enseignements de ses expériences et de l'avis de ses pairs 3. S'occupe de sa santé physique et mentale, dans sa vie personnelle et professionnelle, en recourant aux services de santé et de bien-être appropriés 4. Adopte de bonnes habitudes sanitaires de manière proactive (p. ex. maintient un équilibre travail-vie et de bonnes habitudes en matière d'alimentation et de santé physique) 5. Modifie ses stratégies personnelles d'adaptation pour limiter l'incidence des situations difficiles, de la fatigue et du stress sur soi 6. Se crée des systèmes d'entraide au travail 7. Cherche des moyens de s'informer et de passer outre ses préjugés et idées reçues 8. Reconnaît les effets de la détresse morale et ses possibles réactions à celle-ci 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Élabore des pratiques exemplaires d'autogestion de la santé, qui permettront à tous de relever des défis liés au travail comme le stress, la fatigue et les situations difficiles 2. Cherche proactivement à obtenir des renseignements et des commentaires sur les pratiques d'autogestion de la santé et, si nécessaire, l'aide des autres, en utilisant les ressources internes et externes à sa disposition 3. Met en place des systèmes d'entraide et des réseaux sociaux informels pour permettre à tous de bien gérer leur santé et leur bien-être 4. Partage l'information et les leçons tirées en matière d'autogestion de la santé, en formant ou en participant à des groupes de consultation composés de pairs 5. Encourage ses pairs à pratiquer l'autogestion de la santé et à aller chercher de l'aide auprès de leur superviseur ou de leur gestionnaire 6. Agit pour créer et conserver une culture professionnelle d'autogestion de la santé et faire connaître l'usure de compassion 7. Recherche des défis professionnels qui favorisent l'apprentissage, le perfectionnement et l'enthousiasme au travail 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Adopte des pratiques de ressources humaines et de supervision sensibles aux traumatismes 2. Adopte des politiques applicables au personnel sensibles au genre qui intègrent l'équilibre travail-vie et les responsabilités familiales 3. Met en œuvre des évaluations de l'autogestion de la santé ainsi que des programmes d'autosurveillance 4. Offre son expertise aux autres dans l'identification des risques cognitifs, émotionnels, physiques et comportementaux qui peuvent nuire à l'autogestion de la santé sur les plans personnel et professionnel 5. Produit, pour autrui, des ressources et de l'information sur l'usure de compassion et sa prise en charge 6. Élabore des stratégies ainsi que des pratiques exemplaires en vue d'aider les autres à gérer les situations difficiles, le stress et la fatigue 7. Formalise des réseaux de soutien afin d'aider les pairs à effectuer des activités d'autogestion de la santé et d'autosurveillance 8. Fait preuve de flexibilité et d'équité en répondant aux demandes d'ajustement de la charge de travail faites par les collègues éprouvant des difficultés 9. Privilégie un climat de sécurisation culturelle et de bien-être dans l'organisation

COLLABORATION ET ÉTABLISSEMENT DE RÉSEAUX

Cibler, créer et renforcer les capacités grâce à des réseaux interdisciplinaires formels et informels et à des groupes communautaires alliés, formés notamment de personnes ayant une expérience passée ou présente, de familles et de communautés aux antécédents divers, pour soutenir la prestation de services et favoriser l'atteinte des objectifs de l'organisation. Les utilisateurs de services sont entre autres des personnes, des groupes, des organisations et des communautés.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Collabore avec des professionnels de différents domaines, des groupes communautaires alliés et des personnes issues de cultures et de contextes divers ayant une expérience passée ou présente de l'usage de substances et leur famille dans le but d'atteindre des objectifs communs, tout en respectant la confidentialité et les limites de la pratique 2. Communique avec ouverture, bâtit la confiance et traite les autres professionnels, les personnes ayant une expérience passée ou présente, les familles et les groupes communautaires de manière équitable et éthique, et les considère comme de précieux alliés 3. Répond efficacement aux demandes des professionnels et groupes communautaires, au besoin, dans le respect des différences culturelles 4. Crée et entretient des liens avec des personnes qui peuvent fournir de l'information pertinente et des ressources sensibles au genre et à la culture 5. Respecte l'ensemble des directives, politiques et mandats juridiques s'appliquant à sa propre organisation ainsi qu'aux autres lors d'une collaboration 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifie des organisations alliées et des groupes multidisciplinaires potentiels, dont des personnes ayant une expérience passée ou présente, et établit des relations avec eux 2. Propose des collaborations éventuelles aux membres des réseaux identifiés 3. Cherche à obtenir des avis des réseaux de diverses communautés afin de s'assurer que les objectifs sont bien atteints 4. Identifie des activités organisées professionnelles, interdisciplinaires et communautaires et y participe pour élargir son réseau 5. Collabore avec d'autres organisations représentant des personnes de divers milieux afin d'améliorer les parcours individuels et les transitions 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Encourage la communication directe entre les organismes alliés et d'autres intervenants, dont des personnes ayant une expérience passée ou présente, pour échanger de l'information, discuter de questions pertinentes et trouver des solutions aux problèmes communs 2. Crée des partenariats et des alliances représentant des personnes et des perspectives diverses afin de promouvoir les objectifs organisationnels 3. Étudie les besoins et les domaines d'intérêt commun parmi les réseaux identifiés afin d'harmoniser le travail et d'éviter de faire deux fois la même chose 4. Surveille les partenariats afin d'en assurer l'efficacité et de déterminer le moment où des changements doivent y être apportés 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identifie, établit et maintient des partenariats stratégiques qui appuient et renforcent l'orientation à long terme de l'organisation 2. Présente l'organisation comme un partenaire de choix auprès des gouvernements, des communautés, des personnes ayant une expérience passée ou présente et des fournisseurs de services 3. Met en place des processus sensibles au genre et à la culture pour favoriser la collaboration et les partenariats avec des organisations représentant des personnes et des perspectives diverses 4. S'assure que les politiques, les pratiques et autres ressources adéquates (p. ex. les banques de données) sont en place pour favoriser le réseautage et la collaboration et réduire la stigmatisation et les préjugés 5. Représente l'organisation et la profession, ainsi que divers groupes de personnes qui font usage de substances, pour améliorer les connaissances du domaine et réduire la stigmatisation dans la population 6. Améliore la collaboration entre les organisations pour renforcer les soins gérés par la personne à l'échelle systémique et structurelle 7. Encourage l'utilisation de l'analyse comparative entre les sexes et les genres (ACSG+) dans la collaboration et les partenariats avec les organisations

COMMUNICATION EFFICACE

Communiquer clairement, à l'oral comme à l'écrit, en utilisant une variété de technologies de façon à établir une relation basée sur la confiance, le respect et la crédibilité, dont communiquer en personne ou avec la technologie (p. ex. vidéoconférence, texto, médias sociaux). Vérifier avec l'auditoire que le message est reçu et bien compris. Comprend des aptitudes à l'écoute active (être attentif, laisser parler son interlocuteur, résumer, paraphraser, poser des questions et faire preuve d'empathie), la communication sensible au genre, l'humilité culturelle et la communication non verbale cohérente.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pratique l'écoute active pour comprendre les autres sans faire preuve de jugement ou de parti pris, en étant attentif aux signes verbaux, émotionnels et contextuels 2. Communique d'une manière honnête, respectueuse et sensible 3. Transmet l'information volontiers et rapidement 4. Ajuste sa communication non verbale et son ton en fonction du message à transmettre 5. Respecte la confidentialité des communications, s'il y a lieu 6. Utilise un éventail de stratégies de communication qui respectent les besoins de publics divers 7. Utilise les technologies de communication judicieusement (p. ex. ordinateurs, messagerie vocale, téléphones mobiles) pour transmettre les messages et l'information 8. Présente l'information de manière claire et logique, en utilisant des termes appropriés, un langage clair ainsi qu'une grammaire, une orthographe et une ponctuation correctes 9. Intègre et synthétise l'information provenant de sources pertinentes dans des travaux écrits 10. Approche les personnes de cultures différentes avec respect, curiosité et humilité culturelle 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ajuste la communication en fonction du public, en adaptant le style, le langage, le contenu et le format au besoin 2. Lit le langage corporel ainsi que les signes émotionnels, verbaux et non verbaux de son interlocuteur et ajuste son approche de communication en conséquence, tout en comprenant les différences genrées et culturelles dans les styles de communication adoptés 3. Utilise des questions ouvertes et l'échange d'information comme moyens de favoriser le dialogue libre 4. Encourage les commentaires et fournit une rétroaction exempte de jugement sur les propos tenus 5. Prépare la documentation requise (p. ex. rapports d'évaluation, de cessation de services et d'orientation) en étant suffisamment clair et précis 6. Rédige des rapports qui traitent de questions délicates, tout en étant conscient de l'incidence potentielle de l'information communiquée 7. Reconnaît ses propres déclencheurs émotionnels et leur effet sur la communication 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perfectionne continuellement ses aptitudes en communication, cherche à obtenir de la rétroaction franche sur les répercussions de la communication et s'appuie sur l'apprentissage par introspection 2. Élabore des stratégies de communication inclusives pour gérer les présentations devant un groupe et les animations de réunions, en anticipant les réactions éventuelles et en se préparant en conséquence 3. Tient rapidement les autres informés des problèmes qui pourraient les affecter, en communiquant clairement les décisions et leurs raisons 4. Encourage la communication ouverte au sein du groupe de travail et avec les autres, en choisissant la méthode de communication, les messages et l'échéance de manière stratégique 5. Transmet l'information de manière éloquente, perspicace et persuasive au besoin; fait un transfert efficace des connaissances 6. Fait preuve de compétence dans une variété de styles d'écriture et sait adapter efficacement son style en fonction de divers publics 7. Applique les principes de l'échange des connaissances dans ses communications orales et écrites (simples, claires, directes, respectueuses, opportunes, éclairées par les données probantes) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Communique des enjeux complexes de manière claire et crédible à des publics très variés, dans divers formats (p. ex. médias sociaux, milieu universitaire, présentations devant une communauté) 2. Gère habilement les questions spontanées difficiles (p. ex. posées par des responsables, des groupes d'intérêt ou les médias) 3. Analyse le contexte afin d'obtenir des renseignements, des données probantes et des messages clés contribuant à l'élaboration de stratégies de communication pour atteindre des buts précis 4. Utilise divers moyens de communication et possibilités d'inclusion afin de promouvoir le dialogue et le développement d'une compréhension et d'un consensus 5. Encadre les autres et les incite à prendre part au processus d'échange des connaissances 6. Rédige des documents de communication de haute qualité qui abordent des problèmes organisationnels complexes de manière opportune (p. ex. rapports annuels, propositions)

COMMUNICATION EFFICACE

Communiquer clairement, à l'oral comme à l'écrit, en utilisant une variété de technologies de façon à établir une relation basée sur la confiance, le respect et la crédibilité, dont communiquer en personne ou avec la technologie (p. ex. vidéoconférence, texto, médias sociaux). Vérifier avec l'auditoire que le message est reçu et bien compris. Comprend des aptitudes à l'écoute active (être attentif, laisser parler son interlocuteur, résumer, paraphraser, poser des questions et faire preuve d'empathie), la communication sensible au genre, l'humilité culturelle et la communication non verbale cohérente.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> 11. Reconnaît que le langage a une incidence sur les autres, et choisit un langage non stigmatisant, axé sur la personne et orienté vers le bien-être 12. Maintient une communication régulière avec les autres 13. Se souvient des principaux points de vue des autres et en tient compte dans ses propres communications 14. Vérifie sa compréhension des messages transmis par les autres (p. ex. en paraphrasant et en posant des questions) 		<ul style="list-style-type: none"> 8. Résume des renseignements et des idées complexes de sources multiples dans des documents écrits adaptés au public cible 9. Utilise des exemples réels pour mettre les propos en contexte 10. Gère ses réactions aux déclencheurs émotionnels, ces réactions pouvant avoir une influence sur les autres 	<ul style="list-style-type: none"> 7. Présente de manière stratégique, et selon une perspective organisationnelle large, une position claire et articulée, tout en montrant une compréhension et un respect des besoins et des sensibilités des divers publics cibles, et en favorisant la sécurisation culturelle et la sensibilité au genre

CRÉATIVITÉ ET INNOVATION

Utiliser des pratiques éclairées par les données probantes de façon novatrice et créative afin de mettre au point des méthodes de travail nouvelles et efficaces et d'améliorer la compréhension du domaine d'activité. L'application réussie de cette compétence passe par la collaboration avec des intervenants en vue d'optimiser les améliorations en matière de prestation de services et de pratique professionnelle.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Est ouvert aux nouvelles idées et expériences 2. Examine de manière constructive les pratiques et les processus actuels 3. Propose des améliorations aux approches actuelles en fournissant des ressources éclairées par les données probantes 4. Fait preuve de curiosité, en cherchant des renseignements de manière rigoureuse et éclairée 5. Participe activement et contribue à des activités de remue-méninges 6. Comprend et respecte les différentes cultures, et les considère comme une source d'idées et de perspectives nouvelles 7. Applique des aptitudes liées à l'analyse comparative entre les sexes et les genres (ACSG+) pour améliorer la pratique 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Étudie les situations et les problèmes sous des angles différents en restant ouvert à de nouvelles possibilités 2. Utilise un éventail de méthodes et de techniques axées sur les pratiques exemplaires et les forces pour s'occuper de divers problèmes et groupes 3. Utilise la pratique réflexive pour son perfectionnement continu en tant que professionnel 4. Organise des activités de remue-méninges pour appuyer et encourager l'innovation 	<ol style="list-style-type: none"> 1. S'appuie sur un vaste bagage de connaissances empiriques et théoriques, notamment sur des pratiques fondées sur les données probantes et sur des observations tirées de l'expérience passée ou présente de personnes; adapte des approches et des techniques existantes à des besoins précis 2. Propose des idées, des solutions ou des approches nouvelles pour faire face aux défis et problèmes constants 3. Examine les meilleures connaissances actuelles dans le domaine et les adapte et les applique à la pratique réflexive pour s'en servir comme source d'inspiration et avoir un aperçu des nouvelles options et solutions 4. Établit des liens entre des questions et des idées qui ne semblent avoir aucun rapport et met en évidence des points qui échappent aux autres 5. Élabore des méthodologies d'intervention novatrices appropriées au contexte, à l'aide d'une recherche rigoureuse et en tenant compte de l'expérience des praticiens et des personnes 6. Améliore l'efficacité des processus et des activités de remue-méninges liés à l'analyse comparative entre les sexes et les genres (ACSG+) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuie et encourage les autres, notamment le personnel et les bénévoles, à proposer des approches nouvelles et novatrices 2. Reconnaît l'innovation ancrée dans des données probantes et s'appuie sur un vaste bagage de connaissances empiriques et théoriques et sur l'expérience 3. Évalue la probabilité de succès des idées et pratiques novatrices proposées 4. Met au point des modèles, des interventions ou des approches sensibles au genre et à la culture qui ont une grande incidence sur un programme ou un champ d'application 5. Donne des conseils spécialisés en matière de résolution de problèmes afin d'aider les autres à trouver et à utiliser de nouvelles approches 6. Identifie et met en œuvre des programmes, des approches et des pratiques qui favorisent la créativité, l'innovation et l'amélioration continue de la qualité dans l'organisation 7. Passe en revue la politique et la pratique de l'organisation lorsque des données probantes indiquent qu'un changement est nécessaire 8. Chapeaute l'utilisation de l'analyse comparative entre les sexes et les genres (ACSG+) dans le cadre d'initiatives et de projets organisationnels

ÉTHIQUE ET PROFESSIONNALISME

Fournir des services professionnels selon des principes et des valeurs d'intégrité, de compétence, de responsabilité, de respect et de confiance en vue de se protéger soi-même ainsi que les autres. Comprend l'adoption de comportements professionnels et éthiques pour soi et les autres (personnes, groupes, organisations, communautés).

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Respecte les principes et le code de conduite de son ordre professionnel ou de son employeur, et signale les violations éthiques aux superviseurs, au besoin 2. Se tient au courant de la législation s'appliquant à sa région et à son domaine de pratique professionnelle et s'y conforme (p. ex. âge légal du consentement éclairé) 3. Participe à des activités d'apprentissage continu de façon à se tenir au courant des connaissances actuelles dans son domaine et à assurer la validité de sa certification ou le respect des exigences de son association professionnelle 4. Adopte une pratique éclairée par les données probantes lorsque possible (p. ex. analyse comparative entre les sexes et les genres [ACSG+], pratique sensible aux traumatismes et à la violence, pratique culturellement sécuritaire et anti-oppressive, pratique axée sur le bien-être) 5. Limite ses activités à son champ d'expertise et à sa formation, et ne prétend détenir que ses titres professionnels actuels et son expérience réelle 6. Fait les recommandations et orientations appropriées s'il manque d'expertise ou que le mandat de l'organisation l'exige 7. Évite toujours les doubles relations (p. ex. familiale, sexuelle, sociale, financière, commerciale) et explique honnêtement la nature d'une relation lorsque cela lui est demandé 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Élabore et applique un modèle de prise de décisions éthiques pour éclairer les pratiques et fournir des possibilités et des solutions valables aux questions et dilemmes éthiques 2. Préconise une supervision adéquate et y participe 3. Repère et traite les cas de transfert et de contre-transfert dans la relation personne-thérapeute et oriente les personnes vers un confrère lorsque son objectivité est compromise 4. Se fixe des limites sur les plans personnel et professionnel afin d'éviter ou de réduire la fatigue et l'épuisement professionnels 5. Évite d'abuser de la bonne volonté des personnes à des fins personnelles ou professionnelles, étant conscient de leur vulnérabilité et de leur prédisposition à des doubles relations ainsi que de leur gratitude pour services rendus 6. Agit toujours de manière honnête, respectueuse et digne de confiance envers les autres, contribuant ainsi à l'intégrité d'un comportement éthique 7. Évalue régulièrement ses propres préjugés pour éviter les attitudes et les comportements stigmatisants 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Anime la discussion lors de situations liées à l'éthique avec ses collègues afin d'explorer des possibilités et des solutions éventuelles aux dilemmes éthiques 2. Conseille les autres pour s'assurer qu'ils comprennent les conséquences d'un comportement contraire à l'éthique et de quelle façon pratiquer dans le respect de l'éthique 3. Adopte un comportement éthique dans toutes sortes de situations, notamment en utilisant un langage non stigmatisant axé sur la personne et en faisant preuve d'une attitude inclusive 4. Démontre la capacité à analyser ses propres valeurs et croyances et à tenir compte du besoin de réévaluer son rôle et ses responsabilités lorsqu'ils ne sont plus conformes à la pratique professionnelle actuelle ou aux connaissances acceptées 5. Maintient des relations professionnelles convenables et éthiques avec ses collègues et ses subalternes directs 6. S'appuie sur sa compréhension des relations d'autorité et de l'incidence du genre pour éviter d'exercer une influence induue sur les autres (p. ex. harcèlement sexuel) et pour déceler de telles situations 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconnaît les pratiques et décisions éthiques des autres afin d'encourager un comportement éthique et de communiquer les attentes de l'organisation 2. S'assure que des politiques adéquates en matière de conduite conforme à l'éthique (p. ex. cadeau d'une valeur culturelle ou monétaire acceptable) et de conséquences dans le cas de mauvaise conduite sont en place et respectées 3. Offre des formations et des cours sur la prise de décisions éthiques dans le domaine 4. Consigne et signale tout cas de violation grave de l'éthique par ses collègues et ses associés professionnels, et prend les mesures adéquates pour résoudre la situation 5. Dirige des séances de supervision appropriées avec les autres 6. Veille au respect des politiques organisationnelles et législatives concernant les normes éthiques, juridiques et professionnelles les plus élevées 7. Met en œuvre des initiatives éducatives et favorise la modification des services au sein de l'organisation pour s'attaquer aux iniquités de genre et à d'autres iniquités touchant l'accès aux services et la prestation des services, selon les ressources disponibles

ÉTHIQUE ET PROFESSIONNALISME

Fournir des services professionnels selon des principes et des valeurs d'intégrité, de compétence, de responsabilité, de respect et de confiance en vue de se protéger soi-même ainsi que les autres. Comprend l'adoption de comportements professionnels et éthiques pour soi et les autres (personnes, groupes, organisations, communautés).

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<p>8. Présente toute l'information nécessaire sur le consentement éclairé, la confidentialité, les droits et les responsabilités de l'utilisateur de services, et les responsabilités professionnelles juridiques et éthiques d'une façon respectueuse, claire et compréhensible</p> <p>9. Veille à la protection et à la confidentialité des renseignements personnels et relations de la personne, sauf lorsque leur divulgation est nécessaire en vertu de la loi ou afin de protéger la personne ou d'autres d'un danger clair et imminent</p> <p>10. Cherche à obtenir de l'information ou du soutien en cas de doute quant au plan d'action approprié</p> <p>11. Traite les cas de faux titres de compétences parmi ses collègues et autres groupes et professionnels associés</p> <p>12. Identifie et traite les cas de doubles relations et d'autres violations de l'éthique chez ses collègues et autres organisations et professionnels associés</p> <p>13. Refuse gracieusement tout cadeau ou témoignage de gratitude similaire de la part des personnes, sauf les cadeaux symboliques lors que c'est culturellement approprié</p>		<p>7. S'appuie sur sa compréhension des déséquilibres de pouvoir dans la prestation des services de santé pour relever les iniquités dans l'accès aux services et favoriser la sensibilisation à cet enjeu</p>	



GESTION DE SOI

Gérer adéquatement ses émotions et ses sentiments forts; rester calme et respectueux dans des situations difficiles très diverses; raisonner de manière lucide et rester concentré sous pression. Comprend la maîtrise de soi et la prise de conscience.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> Décrit la façon dont ses émotions et ses sentiments ont une incidence sur ses dires, ses actions et ses pensées Connaît ses déclencheurs personnels et sait de quelles façons et dans quelles situations les valeurs, les opinions et les préjugés inconscients d'une personne peuvent influencer sur les perceptions et les interactions Fait preuve de respect envers soi et les gens provenant d'horizons divers Recourt à des techniques de gestion du stress et à des exutoires et cherche à renforcer et à aiguiser sa capacité de résilience Agit constamment dans le respect de ses limites personnelles et professionnelles Élabore des stratégies personnelles d'adaptation en vue de maintenir une approche et un comportement calmes et positifs dans des circonstances difficiles Sait quand se retirer ou faire sortir une autre personne d'une situation difficile et quand aller chercher de l'aide Cherche à obtenir et fait usage de la supervision correctement au besoin 	<ol style="list-style-type: none"> S'exprime de manière calme et professionnelle dans des situations variées Utilise ses habiletés d'autosurveillance et son intelligence émotionnelle pour cerner précocement ses facteurs déclencheurs et ses préjugés, et agit de manière à les maîtriser et à atteindre des résultats positifs pour soi et les autres Considère les problèmes et les situations objectivement pour agir de manière calme et réfléchi Adopte l'autoréflexion et des méthodes de gestion du stress pour contrôler sa réponse au stress 	<ol style="list-style-type: none"> Opère une bonne gestion de soi et agit avec professionnalisme en tout temps Encadre et aide les autres à utiliser leurs aptitudes en gestion de soi et à composer avec des situations difficiles Applique des stratégies positives et misant sur les forces pour gérer les situations difficiles Songe régulièrement aux difficultés de la maîtrise de soi et aux stratégies associées afin de cerner les possibilités d'amélioration Examine en continu les inégalités de genre liées au contexte professionnel Travaille continuellement à l'amélioration et à l'aiguisement de son aptitude à la résilience et au maintien de la santé émotionnelle pour soi et les autres 	<ol style="list-style-type: none"> Modèle la gestion de soi par sa façon de gérer et de désamorcer les situations Propose de la formation sur les préjugés inconscients Met en œuvre et évalue des programmes de gestion du stress et de maîtrise de soi Promeut et crée un milieu de travail positif favorisant le bien-être, l'équilibre, la sécurité culturelle et le respect Discute avec les employés de leurs comportements et de ce qu'ils vivent quand la gestion de soi est difficile

HABILETÉS INTERPERSONNELLES

Établir et maintenir des relations basées sur le respect et la confiance mutuels, un degré adéquat de sensibilité et de transparence, l'empathie et la compassion avec les utilisateurs de services, les collègues, les associés professionnels et la collectivité dans son ensemble. Comprend faire preuve de doigté, d'engagement et de sensibilité dans toutes ses rencontres avec les autres.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Fait montre d'intelligence émotionnelle, c'est-à-dire est sensible à ses propres émotions, opinions, expériences et contextes et à ceux des autres, et comprend leur incidence et la façon de les gérer 2. Comprend la façon dont ses propres opinions, sentiments et partis pris peuvent influencer les autres 3. Communique de manière respectueuse, honnête et franche 4. Entre en relation avec les autres sans jugement et d'une manière sécurisante et sensible, en créant un environnement de sécurisation culturelle inclusif sur le plan du genre 5. Utilise des signes verbaux et non verbaux pour améliorer les relations et la communication avec les autres 6. Démontre sa motivation à perfectionner et à aiguiser ses aptitudes à l'établissement de relations 7. Mobilise les autres et établit des relations mutuelles basées sur le respect, l'honnêteté et l'intérêt 8. Sait quand s'ouvrir aux autres et dans quelle mesure 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Est attentif aux caractéristiques individuelles, aux normes, aux cultures, au contexte social et au genre dans ses interactions avec les autres 2. Anticipe et interprète le langage corporel des autres et leurs signes émotionnels, et ajuste son approche au besoin 3. Utilise ses habiletés interpersonnelles et montre un intérêt sincère envers les autres afin d'établir des relations basées sur le respect et la confiance mutuels 4. Établit une relation de confiance avec les autres en ayant constamment un comportement professionnel et fiable 5. Entretient les relations et l'engagement, même dans les situations difficiles, en préservant la dignité d'autrui 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se sert de ses aptitudes en automotivation, de sa confiance en soi et de son leadership pour défendre des groupes et obtenir de nouvelles ressources, au besoin 2. Respecte et cherche à comprendre les divers points de vue des autres ainsi que la conception qu'ils ont de leurs besoins et de leurs succès 3. Amène les autres à établir un lien et un dialogue, pour nouer de bonnes relations 4. Est sensible aux sentiments et aux émotions que les autres pourraient avoir du mal à exprimer 5. Démontre un degré adéquat de compassion et d'empathie envers les autres, tout en respectant des limites éthiques et professionnelles 6. Évalue régulièrement ses habiletés interpersonnelles ainsi que ses préjugés et ajuste son style de façon à répondre aux besoins des autres 7. Montre une compréhension des différentes façons de communiquer selon le genre et tente d'être inclusif 	<ol style="list-style-type: none"> 1. S'assure que tous les membres du personnel traitent les autres avec compassion et en respectant leur vie privée et leur dignité 2. Use son tact et sa diplomatie pour renforcer et maintenir des relations positives avec des personnes, des groupes, des organismes et des communautés 3. Établit et renforce les relations de collaboration avec les principales personnes-ressources des communautés ainsi qu'avec des organisations multidisciplinaires 4. Préconise une approche de résolution des conflits dans les situations difficiles 5. Veille à l'utilisation de pratiques inclusives en matière d'établissement de relations avec les intervenants principaux et évalue les répercussions aux niveaux individuel, collectif et organisationnel 6. Suit les processus organisationnels appropriés pour résoudre les problèmes émergeant de conflits interpersonnels ou de violations des politiques 7. Favorise un environnement de sécurisation culturelle dans les partenariats et les collaborations avec des organisations représentant des personnes issues de milieux divers

Aider les autres à atteindre des résultats excellents et les stimuler pour réaliser une vision et une mission communes, même en présence de débat critique et d'adversité. Faire preuve de professionnalisme et d'intégrité. Ces qualités s'appliquent à la fois aux rôles de leadership formel et informel.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> Encourage le dialogue, en appréciant les points de vue de tous les autres membres de l'équipe Manifeste sa gratitude envers les autres pour du travail bien fait, en leur fournissant une reconnaissance Porte les résultats excellents à l'attention de l'équipe ou de l'organisation dans son l'ensemble Fait preuve d'engagement professionnel et organisationnel et appuie la vision et la mission de l'organisation Transmet librement et de manière opportune de l'information sur des décisions et des changements Renforce le soutien et la participation aux nouvelles initiatives, y compris les tâches novatrices ou non traditionnelles Renforce la compréhension et la participation des pairs au changement en impliquant directement ceux qui sont concernés Tire profit des forces des membres de l'équipe pour favoriser leur collaboration et leur inspiration mutuelle Développe continuellement ses compétences professionnelles liées aux rôles et responsabilités de leadership Garde une attitude optimiste et enthousiaste, malgré les difficultés Met en œuvre des initiatives de changement à un stade précoce 	<ol style="list-style-type: none"> Donne l'exemple, en modelant les comportements souhaités et en agissant avec professionnalisme et intégrité Crée un environnement où les membres de l'équipe s'encouragent constamment pour améliorer le rendement et la productivité de l'équipe Définit des buts, des responsabilités, des activités, des échéances, des livrables et des produits précis et réalistes pour soi et l'équipe Reconnaît les bons résultats et gère les échecs de manière constructive Favorise un climat de travail où tous les membres de l'équipe se sentent importants, en sécurité et à l'aise de contribuer aux échanges et aux débats S'assure que l'équipe a les ressources, l'information et le soutien nécessaires à son travail Remet en question les politiques ou les pratiques qui entravent la prise de mesures ou de décisions de façon indépendante Tient compte des compétences, des intérêts et des préoccupations individuels dans la définition de la structure, des rôles et des responsabilités de l'équipe Conçoit et élabore des programmes et des outils en vue de promouvoir l'apprentissage en équipe durant les efforts de changement 	<ol style="list-style-type: none"> Encourage le dynamisme, le l'optimisme et l'enthousiasme au sein de l'organisation, particulièrement en périodes de changement Prend la responsabilité de ses actions et décisions, même quand elles sont mal accueillies Donne une orientation quand on le lui demande en périodes de crise Démontre un flair politique dans ses interactions avec des intervenants internes et externes Offre du mentorat aux nouveaux leaders pour faire la promotion d'un leadership équitable, diversifié et inclusif S'assure que les programmes et buts sont en accord avec la vision globale et les priorités de l'organisation, y compris les stratégies de changement organisationnel Délègue ses responsabilités aux autres en fonction de leurs aptitudes, de leurs qualités et de leur expertise dès que possible plutôt que prendre la direction ou de faire de la microgestion Supprime ou restructure les activités qui n'appuient pas le succès futur de l'organisation Assure le suivi des plans de succession individuels, fait des ajustements et donne de la rétroaction, au besoin 	<ol style="list-style-type: none"> Encourage les autres à promouvoir la vision et les valeurs de l'organisation Entretient un environnement propice au changement, à l'innovation, à l'amélioration et à la prise de risques responsables Établit les objectifs stratégiques et élabore et met en œuvre les programmes et stratégies sur le changement selon une orientation et une vision bien définies Mène des analyses des besoins afin de déterminer si le changement est nécessaire et définit et applique des stratégies de changement Identifie et noue des partenariats pour l'atteinte de buts communs, y compris avec des ministères et des organisations représentant des perspectives diverses Fait équipe avec les leaders et gestionnaires du changement pour la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des interventions en vue d'améliorer le rendement de l'organisation Utilise sa compréhension des relations dynamiques, des points de vue et des desseins (définis et implicites) des intervenants dans le domaine de l'usage de substances pour assurer le succès de l'organisation

LEADERSHIP

Aider les autres à atteindre des résultats excellents et les stimuler pour réaliser une vision et une mission communes, même en présence de débat critique et d'adversité. Faire preuve de professionnalisme et d'intégrité. Ces qualités s'appliquent à la fois aux rôles de leadership formel et informel.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES		<ul style="list-style-type: none"> 10. Identifie les futurs leaders dans son équipe et collabore avec ses membres pour établir un plan de succession équitable 11. Fait preuve d'humilité culturelle et de sensibilité au genre, et met en place des pratiques sécuritaires et anti-oppressives dans ses interactions avec les autres 	<ul style="list-style-type: none"> 10. Fait preuve d'humilité culturelle dans son développement personnel en tant que leader 11. Offre du mentorat aux groupes sous-représentés 	<ul style="list-style-type: none"> 8. Préconise ou met en place des processus de planification de la succession au sein de l'organisation et à l'échelle du système 9. Veille à ce que la structure et les processus organisationnels appuient l'orientation stratégique et les activités de changement de l'organisation 10. Surveille les progrès et les tendances actuels dans la sphère sociopolitique de l'usage de substances qui peuvent influencer sur la mise en œuvre de l'orientation, des stratégies de changement, des programmes et des plans de l'organisation

MOTIVATION PERSONNELLE

Rester motivé et concentré sur les objectifs jusqu'à l'atteinte des meilleurs résultats possibles, avec la passion de changer les choses dans le domaine de l'usage de substances et la persévérance de surmonter les obstacles, la résistance et les échecs.

EXEMPLES

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ol style="list-style-type: none"> Sélectionne les approches et techniques appropriées qui permettront d'atteindre les buts Trouve et tente de régler les problèmes plutôt que de ne rien faire Démontre sa capacité à trouver des solutions en présence d'obstacles Maintient son dynamisme et son engagement au travail tout au long de la journée de travail Prend l'initiative de faire une auto-évaluation et de réfléchir sur ses possibles préjugés liés au genre et à la culture à l'égard des membres de la diversité 	<ol style="list-style-type: none"> Fait preuve d'initiative et de motivation pour l'action en faisant avancer les activités et les problèmes de façon proactive Fait preuve de persévérance lorsque confronté à des circonstances difficiles en vue d'atteindre les résultats souhaités Utilise un éventail d'approches éclairées par les données probantes pour remédier aux situations difficiles et produire des résultats équitables Utilise toutes les ressources adéquates à sa disposition pour atteindre ses objectifs Réfléchit proactivement aux succès et difficultés passés afin d'améliorer l'approche future Fait preuve de sensibilité à l'égard des besoins, des opinions et des objectifs souhaités des autres relativement à l'atteinte de résultats Mène ses tâches à bien, en travaillant seul, sans supervision, et prend l'initiative en prenant des décisions dans sa sphère de responsabilité Démontre sa connaissance des processus (p. ex. des mécanismes de l'organisation) dans son travail visant l'atteinte d'objectifs 	<ol style="list-style-type: none"> Agit comme un modèle positif, notamment en diffusant les leçons tirées pour encourager et favoriser la persévérance des collègues confrontés à des difficultés Anticipe les obstacles à diverses démarches et les élimine pour arriver aux résultats recherchés Réévalue ses comportements et son approche en cas de difficulté, d'échec ou de préjugé Aide les autres à analyser leurs succès, leurs préjugés et leurs défis passés afin qu'ils puissent modifier leur approche ou méthode Recherche constamment de nouvelles solutions et approches Travaille sans relâche à améliorer les pratiques et les résultats 	<ol style="list-style-type: none"> Trouve et exploite des occasions d'améliorer les processus pour perfectionner les pratiques et obtenir des résultats équitables Orienté les autres vers les ressources appropriées afin de garantir l'atteinte des résultats souhaités Offre son expertise aux employés de façon à ce qu'ils rajustent leur approche ou modifient leur comportement pour atteindre les résultats souhaités Excelle dans son travail et se fixe des objectifs de plus en plus ambitieux A une réflexion et une vision à long terme pour promouvoir le développement du domaine de l'usage de substances et le perfectionnement de sa main-d'œuvre

PLANIFICATION ET ORGANISATION

Cerner et prioriser les tâches, élaborer et mettre en œuvre des plans, évaluer les résultats et ajuster les activités pour atteindre les objectifs.

EXEMPLES

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ol style="list-style-type: none"> 1. Planifie et organise le travail assigné selon des normes ou des procédures prédéterminées 2. Évalue ses priorités de travail et cherche à tirer les choses au clair si nécessaire 3. Respecte les échéances établies 4. Utilise de façon responsable les ressources mises à sa disposition 5. Communique régulièrement avec son superviseur concernant l'état et la faisabilité du travail 6. Fait une utilisation efficace du temps et des ressources 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Concilie des tâches multiples de manière efficace et efficiente 2. Établit une distinction entre les tâches urgentes et non urgentes de même qu'importantes et secondaires 3. Analyse le travail et scinde les projets en activités plus gérables afin d'en faciliter la réalisation 4. Identifie les ressources nécessaires et fixe des échéances 5. Identifie les intervenants pertinents et entretient les relations, au besoin 6. Planifie continuellement la réalisation des prochaines étapes; anticipe les besoins liés au travail et les classe par ordre de priorité selon les objectifs de l'organisation 7. Apporte les modifications nécessaires aux échéances, aux étapes et à l'allocation des ressources 8. Informe régulièrement les membres de son équipe ou ses collègues de l'état du travail et des progrès au besoin 9. Examine constamment les activités pour s'assurer qu'elles respectent les objectifs 10. Évalue régulièrement les résultats des activités 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gère efficacement divers services et tâches complexes en utilisant des canaux formels et informels pour les mener à bien, au besoin 2. Identifie les diverses ressources nécessaires pour offrir des services (p. ex. différents types de dépenses et d'aptitudes), en tenant compte des aptitudes des membres du groupe, de leurs besoins et, si possible, de leurs préférences 3. Élabore des plans de travail réalistes et réalisables en évaluant avec précision la portée du travail et la difficulté des tâches, et établit des priorités pour soi et les autres 4. Surveille et évalue les résultats, les activités et l'utilisation des ressources (p. ex. ressources humaines, financières et matérielles) 5. Élabore des plans d'urgence pour gérer les obstacles potentiels et renégocie les engagements et les échéances selon les circonstances 6. Informe régulièrement les employés, la direction et les intervenants de l'état d'avancement du travail et des programmes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Planifie et organise à un niveau stratégique, en élaborant des plans d'activités pour l'organisation 2. Assure l'attribution et la coordination de ressources de projet ou de programme en accord avec l'orientation stratégique 3. S'assure que des systèmes sont en place pour saisir l'information et les données probantes requises pour surveiller et évaluer les progrès, les résultats et l'utilisation des ressources 4. Veille à la surveillance des programmes afin de suivre les progrès, les résultats et l'utilisation optimale des ressources et la mise en œuvre des ajustements au besoin 5. Détermine et communique les objectifs, les priorités et les stratégies qui dictent l'orientation de l'organisation 6. Veille à l'évaluation des résultats 7. Assure la distribution des données et des résultats désagrégés afin de surveiller l'incidence selon le genre et l'appartenance à la diversité 8. Passe en revue les politiques et les pratiques organisationnelles qui se révèlent défaillantes ou inefficaces et propose des stratégies de changement

PRATIQUE ANTI-OPPRESSIVE ET CULTUREMMENT SÉCURITAIRE

Offrir en temps opportun des services inclusifs, anti-oppressifs et sensibles au genre et à la culture à des populations et cultures diverses*, notamment en ce qui a trait à l'âge, au sexe, au genre, à la langue, à la race, au statut socioéconomique, au statut juridique, à la santé, aux capacités, à l'orientation sexuelle, au type et au mode d'usage de substances, à l'usage continu de substances et aux troubles concomitants. Remettre en question les structures oppressives et les relations de pouvoir inéquitables, faire valoir l'importance et la valeur de chaque personne, famille, groupe et communauté, et protéger la dignité de tous par la sensibilisation, la sécurisation, la compétence, la sensibilité et l'humilité culturelles. (*Fait référence aux diverses cultures associées aux groupes autochtones et ethniques, au sexe, à l'identité de genre, à l'usage de substances, etc.)

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> 1. Repère les iniquités et les barrières sociales, et prend activement part à des efforts visant à rétablir les déséquilibres de pouvoir par l'écoute active, le dialogue, la collaboration et la résolution de problèmes axée sur les solutions 2. Comprend le concept d'identités plurielles et la façon dont il influence les occasions et les expériences des personnes, notamment les différentes expériences de stigmatisation 3. Comprend la nature globale ou systémique de l'oppression, de même que ses manifestations à moyenne et à petite échelle 4. Comprend les principes de la pratique anti-oppressive et les applique dans toutes ses interactions avec des personnes, des familles, des groupes et des communautés 5. Comprend les concepts de sexe et de genre et les applique à toutes les initiatives au travail 6. Évalue et surveille ses propres attitudes, préjugés et comportements en lien avec la culture et les identités diverses 7. Utilise un langage axé sur la personne dans toutes ses communications, y compris dans ses pratiques de documentation 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Reconnaît tout déséquilibre de pouvoir dans la relation entre le fournisseur et l'utilisateur de services, et cherche activement à réduire ou à éliminer ce déséquilibre 2. Cherche activement à bâtir des relations exemptes d'oppression et fondées sur l'égalité à l'aide de pratiques et de principes anti-oppressifs 3. Évalue de façon précise les effets psychosociaux de l'oppression par le dialogue 4. Aide les personnes à explorer et à cibler des solutions pertinentes sur le plan du genre et de la culture pour leurs soins et leurs objectifs en matière de bien-être, y compris en les dirigeant vers des services externes qui pourront mieux répondre à leurs besoins 5. Participe à des activités qui favorisent le développement des points de vue et perspectives d'autrui 6. Cherche des occasions d'intégrer et de promouvoir des programmes et des modalités de traitement sensibles au genre et culturellement pertinents pour les personnes, les familles, les groupes et les communautés qui reçoivent des services 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Cherche des occasions de favoriser un climat de travail favorable au soutien et au respect de la diversité dans la prestation des services 2. Fait preuve d'une compréhension de l'incidence de facteurs liés au sexe, au genre, à la culture et à la diversité sur la santé, les croyances et les comportements afin d'améliorer les services 3. Possède une compréhension et une connaissance de divers enjeux historiques, culturels, spirituels, politiques et socioéconomiques qui influent sur diverses populations et entretient des relations de travail efficaces, inclusives et respectueuses avec ces personnes et groupes 4. Soutient les différents groupes dans le développement et la mise en œuvre de solutions fondées sur les forces pour s'attaquer à des problèmes comme l'équité et l'accès aux soins 5. Identifie les comportements inappropriés ou les pratiques discriminatoires dans le milieu de travail et les corrige rapidement 6. Remet en question ses propres croyances et comportements en explorant différentes visions du monde, valeurs et traditions et différents systèmes de connaissances 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dirige un changement organisationnel visant l'adoption de politiques, de pratiques et de principes anti-oppressifs, sensibles aux traumatismes et à la violence, et fondés sur l'analyse comparative entre les sexes et les genres (ACSG+) 2. Adopte un rôle de leader dans la définition d'une vision et d'une mission organisationnelles et d'un système de prestation de services qui reflète et appuie la diversité, offre des services pertinents et appropriés en matière de genre et de culture, et contribue activement à réduire la stigmatisation et les iniquités 3. Élabore et met en œuvre des plans d'action, des politiques et des procédures stratégiques qui favorisent l'équité et la diversité dans l'organisation 4. Élabore et met en œuvre des stratégies pour cibler et éliminer les obstacles à l'accès au soutien et aux services liés au genre, à la culture et à la diversité, pour le personnel, les personnes, les familles, les groupes et les communautés 5. Consulte des représentants de diverses communautés afin de guider la planification organisationnelle ou collabore avec eux

PRATIQUE ANTI-OPPRESSIVE ET CULTUREMMENT SÉCURITAIRE

Offrir en temps opportun des services inclusifs, anti-oppressifs et sensibles au genre et à la culture à des populations et cultures diverses*, notamment en ce qui a trait à l'âge, au sexe, au genre, à la langue, à la race, au statut socioéconomique, au statut juridique, à la santé, aux capacités, à l'orientation sexuelle, au type et au mode d'usage de substances, à l'usage continu de substances et aux troubles concomitants. Remettre en question les structures oppressives et les relations de pouvoir inéquitables, faire valoir l'importance et la valeur de chaque personne, famille, groupe et communauté, et protéger la dignité de tous par la sensibilisation, la sécurisation, la compétence, la sensibilité et l'humilité culturelles. (*Fait référence aux diverses cultures associées aux groupes autochtones et ethniques, au sexe, à l'identité de genre, à l'usage de substances, etc.)

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ul style="list-style-type: none"> 8. Comprend les défis auxquels sont exposés les groupes vulnérables et marginalisés, et comment les déséquilibres de pouvoir associés influencent l'accès aux services; adapte ses actions aux besoins individuels 9. Cherche à améliorer ses connaissances et sa compréhension des différents groupes en s'informant; applique le principe d'humilité culturelle 10. Respecte les choix d'autrui et est ouvert à apprendre des personnes, des familles, des groupes et des communautés qui reçoivent des services 11. Est prêt à apprendre des choses qui suscitent un inconfort chez lui 	<ul style="list-style-type: none"> 7. S'engage à relever et à corriger les comportements inappropriés ou les actes discriminatoires en milieu de travail 8. Identifie et va chercher des ressources communautaires pour comprendre les besoins des personnes et des communautés en fonction de leur culture et de leurs expériences 9. Cherche à éliminer les processus et les situations teintés par l'oppression sociale 10. S'autoévalue en continu et se penche de façon critique sur ses propres préjugés inconscients 	<ul style="list-style-type: none"> 7. Encourage les personnes à prendre conscience de leurs croyances fondamentales, et les soutient dans l'établissement et la poursuite d'objectifs gérés par la personne et inspirés par les croyances et les expériences individuelles 	<ul style="list-style-type: none"> 6. Élabore et met en œuvre des stratégies afin de surmonter des obstacles au recrutement, à l'embauche, à la promotion et au maintien en poste de femmes et de personnes de groupes culturels variés 7. Prend part au renforcement communautaire en partenariat avec les utilisateurs de services 8. Crée des activités communautaires de recherche participative qui favorisent le développement des capacités et renforcent les personnes, les familles, les groupes et les communautés de divers milieux qui reçoivent des services 9. Dirige et fait la promotion d'activités de justice sociale qui entraînent des changements sexotransformateurs à l'échelle de la personne, de la famille, du groupe, de la communauté et de la société, ou prend part à de telles activités 10. Mène la collaboration avec les utilisateurs de services dans le but de créer des occasions concrètes de changement à tous les échelons des systèmes et des services

RAISONNEMENT ANALYTIQUE ET PRISE DE DÉCISIONS

Recueillir, résumer et évaluer l'information et les données probantes pour déterminer les options et résultats potentiels et prendre des décisions éclairées et rapides. Comprend la pensée et le raisonnement critiques.

EXEMPLES

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ol style="list-style-type: none"> 1. Recueille des renseignements pertinents, consulte les autres et pose des questions au besoin afin de prendre des décisions éclairées 2. Analyse systématiquement les éléments des problèmes et établit un lien entre eux afin d'étudier les différentes options 3. Prend des décisions rapides dans les limites de sa responsabilité personnelle 4. Prend des décisions qui sont en accord avec les normes éthiques et professionnelles, le code de déontologie et la politique de l'organisation 5. Explique et présente les faits, les problèmes, les données et les rapports cliniques 6. Tient compte de facteurs liés au sexe et au genre dans les décisions, les initiatives et les approches 7. Utilise l'analyse d'information, les données probantes et son expérience pour élaborer des solutions potentielles 8. Identifie les principales personnes qui risquent d'être touchées par un problème ou une décision prise dans son domaine de travail, en tenant compte des différentes implications, dans différents contextes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Consulte les autres, cherche des renseignements et détermine les tendances pertinentes afin de comprendre une question ou un problème et d'en cerner les causes éventuelles 2. Prend des décisions qui respectent les valeurs et les orientations de l'organisation 3. Identifie divers plans d'action en tenant compte des personnes qui peuvent être touchées par une décision ainsi que les résultats éventuels 4. Évalue les avantages et les inconvénients de différentes approches et interventions, et s'appuie sur la pensée critique pour mettre en œuvre des plans qui atténuent les risques 5. Adapte ses plans d'action selon des facteurs liés au sexe, au genre et à l'équité 6. Fait appel à la logique, à l'expérience, aux enseignements tirés et aux critères factuels pour dégager des conclusions et prendre des décisions 7. Détermine le moment d'agir de façon rapide et décisive, et de réfléchir ou délibérer sur les décisions 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prend des décisions éclairées et rapides afin de déterminer le plan d'action à mettre en œuvre dans des situations complexes, ambiguës ou urgentes 2. Élabore des options et des recommandations novatrices et créatives et demande l'avis de personnes aux antécédents divers pour obtenir d'autres perspectives 3. Prend des décisions en tenant compte du sexe et du genre, des données probantes, du raisonnement et de l'expérience de travail, et consulte des partenaires clés, au besoin 4. Reconnaît et conteste respectueusement un jugement ou une décision qui n'est pas clair ou justifié, ou qui reflète des préjugés culturels 5. Évalue l'efficacité et l'efficience des solutions après leur mise en œuvre 6. Détermine l'incidence potentielle des tendances ou des événements sur les services, les personnes qui cherchent des services et les employés de différents antécédents et contextes 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prévoit et cerne les nouveaux enjeux et élabore des stratégies pour permettre à l'organisation de gérer les nouvelles tendances (p. ex. tirer parti des tendances ou prendre des mesures avant que les problèmes ne s'intensifient) 2. Étudie et tire parti des systèmes bureaucratiques et politiques, des tendances externes, des organisations et des relations qui peuvent influencer sur les orientations ou résultats futurs de l'organisation 3. Veille à ce que l'analyse comparative entre les sexes et les genres (ACSG+) soit intégrée à la formation, aux projets, aux services et aux rapports 4. S'assure que les intervenants (p. ex. public, employés, organismes communautaires, gouvernement et représentants aux antécédents divers, dont des personnes ayant une expérience passée ou présente de l'usage de substances, leur famille et leurs amis) participent de manière appropriée aux décisions pertinentes pour garantir leur qualité, leur compréhension et leur acceptation 5. Anticipe efficacement les résultats probables des décisions et des actions, et prévoit les vastes implications stratégiques à long terme des décisions 6. Établit un consensus avant la prise de décisions, si possible et au besoin 7. Étudie et compare les ressources et les contraintes organisationnelles dans la prise de décisions

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	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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)</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>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</p> <p>7. Décrit des méthodes choisies en collaboration avec la personne qui permettront d'évaluer la progression des objectifs de bien-être et les résultats</p> <p>8. Offre des services dans la limite des pratiques professionnelles établies et réglementées</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>8. Fournit au besoin un avis d'expert indépendant sur des problèmes et des initiatives complexes</p> <p>9. Encourage les personnes à s'attaquer aux problèmes complexes et critiques dans leur vie, et leur donne les moyens de le faire</p>	<p>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</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>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)</p>

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>

SOUTIEN AU DÉVELOPPEMENT DES AUTRES

Favoriser et motiver l'apprentissage continu, créer des occasions et ressources d'apprentissage et encourager et respecter les acquis des autres. Comprend la création d'un environnement d'apprentissage continu qui renforce l'épanouissement des pairs, des personnes, des familles, des communautés et d'autres groupes dans des contextes publics et professionnels.

	1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
EXEMPLES	<ol style="list-style-type: none"> Établit de bons rapports avec les apprenants et les sensibilise afin d'obtenir leur coopération dans des initiatives axées sur l'apprentissage Évalue les besoins actuels de l'apprenant en matière de connaissances, d'aptitudes et d'informations, et élabore un plan pour répondre à ces besoins Identifie et fournit des ressources et des documents d'information pour améliorer les activités d'apprentissage élaborées pour répondre aux besoins des clients, de leur famille et de leurs cultures, ainsi qu'aux besoins spéciaux Évalue les progrès vers la réalisation des objectifs et adapte les stratégies d'apprentissage au besoin Donne des commentaires constructifs sur les progrès vers la réalisation des objectifs de manière coopérative et ouverte Présente l'information de façon claire, logique et compréhensible par l'apprenant, et étudie avec ce dernier les moyens de mettre à profit cette information 	<ol style="list-style-type: none"> Fait participer l'apprenant à la résolution de problèmes liés aux besoins en apprentissage et travaille à la mise au point d'étapes et de solutions valables et acceptées de part et d'autre (p. ex. objectifs SMART – stratégique, mesurable, atteignables, réaliste, limité dans le temps) Facilite l'apprentissage en utilisant des données probantes et des exemples pertinents ou en s'appuyant sur l'expérience des apprenants issus de milieux divers Reconnaît et appuie les capacités, les efforts et les progrès de l'apprenant, le rassure et l'amène à avoir confiance en sa capacité de réussite tout en gardant des attentes réalistes Donne des commentaires constructifs aux collègues et employés qui sont axés sur les problèmes et les comportements plutôt que sur les personnalités Fait participer les réseaux et autres ressources de l'apprenant aux activités éducatives, tout en respectant les droits à la confidentialité et les limites juridiques établies Reconnaît et tente d'éliminer les obstacles à l'apprentissage, et adapte son approche en conséquence Propose des occasions de mentorat et d'accompagnement en fonction des besoins d'apprentissage 	<ol style="list-style-type: none"> Identifie les forces, les points à améliorer et les styles d'apprentissage de l'apprenant et tient compte dans l'élaboration de stratégies d'apprentissage Utilise un éventail de méthodes d'animation efficaces et novatrices dans la conception et l'élaboration de méthodologies et de documents d'apprentissage Crée une ambiance agréable et sécuritaire pour l'apprentissage et la communication; établit une relation de confiance et de respect mutuels qui encourage l'échange d'information (p. ex. au sein d'un groupe d'apprenants) Montre une connaissance de la dynamique de groupe dans des situations d'apprentissage en groupe et adapte son style d'animation en conséquence Cherche à découvrir les points communs et aide le groupe d'apprenants à se focaliser sur ses ressemblances, plutôt que sur ses différences Évalue les besoins en apprentissage collectifs et planifie des activités de perfectionnement en groupe fondées sur des données et des expériences pertinentes 	<ol style="list-style-type: none"> Cerne les besoins et élabore des stratégies, des initiatives et des plans d'action en apprentissage pour l'organisation et des groupes communautaires Élabore des initiatives organisationnelles pour mettre en commun et évaluer les efforts d'apprentissage, les pratiques exemplaires et les modèles différentiels d'apprentissage Met en œuvre des stratégies pour renforcer, appuyer et maintenir une culture d'apprentissage au sein de l'organisation et de la collectivité dans son ensemble Encourage la recherche et l'examen des données probantes pour évaluer l'incidence et l'efficacité des efforts d'apprentissage Fixe des buts et objectifs qui sont réalistes tout en poussant les autres à se surpasser et à perfectionner leurs compétences Profite des occasions pour diffuser l'information, enseigner et modeler les pratiques exemplaires et le professionnalisme

TRAVAIL D'ÉQUIPE ET COOPÉRATION

Travailler en équipe de façon productive, dans et entre les unités organisationnelles, afin d'atteindre des objectifs communs; faire preuve de respect, de coopération et de collaboration et savoir établir des consensus.

EXEMPLES

1 = Préliminaire	2 = De base	3 = Intermédiaire	4 = Avancé
<ol style="list-style-type: none"> 1. A des interactions honnêtes et équitables avec les autres et montre de la considération et du respect à l'égard des différences individuelles 2. Partage volontiers la charge de travail avec les autres membres de son équipe et les aide 3. Coordonne son travail avec celui des autres 4. Transmet tous les renseignements pertinents aux membres de l'équipe 5. Écoute les points de vue des autres sans les interrompre et pratique l'écoute active 6. Appuie les décisions de l'équipe 7. Participe à des activités de renforcement de l'esprit d'équipe 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Appuie systématiquement les objectifs de l'équipe et agit de manière proactive pour influencer les résultats de l'équipe de manière positive 2. Offre de manière proactive de l'aide aux membres de l'équipe au besoin 3. Tient activement les membres de son équipe informés de l'état d'avancement de ses tâches qui sont liées au travail des autres et pourraient l'influencer 4. Cherche à obtenir l'avis, la participation et l'expertise des autres membres, selon plusieurs points de vue, et y accorde de l'importance, en montrant une volonté d'apprendre des autres 5. Donne des opinions et des suggestions constructives en réponse aux idées présentées 6. Reconnaît les contributions et les efforts des autres membres de l'équipe et leur en attribue le mérite 7. Prend conscience des différentes façons de communiquer selon le genre et reconnaît les idées d'autrui 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Influence les objectifs et les résultats pertinents de l'organisation par un travail d'équipe et une coopération efficaces 2. Veille à ce que tous les membres du groupe puissent participer aux discussions à parts égales et soient reconnus pour leurs idées 3. Propose des solutions bénéfiques à tous pour régler les conflits au sein de l'équipe 4. Encourage la collaboration et la motivation dans et entre les équipes par divers moyens, notamment des activités formelles de renforcement de l'esprit d'équipe 5. Donne de la rétroaction aux membres de l'équipe afin de garantir le succès collectif 6. Reconnaît et récompense les contributions individuelles et collectives et attribue aux membres de l'équipe le mérite de leurs réussites 7. Veille à ce que l'on reconnaisse la mesure dans laquelle le travail et les réussites des membres de l'équipe contribuent au succès de l'équipe et de l'organisation 8. Reconnaît les situations où il faut agir ou prend des décisions après avoir établi un plan satisfaisant ou discuté suffisamment de la question 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervise, oriente, conseille et encadre les autres dans l'élaboration de pratiques efficaces en matière de travail d'équipe 2. Élabore des protocoles et des procédures qui appuient et améliorent le travail en équipe au sein de l'organisation 3. Modèle activement la communication et le travail d'équipe inclusifs sur le plan du genre 4. Apprécie, reconnaît et récompense les succès d'équipe par des initiatives organisationnelles 5. Facilite la collaboration entre les équipes afin d'atteindre les buts communs et de surmonter les obstacles structurels, fonctionnels, genrés et culturels entre les équipes; encourage l'échange d'expertise et de ressources 6. Gère les conflits d'équipe de manière proactive et sensible