



**Ministère de la Santé
et des Services sociaux**

**Référence au programme d'autosoins
Retrouver son entrain^{MC}
de l'Association canadienne
pour la santé mentale**

Division du Québec

Document à l'intention des établissements du réseau
de la santé et des services sociaux et des groupes
de médecine de famille

ÉDITION :

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document s'adresse spécifiquement aux intervenants du réseau québécois de la santé et des services sociaux et n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse :

www.msss.gouv.qc.ca, section **Publications**

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal – 2023

Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN : 978-2-550-93670-1 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2023

LISTE DES COLLABORATEURS

DIRECTION

Direction générale des programmes dédiés aux personnes, aux familles et aux communautés

Madame Josée-Anne Goupil, directrice générale adjointe des orientations et des programmes relatifs aux clientèles spécifiques ainsi qu'à l'action communautaire

Monsieur Tung Tran, directeur général adjoint des services en santé mentale, en dépendance et en itinérance

Madame Marylaine Chaussé, directrice, Direction des services sociaux généraux et des activités communautaires

Madame Sandra Bellemare, travailleuse sociale, directrice des services en santé mentale, cheffe du Programme québécois pour les troubles mentaux (PQPTM)

RÉDACTION

Monsieur Steve Castonguay, pilote de la mesure des résultats du PQPTM, Direction des services en santé mentale

Madame Andrée-Anne Simard, conseillère aux services sociaux généraux – intervention de crise dans le milieu 24/7, Direction des services sociaux généraux et des activités communautaires

Madame Karine Plante, conseillère aux services sociaux généraux – Info-Social 811 et service d'accueil, analyse, orientation et référence, Direction des services sociaux généraux et des activités communautaires

Monsieur Joël Castonguay, conseiller en prévention du suicide, Direction du développement, de l'adaptation et de l'intégration sociale

COLLABORATION

Madame Geneviève Fecteau, directrice générale, Association canadienne pour la santé mentale – division du Québec

Madame Ariane Charlebois, directrice des communications, Association canadienne pour la santé mentale – division du Québec

RÉVISION LINGUISTIQUE

Jonathan Aubin, réviseur linguistique

REMERCIEMENTS

Les travaux ayant mené à la rédaction de ce document d'information ont exigé un partage de connaissances et d'expertise ainsi que du temps de la part de nombreuses personnes. Nous tenons à exprimer notre reconnaissance à tous ces collaborateurs et collaboratrices qui, à un moment ou à un autre, ont participé à l'un des comités de travail et apporté leur contribution à la production de ce document.

LISTE DES SIGLES

Sigle	Définition
AAOR	Service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence
ACSM-Qc	Association canadienne pour la santé mentale – division du Québec
AVD	Activités à la vie domestique
AVQ	Activités à la vie quotidienne
CISSS	Centre intégré de santé et de services sociaux
CIUSSS	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux
CLSC	Centre local de services communautaires
GAD-7	<i>General Anxiety Disorder – 7 items</i>
GASM	Guichet d'accès en santé mentale
GMF	Groupe de médecine de famille; groupe de médecine de famille – désignation universitaire; groupe de médecine de famille – désignation accès-réseau
I-CLSC	Système d'information sur la clientèle et les services des CLSC
Info-Social 811	Service de consultation téléphonique psychosociale 24/7
LSSSS	<i>Loi sur les services de santé et les services sociaux</i>
MSSS	Ministère de la Santé et des Services sociaux
PHQ-9	<i>Patient Health Questionnaire – 9 items</i>
PQPTM	Programme québécois pour les troubles mentaux : des autosoins à la psychothérapie
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec
RCADS-MDD	<i>Revised Children's Anxiety and Depression Scale – Major Depressive Disorder</i>
Retrouver son entrain	Programme d'autosoins Retrouver son entrain ^{MC} / <i>BounceBack</i> [®]
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux
SSG	Services sociaux généraux

TABLE DES MATIERES

À qui s'adresse ce document?.....	1
Qu'est-ce que le programme d'autosoins Retrouver son entrain ^{MC} ?	1
À qui s'adresse le programme d'autosoins Retrouver son entrain ^{MC} ?	3
Pour quels types de personnes les autosoins sont-ils le plus bénéfiques?	4
Pourquoi le MSSS invite les établissements à intégrer le programme Retrouver son entrain ^{MC} dans leur offre de service?	6
Généralités : Comment référer une personne vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain ^{MC} ?	8
Définition des rôles.....	8
Référence au programme	9
Rapport de fin de la période de service.....	10
Trajectoires.....	12
Processus de référence pour le service de consultation téléphonique psychosociale 24/7 (Info-Social 811), le service d'accueil, analyse, orientation et référence (AAOR) ou un mécanisme d'accès	12
Processus de référence pour une personne ayant déjà un professionnel ou un intervenant assigné à son dossier au sein de l'établissement.....	16
Processus de référence pour une personne inscrite dans un GMF ou auprès d'un médecin en cabinet privé.....	18
Annexe A : Aide-mémoire - Référence par les services Info-Social ou AAOR ou les mécanismes d'accès.....	19
Annexe B : Aide-mémoire - Référence par les médecins ou les intervenants en établissement, GMF ou en cabinet médical privé	23

À QUI S'ADRESSE CE DOCUMENT ?

Ce document s'adresse principalement aux décideurs, aux gestionnaires, aux médecins, aux professionnels et aux intervenants du réseau de la santé et des services sociaux (RSSS), notamment ceux œuvrant au sein des services sociaux généraux (SSG), des services de santé mentale, d'autres services en CLSC et des services de proximité (ex. : groupes de médecine de famille [GMF]).

QU'EST-CE QUE LE PROGRAMME D'AUTOSOINS RETROUVER SON ENTRAIN^{MC} ?

Retrouver son entrain^{MC} est un programme d'autosoins offert gratuitement à la population québécoise par l'Association canadienne pour la santé mentale – division du Québec (ACSM-Qc) grâce au financement du gouvernement du Québec.

Présent dans plusieurs provinces canadiennes, le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} est aussi connu en langue anglaise sous l'appellation *BounceBack*[®].

Le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} est un programme d'autosoins avec un accompagnement, mais n'est pas un service d'intervention en situation de crise, ni de counseling. Malgré la présence d'un accompagnateur, employé de l'ACSM-Qc, ces autosoins ne sont pas considérés comme étant dirigés par un professionnel ou un intervenant psychosocial du réseau de la santé et des services sociaux. Le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} permet aux participants d'acquérir les compétences nécessaires pour améliorer leur santé mentale. En effet, les participants pourront développer ou renforcer leurs habiletés socioémotionnelles avec des techniques d'adaptation pour leur vie quotidienne et pour surmonter leurs difficultés actuelles ou futures.

Le programme d'autosoins Retrouver son entrain propose deux types de soutiens :

1. Accompagnement par téléphone à l'aide de cahiers d'exercices de développement des compétences conçus pour améliorer le mieux-être des participants.
 - Les accompagnateurs sont des employés de l'ACSM-Qc qui ont reçu une formation approfondie sur le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} et sont encadrés par des professionnels autorisés à pratiquer la psychothérapie.
 - Ensemble, les accompagnateurs de l'ACSM-Qc et les participants choisissent quelques cahiers d'exercices¹, parmi la vingtaine disponibles, qui correspondent au besoin de développement de compétences décelé.
 - Les participants complètent les cahiers d'exercices sur une période de 3 à 6 mois.
 - Au cours de trois à six séances téléphoniques, les accompagnateurs de l'ACSM-Qc motivent et soutiennent les participants, répondent à leurs questions, alors que ces derniers travaillent à leur propre rythme au moyen des cahiers d'exercices.

¹ Association canadienne pour la santé mentale – division du Québec. *Retrouver son entrain : description des cahiers*, Montréal, ACSM-Qc, 2021, 9 p.

- L'accompagnement par téléphone et les cahiers sont offerts en français et en anglais.
2. Les vidéos Retrouver son entrain^{MC} sont accessibles en ligne et sont destinées aux personnes qui ne souhaitent pas entreprendre la démarche d'accompagnement, mais qui désirent bénéficier de certains enseignements du programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, ou à celles qui sont en attente du début de leurs séances d'accompagnement.

Ces vidéos proposent des conseils pratiques relatifs à la gestion de l'humeur, aux habitudes de sommeil, au renforcement de la confiance en soi, à la résolution de problèmes et aux saines habitudes de vie.

Les vidéos sont offerts en français, en anglais, en arabe, en persan, en cantonais, en mandarin et en pendjabi.

Toute personne peut visionner les vidéos Retrouver son entrain^{MC} sans adhérer au programme. Elles sont accessibles sur le site Web rsevideo.ca. La personne doit inscrire son courriel et utiliser le code d'accès suivant : rsevideoqc.

Pour plus d'informations concernant le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, veuillez consulter le document *Aperçu du programme à l'intention des intervenants et des professionnels du réseau de la santé et des services sociaux* accessible au bas de la section « Professionnels de la santé » du site Web retrouversonentrainqc.ca.

À QUI S'ADRESSE LE PROGRAMME D'AUTOSOINS RETROUVER SON ENTRAIN^{MC}?

Retrouver son entrain^{MC} est un programme d'autosoins conçu pour aider les adultes et les jeunes de 14 ans et plus à mieux gérer le stress, la tristesse, leurs inquiétudes, l'irritabilité et la colère, ainsi que les symptômes dépressifs ou anxieux.

Assurez-vous que la personne référée satisfait à tous les critères d'admissibilité suivants :

- Est âgée de 14 ans et plus;
- N'a pas un score de 21 et plus au questionnaire PHQ-9 ou un score-T de 80 et plus au questionnaire RCADS-MDD;
- Ne présente pas un danger pour elle-même* ou pour autrui;
- N'a pas un trouble de l'abus des substances modifiant significativement son fonctionnement, en l'occurrence sa capacité à participer au programme;
- N'a pas eu un épisode de manie ou de psychose au cours des six derniers mois;
- Pour les adolescents, ne pas s'être mutilé plus de trois fois au cours du dernier mois.

Veillez consulter le portail de référence :

<https://bouncebackqc.inputhealth.com/ereferral#patient>

* Aide à la décision concernant les personnes référées qui pensent au suicide :

Pour les professionnels qui utilisent la *Grille d'estimation de la dangerosité d'un passage à l'acte suicidaire*², une personne référée qui pense au suicide ayant une estimation finale de la dangerosité verte (absence d'indices de danger) ou jaune (indices de danger faibles) peut être admissible au programme si cette personne présente TOUTES les autres caractéristiques ci-dessous.

Pour les professionnels référents qui n'utilisent pas cet outil, selon leur jugement clinique, une personne référée qui pense au suicide qui ne présente pas un danger pour elle-même à court terme (ayant un risque faible) peut être référée vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} si cette personne présente TOUTES les caractéristiques suivantes :

- Idées suicidaires sans la présence d'un scénario ou d'un plan de suicide (moyen, endroit, moment);
- N'a pas fait de tentatives de suicide dans la dernière année;
- N'a pas un trouble de l'abus des substances;
- Ne présente pas d'impulsivité, d'agressivité ou de perte de contact avec la réalité;
- Un filet de sécurité est présent, avec un soutien fiable de l'entourage;
- Accepte de recevoir de l'aide en lien avec ses idées suicidaires;
- Présente un espoir en l'avenir.

2 Bazinet, J., F. Roy et B. Lavoie, *Intervenir auprès de la personne suicidaire à l'aide des bonnes pratiques : guide du formateur* (3^e éd.; mise à jour par L. Pelchat), Québec, Association québécoise de prévention du suicide, 2015.

POUR QUELS TYPES DE PERSONNES LES AUTOSOINS SONT-ILS LE PLUS BÉNÉFIQUES?

Les autosoins sont des interventions efficaces pour des personnes spécifiques présentant des symptômes légers ou modérés d'un trouble mental, que celui-ci soit confirmé ou non. Les autosoins ne doivent pas être utilisés « en attendant » ou comme service préalable avec des personnes pour qui d'autres traitements, généralement de plus haute intensité, sont indiqués ou prévus.

Il devient donc essentiel de cibler les personnes présentant des caractéristiques permettant de compléter avec succès leur programme d'autosoins afin de répondre à leurs besoins sans nécessiter d'interventions supplémentaires.

Si la personne ne présente pas suffisamment de motivation ou de caractéristiques favorables à l'utilisation d'autosoins non dirigés, d'autres types d'interventions d'intensité comparable, tels les autosoins dirigés, l'éducation psychologique ou les interventions en groupe, devraient être envisagées.

Tableau des caractéristiques favorables et défavorables pour entreprendre et compléter avec succès des auto-soins en santé mentale

Caractéristiques	Favorables	Défavorables
Motivation	<p>La personne perçoit des avantages aux auto-soins et une motivation à entreprendre le programme.</p> <p>La personne présente de l'intérêt à apprendre et à réaliser des exercices et des activités par elle-même.</p>	La personne exprime une préférence pour d'autres types d'interventions.
Autonomie	La personne maintient une certaine routine journalière ou un horaire de manière autonome (p. ex. : travail, AVD, AVQ, etc.).	La personne ne réussit pas à maintenir une routine ou un horaire sans aide.
Littératie	La personne lit de façon régulière ou journalière (p. ex. : elle lit régulièrement le journal, etc.).	La personne ne lit pas de façon régulière.
Littératie numérique (lorsqu'applicable)	La personne utilise des services en ligne de manière autonome (p. ex. : elle effectue régulièrement des transactions bancaires en ligne, etc.).	La personne n'utilise pas de services en ligne sans l'aide d'une autre personne.
Désir d'acquérir des connaissances sur la santé mentale	La personne n'a pas acquis beaucoup de connaissances sur les symptômes et troubles mentaux, ainsi que sur les techniques à mettre en place pour faire face à ce type de difficultés.	<p>La personne a déjà eu l'occasion d'acquérir des connaissances sur la santé mentale et de mettre en place des techniques pour faire face à ce type de difficultés lors d'interventions antérieures.</p> <p>La personne ne perçoit pas d'avantages à lire de la documentation sur des connaissances qu'elle croit déjà maîtriser.</p>

POURQUOI LE MSSS INVITE LES ÉTABLISSEMENTS À INTÉGRER LE PROGRAMME RETROUVER SON ENTRAIN^{MC} DANS LEUR OFFRE DE SERVICE ?

Depuis plus de 10 ans, des médecins, des professionnels et des intervenants des systèmes de santé de plusieurs provinces canadiennes peuvent référer des personnes vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} de l'ACSM. Dans ces autres provinces, le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} est aussi connu en langue anglaise sous l'appellation BounceBack[®].

Depuis son lancement en Colombie-Britannique en 2008, près de 69 % des personnes qui présentaient des symptômes de dépression ou d'anxiété ont réduit la fréquence et la sévérité de leurs symptômes sous un niveau qui n'était plus significatif cliniquement lorsqu'ils terminaient leur parcours. Ces mêmes participants ont aussi démontré une amélioration significative de leur qualité de vie, de leur humeur et de leur état de santé en général³.

En Ontario, le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} a mené un sondage de satisfaction auprès de 119 personnes qui ont participé au programme de mai 2015 à décembre 2017. Ces participants ont indiqué une forte satisfaction quant au programme :

- 92 % recommanderaient le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} à un ami ou à un membre de leur famille;
- 94 % ont trouvé que les cahiers de développement de compétences utilisant les techniques cognitivo-comportementales étaient utiles et faciles à lire;
- 95 % ont aimé recevoir l'accompagnement par téléphone.

En somme, le MSSS souhaite que la population québécoise puisse bénéficier du programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} afin de favoriser l'accès à des autosoins, grâce au partenariat avec l'ACSM-Qc.

Ainsi, les établissements peuvent utiliser une gamme d'autosoins, dont le programme Retrouver son entrain^{MC}, dans leurs programmes-services et auprès de la population. Dans le cadre des activités liées à l'offre des services sociaux généraux, des services en santé mentale ou des services aux jeunes et à leurs familles, l'analyse et l'orientation permettent d'« explorer avec la personne des stratégies d'aide appropriées et des pistes de solution en fonction de sa situation et de ses besoins et à répondre à ses questions ainsi (...) qu'à lui fournir l'information factuelle nécessaire sur les services disponibles au sein de l'établissement, dans la communauté ou dans tout autre établissement lorsque le recours à ces services est jugé approprié⁴ ». À la suite de cette prise de contact avec la

3 Lau, M.A., et S. Davis. « Evaluation of a cognitive behavior therapy program for BC primary care patients with mild to moderate depression with or without anxiety: Bounce Back, 2008–2014 », [En ligne], *British Columbia Medical Journal*, vol. 61, n° 1, 2019, p. 25-32. [<https://bcmj.org/articles/evaluation-cognitive-behavior-therapy-program-bc-primary-care-patients-mild-moderate>].

4 Ministère de la Santé et des Services sociaux. *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience des services sociaux du programme-services – services généraux*

personne et à l'analyse de la demande et du besoin exprimé, la personne et le professionnel ou intervenant détermineront conjointement si des autosoins constituent le service le plus approprié pour sa situation. Si tel est le cas, la personne et le professionnel ou intervenant verront ensemble quels autosoins correspondent le mieux aux besoins exprimés. La personne pourrait alors se voir référée vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, lorsque cette orientation correspond au service le plus apte à l'aider rapidement pour résoudre les difficultés avec lesquelles elle est aux prises.

Il est à noter que le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} ne peut pas être utilisé pour pallier l'attente vécue par un usager pour un service professionnel en santé mentale. De plus, les autosoins, comme le programme Retrouver son entrain^{MC}, ne doivent pas être utilisés comme des étapes obligatoires ou préalables avant l'obtention d'autres services en santé mentale.

– *activités cliniques et d'aide*, [En ligne], Québec, Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 2013, p. 70. [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000345/>].

GÉNÉRALITÉS : COMMENT RÉFÉRER UNE PERSONNE VERS LE PROGRAMME D'AUTOSOINS RETROUVER SON ENTRAIN^{MC}?

Cette section résume les éléments communs et généraux au processus de référence avant de les détailler dans la section « Trajectoire ».

Définition des rôles

Référent : Médecin, professionnel ou intervenant (service d'accueil, d'analyse, d'orientation et de référence [AAOR], consultation psychosociale, services spécifiques en santé mentale, GMF, etc.) qui s'assure de l'admissibilité de la personne, passe le questionnaire d'appréciation PHQ-9 ou RCADS-MDD et remplit le formulaire de référence de l'ACSM-Qc vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}. La personne référente fait partie de l'équipe du service répondant. Elle indique ses coordonnées dans le formulaire de référence en ligne pour être jointe par l'ACSM-Qc si des informations essentielles sont manquantes dans la référence.

Répondant : Médecin, professionnel, intervenant ou service⁵ qui a analysé la demande (AAOR, mécanismes d'accès en santé mentale, etc.) ou qui est assigné au dossier d'une personne (service de consultation sociale, services spécifiques en santé mentale, services du programme jeunes en difficulté, GMF, etc.) et qui est joignable et prêt à répondre tout au long de la participation de la personne au programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} pour réaliser les interventions psychosociales requises si une détérioration significative de la situation du participant est observée par l'accompagnateur de l'ACSM-Qc. Le médecin, le professionnel, l'intervenant ou le service répondant est aussi responsable de consigner, dans le dossier clinique ou médical de la personne, le rapport transmis par l'ACSM-Qc. Si le médecin, le professionnel ou l'intervenant référent indique un service répondant, ce dernier doit être le service auquel il appartient. Le service Info-Social 811 ne peut pas être indiqué comme service répondant.

Accompagnateur de l'ACSM-Qc : Employé de l'ACSM-Qc qui a reçu une formation approfondie sur le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} et qui est encadré par des professionnels autorisés à pratiquer la psychothérapie. Il offre un accompagnement et du soutien aux participants du programme et assure la liaison avec les principaux partenaires. Il a pour rôle d'expliquer les exercices présentés dans les cahiers, de répondre aux questions et d'encourager à compléter les cahiers d'exercices. À chaque séance, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc effectue également une appréciation de la situation de la personne à l'aide de questionnaires, comme le PHQ-9 et le GAD-7. Il est aussi formé pour effectuer « le repérage des personnes vulnérables au suicide », comme cela est défini par l'Association québécoise de prévention du suicide, et pour appliquer les mesures de protection requises en cas de besoin, dont le transfert vers le service Info-Social 811.

⁵ Veuillez consulter l'encadré *Étapes préalables pour l'identification d'un « service » répondant dans un établissement de santé et de services sociaux*.

Service Info-Social 811 : Service de consultation téléphonique psychosociale 24/7 qui offre des interventions de type « information », « prévention-éducation » et « crise », comme cela est défini dans l'offre de services sociaux généraux⁶. Le rôle du service Info-Social 811 demeure inchangé dans le cadre du programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}. Les professionnels d'Info-Social 811 peuvent orienter des usagers pouvant bénéficier du programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} au service d'AAOR⁷ et intervenir lorsqu'un participant vit une situation de crise ou présente un danger de passage à l'acte suicidaire ou d'homicide.

Étapes préalables pour l'identification d'un « service » répondant dans un établissement de santé et de services sociaux

Avant de permettre à des professionnels ou intervenants référents d'inscrire leur service dans leur établissement à titre de répondant (ex. : AAOR, mécanismes d'accès en santé mentale, etc.) pour le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, le gestionnaire de ce service répondant doit s'assurer d'avoir un numéro de téléphone et une adresse courriel générale qui sont répondus durant les jours ouvrables de semaine. Ce numéro de téléphone et ce courriel n'ont pas besoin d'être à l'usage exclusif du programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}.

Référence au programme

Pour avoir accès au programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, l'ACSM-Qc et le MSSS privilégient qu'une personne soit référée par un intervenant, un médecin ou un professionnel du RSSS, d'un GMF ou d'un cabinet médical privé.

Ainsi, tout médecin, professionnel ou intervenant du réseau de la santé et des services sociaux peut référer une personne au programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} de l'ACSM-Qc (ex. : travailleur social, infirmière, psychologue, psychoéducateur, etc.).

Avant de référer une personne vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, le professionnel ou l'intervenant doit vérifier si elle a un épisode de service actif :

- Si la personne a un professionnel ou un intervenant assigné à son dossier, ce dernier devrait procéder à la référence.
- Si la personne n'a pas de suivi actif, il appartient au professionnel ou à l'intervenant qui analyse le besoin de procéder à la référence.

Avant de remplir le formulaire de référence en ligne, le médecin, le professionnel ou l'intervenant référent s'assure que les autosoins constituent le bon service pour répondre

6 Ministère de la Santé et des Services sociaux. *Orientations relatives aux standards d'accès, de continuité, de qualité, d'efficacité et d'efficience des services sociaux du programme-services – services généraux – activités cliniques et d'aide*, [En ligne], Québec, Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux, 2013, p. 70. [<https://publications.msss.gouv.qc.ca/msss/document-000345/>].

7 Le service d'AAOR peut être offert en CLSC, directement à Info-Social ou dans d'autres lieux de proximité selon les modalités régionales.

aux besoins de la personne, à son niveau de motivation, à ses habiletés et à sa situation. L'intervenant référent s'assure aussi que la personne répond à tous les critères d'admissibilité au programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} (voir la section précédente intitulée *À qui s'adresse le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}?*).

Si un médecin, un professionnel ou un intervenant désire obtenir plus d'information concernant le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} avant d'y référer une personne, il peut appeler l'ACSM-Qc au 1 844 657-2106 ou écrire à l'adresse courriel suivante : retrouversonentrain@acsm.qc.ca.

Détérioration significative de la situation d'un participant

L'accompagnateur de l'ACSM-Qc qui observe une détérioration significative de la situation d'un participant avisera le médecin, le professionnel, l'intervenant ou le service répondant.

L'accompagnateur de l'ACSM-Qc qui observe qu'un participant est en situation de crise (p. ex. : pensées suicidaires ou d'homicide, violence conjugale, agression sexuelle, etc.) effectue un transfert téléphonique du participant vers le service Info-Social 811. Les professionnels psychosociaux du service Info-Social 811 réaliseront alors une intervention pour stabiliser la situation ou l'état de cette personne puis l'orienteront immédiatement vers les services ou les soins les plus appropriés à ses besoins.

Rappelons que pour toute urgence immédiate, lorsqu'un passage à l'acte est en cours (ex. : suicide, homicide), le service d'urgence 911 doit être contacté.

Pour repérer, accompagner et orienter la personne vers le bon niveau de services, les accompagnateurs de l'ACSM-Qc sont formés pour repérer les personnes vulnérables au suicide et pour appliquer les mesures de protection requises, y compris la procédure pour transférer une personne vers le service Info-Social 811.

Rapport de fin de la période de service

Lorsqu'un participant complète avec succès le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc rédige un rapport qui est transmis par courriel au médecin, au professionnel, à l'intervenant ou au service répondant, ainsi qu'au référent.

Le médecin, professionnel, intervenant ou service répondant s'assure ensuite que le rapport de l'ACSM-Qc est consigné au dossier clinique ou médical de la personne. Ce rapport contribue à améliorer la continuité des services si la personne effectue une demande similaire à l'avenir.

Si la personne présente ou exprime des besoins résiduels après avoir complété ou abandonné le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc l'indiquera dans son rapport. Avec le consentement de la personne, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc peut aussi contacter le médecin, le professionnel, l'intervenant ou le service répondant pour l'informer de la situation et préciser le besoin de la personne.

Par la suite, le médecin, le professionnel, l'intervenant ou le service répondant pourra analyser la situation de la personne, selon les procédures de son établissement, et l'orienter vers les services qui répondent le mieux à ses besoins.

Si le médecin, le professionnel, l'intervenant ou le service répondant désire obtenir plus d'information à la suite de la réception d'un rapport concernant la participation d'une personne au programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, il peut appeler l'ACSM-Qc au 1 844 657-2106 ou écrire à l'adresse courriel suivante : retrouversonentrain@acsm.qc.ca.

Pour plus de précisions au sujet des orientations relatives aux trajectoires, vous êtes invités à consulter la section ci-après.

TRAJECTOIRES

Processus de référence pour le service de consultation téléphonique psychosociale 24/7 (Info-Social 811), le service d'accueil, analyse, orientation et référence (AAOR) ou un mécanisme d'accès

Lorsqu'une personne contacte le service Info-Social 811, se présente dans un service d'AAOR ou est référée vers un autre mécanisme d'accès pour demander des services ou pour avoir accès au programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, le professionnel ou l'intervenant du service procède à l'analyse et détermine avec la personne les stratégies d'aide appropriées et les pistes de solution en fonction de sa situation et de ses besoins. Le professionnel ou l'intervenant pourra vérifier si la personne présente un danger de passage à l'acte suicidaire ou d'homicide, ou si elle vit une situation de crise. Il importe de rappeler que le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} n'est pas un service d'intervention en situation de crise ni de counseling. Le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} ne doit pas être utilisé « en attendant » ou comme service préalable avec des personnes pour qui d'autres traitements, généralement de plus haute intensité, sont indiqués ou prévus.

En fonction de l'analyse et des besoins de la personne, une référence vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} peut être l'orientation correspondant le mieux aux besoins de la personne. Il faut alors s'assurer que la personne a le niveau de motivation et les capacités (ex. : niveau de littératie, etc.) pour réaliser par elle-même les activités d'autosoins rattachées au programme puisque celles-ci se réalisent de façon autonome et non dirigée par un professionnel du réseau.

Lorsque le professionnel ou l'intervenant du service de consultation téléphonique psychosociale (Info-Social 811) reçoit l'appel d'une personne susceptible de bénéficier du programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, il vérifie si la personne a un épisode de service actif au sein de l'établissement ou d'un GMF et si un professionnel ou un intervenant est assigné au suivi. Si la personne a un professionnel ou un intervenant assigné à son dossier, le professionnel ou l'intervenant du service Info-Social 811, avec l'autorisation de la personne, fait le lien avec le professionnel ou l'intervenant au dossier afin de l'informer du besoin de la personne et de la possibilité de faire une référence vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}. Selon son jugement clinique, l'intervenant assigné au dossier pourra alors procéder à la référence vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} 8.

Lorsqu'une personne contacte le service Info-Social 811 et qu'elle n'est pas en mesure de mentionner si elle a un suivi actif dans l'établissement ou dans un GMF, ou encore si le service Info-Social 811 n'a pas accès à l'information contenue au dossier clinique de la personne, le professionnel d'Info-Social 811 oriente la personne vers le service

8 Veuillez consulter les sections « Processus de référence pour une personne ayant déjà un intervenant assigné à son dossier au sein de l'établissement » et « Processus de référence pour une personne inscrite dans un groupe de médecine de famille (GMF) ou auprès d'un médecin en cabinet privé ».

d'accueil, analyse, orientation, référence (AAOR) de son territoire, ou un autre mécanisme d'accès, selon les modalités de son établissement, afin que celui-ci procède à la référence vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} si cela répond aux besoins de la personne.

Dans un service regroupant l'Info-Social et l'AAOR, le professionnel ou l'intervenant ayant accès au système d'information de l'établissement peut procéder à l'analyse du besoin et effectuer lui-même la référence vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, lorsque la personne n'a pas de suivi actif.

Pour les établissements du RSSS dont le service Info-Social 811 n'a pas accès à I-CLSC, il est recommandé de diriger la personne vers le service d'AAOR pour vérifier si elle a un suivi actif dans le CISSS ou CIUSSS de son territoire. De plus, il importe d'indiquer, dans le formulaire de référence, le numéro de téléphone et le courriel « général » du service d'AAOR, ou d'un mécanisme d'accès, comme coordonnées du service répondant en cas de besoins pour l'accompagnateur de l'ACSM-Qc.

Au sein d'un mécanisme d'accès ou de l'AAOR (le service d'AAOR peut être offert en CLSC, directement à Info-Social ou dans d'autres lieux de proximité selon les modalités régionales), le professionnel ou l'intervenant qui procède à une référence au programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} doit d'abord vérifier si la personne répond à tous les critères d'admissibilité au programme, notamment par la passation du questionnaire d'appréciation PHQ-9 ou RCADS-MDD pour les symptômes dépressifs. Il doit également vérifier si la personne présente des besoins qui nécessiteraient des soins et services plus intensifs que des autosoins comme le programme Retrouver son entrain^{MC}.

Par la suite, le professionnel ou l'intervenant ayant un mandat d'AAOR ou d'un mécanisme d'accès peut remplir le formulaire de référence sur le portail Web sécurisé de l'ACSM-Qc avec la personne, créer au besoin un dossier pour la personne dans le système d'information de l'établissement et y consigner une note faisant état de la référence. Si le professionnel ou l'intervenant utilise le Système d'information sur la clientèle et les services des CLSC (I-CLSC), il peut utiliser le code d'intervention 7724 (autosoins non dirigés) lorsqu'il réfère un usager vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}. Ensuite, après avoir reçu un courriel de l'ACSM-Qc confirmant le début de parcours de la personne, le professionnel ou l'intervenant de l'AAOR ou d'un mécanisme d'accès pourra fermer la demande de service dans le système d'information de l'établissement.

Si la personne n'a pas de suivi actif au sein de l'établissement de santé et de service sociaux de son territoire, il est attendu que le service d'AAOR agisse à titre de répondant si la situation de la personne change et qu'elle présente des problèmes ou des besoins plus importants au cours de sa participation au programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}.

Si un professionnel ou un intervenant de l'AAOR ou d'un mécanisme d'accès désire obtenir plus d'information concernant le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} avant d'y référer une personne, il peut appeler l'ACSM-Qc au 1 844 657-2106 ou écrire à l'adresse courriel suivante : retrouversonentrain@acsm.qc.ca.

Si l'accompagnateur de l'ACSM-Qc observe une détérioration significative de la situation ou de l'état de la personne, il avisera par courriel le service d'AAOR ou le mécanisme d'accès indiqué comme répondant afin qu'un de leur professionnel ou intervenant fasse un suivi auprès de l'utilisateur.

En cas de situation de crise, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc effectuera un transfert téléphonique de la personne vers le service Info-Social 811 et en informera ensuite le service d'AAOR ou le mécanisme d'accès indiqué comme répondant, ainsi que le référent.

Lorsqu'un participant complète le programme avec succès, abandonne ou devient injoignable, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc rédige un rapport et le transmet par courriel au service d'AAOR ou au mécanisme d'accès agissant comme répondant, ainsi qu'au professionnel ou intervenant référent. Le service d'AAOR ou le mécanisme d'accès agissant comme répondant s'assure que le rapport est consigné au dossier clinique de la personne.

Il est possible que la personne présente ou exprime des besoins résiduels après avoir complété ou abandonné le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}. Ces besoins seront inscrits dans le rapport transmis au référent et au répondant. Avec le consentement de la personne, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc peut contacter le service d'AAOR ou le mécanisme d'accès agissant comme répondant pour l'informer de la situation et préciser les besoins résiduels de la personne. Un professionnel ou un intervenant de l'AAOR, ou du mécanisme d'accès concerné, s'assurera de contacter la personne, d'effectuer une nouvelle analyse, si besoin, et de demander les services requis. Dans ce genre de situation, un suivi pourrait être offert par l'établissement.

Si le service d'AAOR ou le mécanisme d'accès, agissant comme répondant, désire obtenir plus d'information à la suite de la réception d'un rapport concernant la participation d'une personne au programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, il peut appeler l'ACSM-Qc au 1 844 657-2106 ou écrire à l'adresse courriel suivante : retrouversonentrain@acsm.qc.ca.

Coordonnées des professionnels, intervenants ou services à joindre en cas de détérioration significative de la situation d'une personne, ou en cas d'une situation de crise :

Selon la procédure de repérage des personnes vulnérables au suicide et d'application de mesures de protection requises, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc effectuera un transfert téléphonique de la personne vers le service d'urgence **911** ou le service Info-Social **811**,

ou avisera le professionnel, l'intervenant ou le service répondant (AAOR ou mécanisme d'accès) par **courriel** ou par **téléphone**.

Processus de référence pour une personne ayant déjà un professionnel ou un intervenant assigné à son dossier au sein de l'établissement

Selon son jugement clinique, tout professionnel ou intervenant du RSSS ayant un suivi avec une personne peut la référer vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}.

Le professionnel ou l'intervenant doit d'abord vérifier si la personne répond à tous les critères d'admissibilité au programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, notamment par la passation du questionnaire d'appréciation PHQ-9 ou RCADS-MDD pour les symptômes dépressifs. Il doit également vérifier si la personne présente des besoins qui nécessiteraient des soins et services plus intensifs que des autosoins. Ainsi, le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} ne doit pas être utilisé « en attendant » ou comme service préalable avec des personnes pour qui d'autres traitements, généralement de plus haute intensité, sont indiqués ou prévus.

Le professionnel ou l'intervenant doit ensuite remplir, avec la personne, le formulaire de référence sur le portail Web sécurisé de l'ACSM et consigner une note faisant état de la référence. Si l'intervenant utilise le Système d'information sur la clientèle et les services des CLSC (I-CLSC), il peut utiliser le code d'intervention 7724 (autosoins non dirigés) lorsqu'il réfère un usager vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}. L'accompagnateur de l'ACSM-Qc avise par courriel le professionnel ou l'intervenant référent lorsque la personne entreprend son parcours, ainsi qu'en cas de refus de la personne ou lorsqu'il est impossible de la joindre.

Si un professionnel ou un intervenant référent désire obtenir plus d'information concernant le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} avant d'y référer une personne, il peut appeler l'ACSM-Qc au 1 844 657-2106 ou écrire à l'adresse courriel suivante : retrouversonentrain@acsm.qc.ca.

Si l'accompagnateur de l'ACSM-Qc observe une détérioration significative de la situation ou de l'état de la personne, il en avisera par courriel le professionnel ou l'intervenant répondant assigné au dossier afin que ce dernier fasse un suivi auprès de la personne.

En cas de situation de crise, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc effectuera un transfert téléphonique de la personne vers le service Info-Social 811 et en informera ensuite le professionnel ou l'intervenant répondant.

Lorsqu'un participant complète le programme avec succès, abandonne ou devient injoignable, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc rédige un rapport et le transmet par courriel au professionnel ou à l'intervenant qui est déjà assigné au dossier de la personne et qui agit à la fois comme référent et répondant. Ce professionnel ou intervenant répondant s'assure que le rapport est consigné au dossier clinique de la personne.

Il est possible que la personne présente ou exprime des besoins résiduels après avoir complété ou abandonné le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}. Ces besoins résiduels seront inscrits dans le rapport transmis au référent et au répondant. Avec le consentement de la personne, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc peut contacter le professionnel ou l'intervenant répondant pour l'informer de la situation et préciser les besoins résiduels de la personne. Le professionnel ou l'intervenant répondant s'assurera de joindre la personne et de voir à ce que les services lui soient offerts. Dans ce genre de situation, des soins et services plus intensifs pourraient être offerts par l'établissement.

Si un professionnel ou un intervenant répondant désire obtenir plus d'information à la suite de la réception d'un rapport concernant la participation d'une personne au programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, il peut appeler l'ACSM-Qc au 1 844 657-2106 ou écrire à l'adresse courriel suivante : retrouversonentrain@acsm.qc.ca.

Coordonnées des professionnels, des intervenants ou des services à joindre en cas de détérioration significative de la situation d'une personne, ou en cas de situation de crise :

Selon la procédure de repérage des personnes vulnérables au suicide et d'application de mesures de protection requises, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc effectuera un transfert téléphonique de la personne vers le service d'urgence **911** ou le service Info-Social **811**, ou avisera le professionnel ou l'intervenant répondant par **courriel** ou par **téléphone**.

Processus de référence pour une personne inscrite dans un GMF ou auprès d'un médecin en cabinet privé

Selon son jugement clinique, tout médecin, professionnel ou intervenant ayant un suivi avec un patient inscrit dans le GMF, ou dans son cabinet médical privé, peut référer cet usager vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}.

Le médecin, le professionnel ou l'intervenant doit d'abord vérifier si la personne répond à tous les critères d'admissibilité au programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, notamment par la passation du questionnaire d'appréciation PHQ-9 ou RCADS-MDD pour les symptômes dépressifs. Il doit également vérifier si la personne présente des besoins qui nécessiteraient des soins et services plus intensifs que des autosoins comme le programme Retrouver son entrain^{MC}. Ainsi, le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} ne doit pas être utilisé « en attendant » ou comme service préalable avec des personnes pour qui d'autres traitements, généralement de plus haute intensité, sont indiqués ou prévus.

Le médecin, le professionnel ou l'intervenant doit ensuite remplir, avec la personne, le formulaire de référence sur le portail Web sécurisé de l'ACSM-Qc et consigner une note au dossier clinique ou médical de l'usager dans le système d'information du GMF (ex. : dossier médical électronique [DME]) ou du cabinet médical. Si c'est un professionnel ou un intervenant en GMF qui réfère la personne vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, il doit aviser le médecin de famille de la personne. L'accompagnateur de l'ACSM-Qc avise par courriel le médecin, le professionnel ou l'intervenant référent lorsque la personne entreprend son parcours, ainsi qu'en cas de refus de la personne ou lorsqu'il est impossible de la joindre.

Si un médecin, un professionnel ou un intervenant référent désire obtenir plus d'information concernant le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} avant d'y référer une personne, il peut appeler l'ACSM-Qc au 1 844 657-2106 ou écrire à l'adresse courriel suivante : retrouversonentrain@acsm.qc.ca.

Si l'accompagnateur de l'ACSM-Qc observe une détérioration significative de la situation ou de l'état de la personne, il avisera par courriel le médecin, le professionnel ou l'intervenant indiqué comme répondant afin que ce dernier fasse un suivi auprès de l'usager.

En cas de situation de crise, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc effectuera un transfert téléphonique de la personne vers le service Info-Social 811 et en informera ensuite le médecin, le professionnel ou l'intervenant répondant.

Lorsqu'un participant complète le programme avec succès, abandonne ou devient injoignable, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc rédige un rapport et le transmet par courriel au médecin, au professionnel ou à l'intervenant indiqué comme répondant, ainsi qu'au référent. Le médecin, le professionnel ou l'intervenant répondant s'assure que le rapport est consigné au dossier médical de la personne.

Il est possible que la personne présente ou exprime des besoins résiduels après avoir complété ou abandonné le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}. Ces besoins résiduels seront inscrits dans le rapport transmis au médecin, au professionnel ou à l'intervenant répondant, ainsi qu'au référent. Avec le consentement de la personne, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc contactera alors le médecin, le professionnel ou l'intervenant indiqué comme répondant pour l'informer de la situation et préciser les besoins résiduels de la personne. Le médecin, le professionnel ou l'intervenant répondant s'assurera de joindre la personne et de voir à ce que les services requis lui soient offerts. Dans ce genre de situation, des soins et services plus intensifs pourraient être offerts par le médecin, un professionnel ou un intervenant en GMF ou l'établissement de santé et de services sociaux de la personne.

Si un médecin, un professionnel ou un intervenant répondant désire obtenir plus d'information à la suite de la réception d'un rapport concernant la participation d'une personne au programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, il peut appeler l'ACSM-Qc au 1 844 657-2106 ou écrire à l'adresse courriel suivante : retrouversonentrain@acsm.qc.ca.

Coordonnées des médecins, des professionnels, des intervenants ou des services à joindre en cas de détérioration significative de la situation d'une personne, ou en cas de situation de crise :

Selon la procédure de repérage des personnes vulnérables au suicide et d'application de mesures de protection requises, l'accompagnateur de l'ACSM-Qc effectuera un transfert téléphonique de la personne vers le service d'urgence **911** ou le service Info-Social **811**, ou avisera le médecin, le professionnel ou l'intervenant répondant par **courriel** ou par **téléphone**.

ANNEXE A

Aide-mémoire
Référence vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} de l'ACSM-Qc
par les services Info-Social ou AAOR ou les mécanismes d'accès

Étapes	Rôles de l'intervenant	Rôle de l'accompagnateur de l'ACSM-Qc
Réception de la demande	Info-Social 811 <ul style="list-style-type: none"> • Le professionnel ou l'intervenant d'Info-Social 811 détermine que la personne pourrait bénéficier du programme d'autosoins Retrouver son entrain. • Le professionnel ou l'intervenant oriente la personne vers l'AAOR⁹ ou autre mécanisme d'accès déterminé par l'établissement. 	
Analyse de la demande et des critères d'exclusion	AAOR ⁹ ou autre mécanisme d'accès <ul style="list-style-type: none"> • Le professionnel ou l'intervenant de l'AAOR ou du mécanisme d'accès vérifie si la personne a un suivi actif au sein de l'établissement. • Si elle a un suivi actif, la demande est transférée, avec l'autorisation de la personne, au professionnel ou à l'intervenant assigné. Le rôle de l'AAOR ou du mécanisme d'accès se termine alors. • Si la personne n'a pas de suivi actif, le professionnel ou l'intervenant de l'AAOR ou du mécanisme d'accès confirme par une analyse que le besoin peut être répondu par le programme d'autosoins Retrouver son entrain. • Le professionnel ou l'intervenant s'assure que la personne répond à tous les critères d'admissibilité : <ul style="list-style-type: none"> ○ Est âgée de 14 ans et plus; ○ N'a pas un score de 21 et plus au PHQ-9 ou un score-T de 80 et plus au RCADS-MDD; ○ Ne présente pas un danger pour elle-même ou pour autrui; ○ N'a pas un trouble de l'abus des substances affectant significativement son fonctionnement, en l'occurrence sa capacité à participer au programme; ○ N'a pas eu un épisode de manie ou de psychose au cours des 6 derniers mois; ○ Pour les adolescents, ne pas s'être mutilé plus de 3 fois au cours du dernier mois. • Le professionnel ou l'intervenant s'assure d'obtenir le consentement de la personne avant de remplir et de transmettre la demande. 	

⁹ Le service d'AAOR peut être offert en CLSC, directement à Info-Social ou dans d'autres lieux de proximité selon les modalités régionales.

Étapes	Rôles de l'intervenant	Rôle de l'accompagnateur de l'ACSM-Qc
Transmission de la référence au programme Retrouver son entrain	AAOR ⁹ ou autre mécanisme d'accès <ul style="list-style-type: none"> Le professionnel ou l'intervenant remplit la demande dans le portail de référence : https://bouncebackqc.inputhealth.com/ereferral#patient. Le professionnel ou l'intervenant inscrit ses coordonnées en tant que référent pour être joint si des informations essentielles sont manquantes dans la référence. Il inscrit également les coordonnées du professionnel, de l'intervenant ou de son service qui agira comme répondant à joindre en cas de détérioration significative de la situation de la personne. 	<ul style="list-style-type: none"> L'ACSM-Qc reçoit la référence. L'ACSM-Qc envoie un accusé de réception à l'intervenant référent. L'accompagnateur contacte l'intervenant référent si des informations essentielles sont manquantes.
Prise de contact avec la personne	AAOR ¹⁰ ou autre mécanisme d'accès <ul style="list-style-type: none"> Le professionnel ou l'intervenant référent peut fermer la demande de service après la réception du courriel de l'ACSM-Qc confirmant le début du parcours de la personne. 	<ul style="list-style-type: none"> L'accompagnateur effectue une première tentative de prise de contact avec la personne à l'intérieur d'un délai de 5 jours. L'accompagnateur avise le professionnel ou l'intervenant référent par courriel du début de l'accompagnement, ainsi qu'en cas de refus de la personne ou lorsqu'elle est injoignable.
Accompagnement dans le programme		<ul style="list-style-type: none"> L'accompagnateur soutient la personne lors de 6 séances téléphoniques au cours des 3 à 6 prochains mois pour l'aider et l'encourager à compléter ses cahiers d'exercices.
Détérioration de la situation ou de l'état de la personne / Situation de crise	Info-Social 811 <ul style="list-style-type: none"> Lors de situations de crise, le professionnel ou l'intervenant réalise les interventions psychosociales requises pour stabiliser l'état de la personne, puis l'oriente et l'accompagne vers l'obtention des services ou des soins les plus appropriés à ses besoins. AAOR ¹⁰ ou autre mécanisme d'accès <ul style="list-style-type: none"> L'intervenant ou le service répondant (AAOR ou mécanisme d'accès) s'assure de joindre la personne, d'effectuer une nouvelle analyse au besoin et de demander les services requis. 	<ul style="list-style-type: none"> L'accompagnateur qui observe une détérioration significative de la situation d'une personne, ou une situation de crise, effectue un transfert téléphonique de la personne vers le service Info-Social 811, selon la procédure de repérage des personnes vulnérables au suicide et d'application de mesures de protection requises. L'accompagnateur avise le professionnel, l'intervenant ou le service répondant par courriel d'une détérioration significative de la situation de la personne, ou d'une situation de crise, qui a été référée vers le service Info-Social 811 et que d'autres services pourraient être requis.

¹⁰ Le service d'AAOR peut être offert en CLSC, directement à Info-Social ou dans d'autres lieux de proximité selon les modalités régionales.

Étapes	Rôles de l'intervenant	Rôle de l'accompagnateur de l'ACSM-Qc
Fin de l'accompagnement	AAOR ¹⁰ ou autre mécanisme d'accès Le professionnel, l'intervenant ou le service répondant consigne le rapport dans le dossier clinique de l'utilisateur.	<ul style="list-style-type: none"> Lorsqu'un participant complète le programme, l'accompagnateur rédige un rapport et le transmet à l'intervenant ou au service répondant, ainsi qu'au référent. À la suite d'un abandon ou d'un participant qui devient injoignable, l'accompagnateur l'indique dans un rapport et le transmet à l'intervenant ou au service répondant, ainsi qu'au référent.
Personne nécessitant d'autres services à la fin du programme	AAOR ¹⁰ ou autre mécanisme d'accès <ul style="list-style-type: none"> Si cela est souligné par l'accompagnateur de l'ACSM-Qc, le professionnel, l'intervenant ou le service répondant s'assure que l'utilisateur sera contacté, qu'une nouvelle analyse est effectuée au besoin et que les services requis sont demandés. 	<ul style="list-style-type: none"> L'accompagnateur qui observe qu'une personne présente toujours ou qu'elle exprime des besoins résiduels à la fin de son parcours ou de la période de service l'inscrit dans son rapport. Avec le consentement de la personne, l'accompagnateur peut contacter le professionnel, l'intervenant ou le service répondant pour l'informer de la situation et préciser les besoins résiduels.

Pour obtenir de l'information sur le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, appelez l'ACSM-Qc au 1 844 657-2106 ou écrivez à l'adresse courriel suivante : retrouversonentrain@acsm.qc.ca.

ANNEXE B

Aide-mémoire
Référence vers le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC} de l'ACSM-Qc
par les médecins ou les intervenants en établissement, GMF ou en cabinet médical privé

Étapes	Rôles de l'intervenant	Rôle de l'accompagnateur de l'ACSM-Qc
Analyse de la demande et des critères d'exclusion	Établissement, GMF ou cabinet médical privé <ul style="list-style-type: none"> • Le médecin, le professionnel ou l'intervenant au dossier de la personne détermine qu'elle pourrait bénéficier du programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}. • Le médecin, le professionnel ou l'intervenant s'assure que la personne répond à tous les critères d'admissibilité : <ul style="list-style-type: none"> ○ Est âgée de 14 ans et plus; ○ N'a pas un score de 21 et plus au PHQ-9 ou un score-T de 80 et plus au RCADS-MDD; ○ Ne présente pas un danger pour elle-même ou pour autrui; ○ N'a pas un trouble de l'abus des substances affectant significativement son fonctionnement, en l'occurrence sa capacité à participer au programme; ○ N'a pas eu un épisode de manie ou de psychose au cours des 6 derniers mois; ○ Pour les adolescents, ne pas s'être mutilé plus de 3 fois au cours du dernier mois. • Le médecin, le professionnel ou l'intervenant s'assure d'obtenir le consentement de la personne avant de remplir et de transmettre la demande. 	
Transmission de la référence au programme Retrouver son entrain	Établissement, GMF ou cabinet médical privé <ul style="list-style-type: none"> • Le médecin, le professionnel ou l'intervenant remplit la demande dans le portail de référence : https://bouncebackqc.inputhealth.com/ereferral#patient. • Le médecin, le professionnel ou l'intervenant inscrit ses coordonnées en tant qu'intervenant référent pour être joint si des informations essentielles sont manquantes dans la référence. • L'intervenant, le médecin ou le professionnel inscrit aussi ses coordonnées en tant qu'intervenant répondant à joindre en cas de détérioration significative de la situation de la personne. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'ACSM-Qc reçoit la référence. • L'ACSM-Qc envoie un accusé de réception à intervenant référent. • L'accompagnateur contacte le médecin, le professionnel ou l'intervenant référent si des informations essentielles sont manquantes.
Prise de contact avec la personne		<ul style="list-style-type: none"> • L'accompagnateur effectue une première tentative de prise de contact avec la personne à l'intérieur d'un délai de 5 jours. • L'accompagnateur avise le médecin, le professionnel ou l'intervenant référent par courriel du début de l'accompagnement, ainsi qu'en cas de refus de la personne ou lorsqu'elle est injoignable.

Étapes	Rôles de l'intervenant	Rôle de l'accompagnateur de l'ACSM-Qc
Accompagnement dans le programme		<ul style="list-style-type: none"> • L'accompagnateur soutient la personne lors de 6 séances téléphoniques au cours des 3 à 6 prochains mois pour l'aider et l'encourager dans à compléter ses cahiers d'exercices.
Détérioration de la situation ou de l'état de la personne / Situation de crise	<p>Info-Social 811</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lors de situations de crise, le professionnel ou l'intervenant réalise les interventions psychosociales requises pour stabiliser l'état de la personne, puis l'oriente et l'accompagne vers l'obtention des services ou des soins les plus appropriés à ses besoins. <p>Établissement, GMF ou cabinet médical privé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le médecin, le professionnel ou l'intervenant répondant s'assure de joindre la personne et de voir à ce que les services requis soient offerts. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'accompagnateur qui observe une détérioration significative de la situation d'une personne, ou une situation de crise, effectue un transfert téléphonique de la personne vers le service Info-Social 811, selon la procédure de repérage des personnes vulnérables au suicide et d'application de mesures de protection requises. • L'accompagnateur avise le médecin, le professionnel ou l'intervenant répondant par courriel d'une détérioration significative de la situation de la personne, ou d'une situation de crise, qui a été référée au service Info-Social 811 et que d'autres services pourraient être requis.
Fin de l'accompagnement	<p>Établissement, GMF ou cabinet médical privé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le médecin, le professionnel ou l'intervenant répondant reçoit le rapport de l'ACSM-Qc. • Le médecin, le professionnel ou l'intervenant consigne le rapport dans le dossier de l'utilisateur. 	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsqu'un participant complète le programme, l'accompagnateur rédige un rapport et le transmet au médecin, au professionnel ou à l'intervenant répondant, ainsi qu'au référent. • À la suite d'un abandon ou d'un participant qui devient injoignable, l'accompagnateur l'indique dans un rapport et le transmet au médecin, au professionnel ou à l'intervenant répondant, ainsi qu'au référent.
Personne nécessitant d'autres services à la fin du programme	<p>Établissement, GMF ou cabinet médical privé</p> <ul style="list-style-type: none"> • Si cela est souligné par l'accompagnateur de l'ACSM-Qc, le médecin, le professionnel ou l'intervenant s'assure que la personne est contactée, qu'une analyse est effectuée au besoin et que les services requis sont offerts. 	<ul style="list-style-type: none"> • L'accompagnateur qui observe qu'une personne présente toujours ou qu'elle exprime des besoins résiduels à la fin de son parcours ou de la période de service l'inscrit dans son rapport. Avec le consentement de la personne, l'accompagnateur peut contacter le médecin, le professionnel ou l'intervenant répondant pour l'informer de la situation et préciser le besoin résiduel.

Pour obtenir de l'information sur le programme d'autosoins Retrouver son entrain^{MC}, appelez l'ACSM-Qc au 1 844 657-2106 ou écrivez à l'adresse courriel suivante : retroouversonentrain@acsm.qc.ca.

