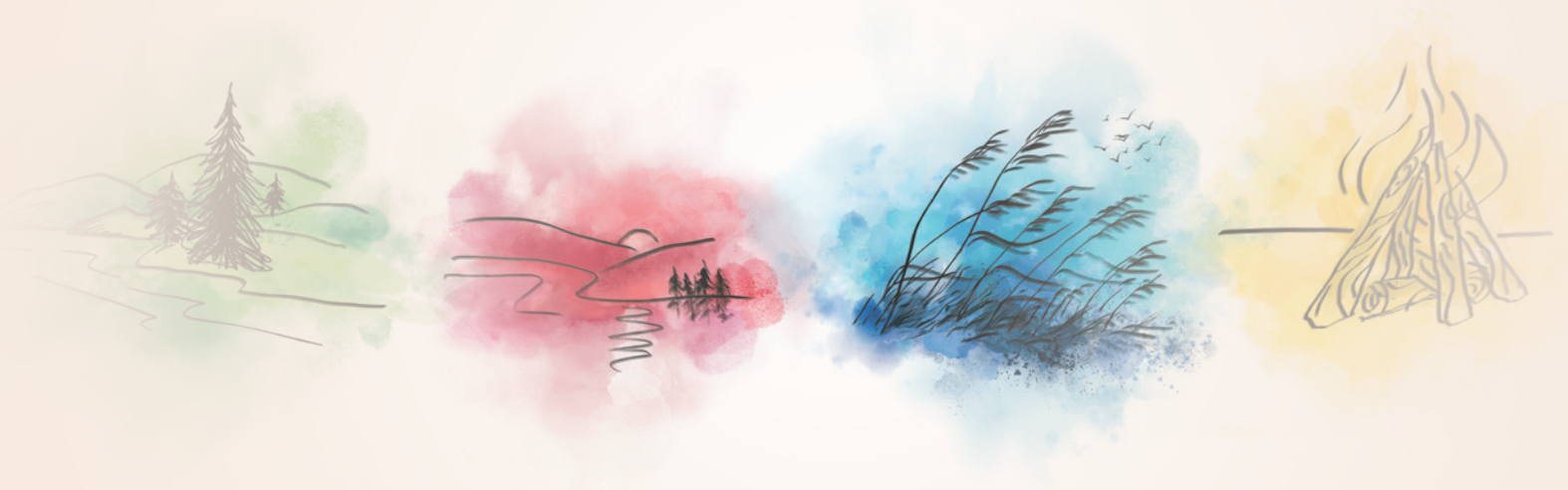


Aide-mémoire pour bien réussir une intervention clinique



COMMISSION DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES SOCIAUX
DES **PREMIÈRES NATIONS**
DU QUÉBEC ET DU LABRADOR





1 AVANT LA RENCONTRE

- Ayez en main la documentation et les outils pertinents.
- Lisez les notes au dossier, au besoin.
- Prévoyez une période adéquate pour la rencontre.
- Prenez connaissance du contexte juridique de la personne concernée, s'il y a lieu (ordonnance, Direction de la protection de la jeunesse, etc.).
- Rappelez à la personne que ce qu'elle vous dira restera **confidentiel**.





*Des choses extraordinaires
se produisent quand on
s'éloigne de la négativité.*

ÉMOTIONNEL



2

LORS DE LA PREMIÈRE RENCONTRE

- Présentez-vous et expliquez votre rôle, le déroulement du suivi et sa durée, s'il y a lieu.





*J'essaie toujours de mon
mieux et j'ai confiance
en moi.*

ÉMOTIONNEL

Confidentiel

SAUF

Si vous travaillez au sein d'une équipe multidisciplinaire et que la personne concernée a signé le formulaire de consentement, les renseignements nécessaires au bon suivi du dossier pourraient être transmis à vos collègues.

Si vous devez partager des renseignements ou un dossier avec une personne de l'externe, faites-lui signer le formulaire de consentement.

Obligations juridiques

Dans certaines situations, **la confidentialité doit être levée**, notamment :

- Lorsque la personne représente un danger imminent pour elle-même ou pour autrui.
- Lorsque la sécurité ou le développement d'un enfant **est ou peut être** compromis.*
- Lorsque l'ordonnance d'un tribunal l'exige.

*En vertu de l'article 38 de la *Loi sur la protection de la jeunesse*¹.

¹ L'article 38 de la *Loi sur la protection de la jeunesse* précise les motifs de compromission pour lesquels la sécurité ou le développement d'un enfant est considéré comme compromis (situation d'abandon, de négligence, de mauvais traitements psychologiques, d'exposition à la violence conjugale, d'abus sexuels, d'abus physiques ou lorsqu'il présente des troubles de comportement sérieux).





*Prendre soin de soi
permet de se réappropriier
son pouvoir.*

ÉMOTIONNEL



PENDANT LA RENCONTRE

À l'étape de la rétention du signalement, de son évaluation et de l'orientation, **l'intervenant devra, au moment d'effectuer la demande de renseignements, préciser le motif de compromission allégué et limiter sa demande aux renseignements nécessaires pour révéler ou confirmer l'existence d'une situation en lien avec ce motif de compromission** et dont la connaissance pourrait permettre, selon le cas :

- De retenir le signalement pour évaluation.
- De décider si la sécurité ou le développement de l'enfant est compromis ou le demeure.
- De décider de l'orientation de l'enfant.

Une fois la période d'évaluation du signalement et d'orientation terminée, l'intervenant pourra exiger de se voir communiquer un renseignement qui lui permet de confirmer ou d'infirmer l'existence d'une situation en lien avec des faits nouveaux survenus depuis la décision portant sur la compromission et dont la connaissance pourrait permettre de réviser la situation de l'enfant.

Les renseignements que le directeur de la protection de la jeunesse souhaite se voir communiquer pourront concerner l'enfant, les parents ou un tiers mis en cause par le signalement.





*Entoure-toi de gens
qui te font évoluer.*

ÉMOTIONNEL



Techniques d'intervention

TECHNIQUES	DÉFINITIONS	EXEMPLES
1 Questions ouvertes	Poser des questions ouvertes pour susciter des réponses autres qu'un simple « oui » ou « non » et des réponses plus riches en renseignements.	« Que s'est-il passé lorsque... ? » « Comment as-tu fait pour réussir à... ? »
2 Reflet des sentiments	Refléter les attitudes et les sentiments pour traduire en mots des observations.	« Tu me sembles (triste, songeur, fâché, etc.). » « Tu as l'air (préoccupé, déçu, épuisé, etc.). »
3 Reformulation	Dire en d'autres termes ce que la personne vient de dire pour l'encourager à parler davantage.	« Je crois comprendre que tu es très préoccupé par... » « Si je te suis bien, tu veux dire que... »
4 Clarification	Clarifier ses impressions pour préciser ce que la personne a voulu dire en posant des questions ouvertes.	« Que veux-tu dire exactement lorsque tu dis que... ? » « Qu'est-ce qui est le plus difficile pour toi en ce moment ? »



*Respecte-toi.
Tu mérites le meilleur.*

ÉMOTIONNEL



Techniques d'intervention (suite)

TECHNIQUES	DÉFINITIONS	EXEMPLES
5 Validation	Valider l'expérience de la personne pour l'aider à reconnaître et à accepter ses émotions.	« Ça ne doit pas être facile de vivre une telle situation. » « C'est tout à fait normal de se sentir _____ dans ta situation. »
6 Respect du silence	Accueillir et tolérer les moments de silence sans chercher à les combler.	Ne pas précipiter ses réponses. Laisser à la personne le temps de penser ou de vivre une émotion.
❗ Utiliser cette technique de façon ciblée pour répondre aux besoins de l'usager, et non pas pour ventiler sur son propre vécu.		
7 Dévoilement de soi	S'ouvrir et parler de ses propres expériences de vie relativement à l'expérience de la personne pour partager volontairement certains renseignements personnels de façon à normaliser l'expérience de la personne.	« J'ai aussi vécu quelque chose de semblable lorsque j'étais adolescent. Au fil du temps, j'ai développé... »
8 Écoute empathique	Écouter pour comprendre l'expérience de la personne sans jugement et sans chercher à résoudre le problème immédiatement.	Avoir un langage non verbal accueillant. Accueillir sans jugement. Donner toute son attention à la personne. Ne pas tomber en mode solution.



*Toute épreuve
fait grandir.*

MENTAL

4

PENDANT LA RENCONTRE

Rôle et mandat des intervenants

**Si la personne vit des moments difficiles,
pensez à vérifier la présence d'idées suicidaires.**

- Nommez l'inquiétude et utilisez les éléments de la situation de la personne pour aborder le sujet.
- Posez la question de façon claire et directe :
« Penses-tu au suicide ? »
- En cas de doute, consultez les ressources offertes dans la communauté.

Composez le 1-866-APPELLE



Visitez le site www.suicide.ca/fr





*Je suis concentré
et pleinement présent
lorsque je communique.*

MENTAL



5

PENDANT LA RENCONTRE

Rôle et mandat des intervenants

Intervention auprès d'une personne sous l'influence de substances

- Assurez-vous que ses besoins de base sont satisfaits.
- Utilisez des phrases courtes et simples.
- Adaptez l'intervention en fonction de la personne.
- Reportez la rencontre, au besoin.
- Assurez-vous de la sécurité de tous.





*C'est normal de faire
des erreurs, tant que
je continue de donner
le meilleur de moi-même.*

MENTAL

6

PENDANT LA RENCONTRE

Comment bien terminer une rencontre

- Faites un retour sur les points abordés.
- Demandez à la personne si elle a encore des préoccupations.
- Parlez des prochaines étapes ainsi que du suivi et prévoyez la prochaine rencontre.
- Valorisez les progrès de la personne en relevant ses bons coups.
- Préparez la personne à la fin du suivi, s'il y a lieu.





*C'est dans les épreuves
que nous grandissons,
pas lorsque tout est facile.*

MENTAL



7 APRÈS LA RENCONTRE

Notes au dossier (consigner les renseignements pertinents au dossier)

Réservez des plages horaires dans votre agenda pour rédiger les notes au dossier.

Consignez les notes au dossier le plus rapidement possible et selon les normes de l'établissement ou de l'ordre professionnel, s'il y a lieu.

- Remplissez tout document relatif au suivi de la personne concernée.
- Préparez-vous à la prochaine rencontre et remplissez les documents.
- Faites les liens nécessaires avec l'équipe ou les services externes, au besoin.

Voici un exemple de modèle de rédaction « ÉCRIS » :

- E** Événement
- C** Contexte
- R** Réaction
- I** Intervention
- S** Suivi

Date (année-mois-jour), heure, signature



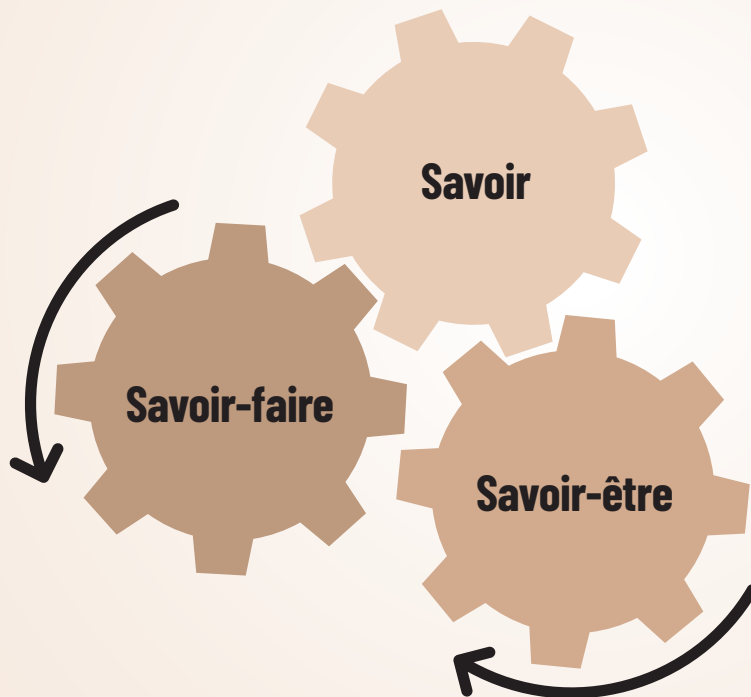
A watercolor illustration on the left side of the page shows dark, slender reeds or grasses leaning to the right. Above them, a small flock of birds is flying in a light blue, hazy sky. The background of the entire page is white, with a large, faint, light blue geometric pattern resembling a stylized lotus flower or a complex star shape. The text is written in a black, cursive-style font.

*Je fais des choix sains
et je déborde d'énergie
et d'enthousiasme.*

PHYSIQUE



TROIS SAVOIRS ESSENTIELS



Trois types de savoirs jouent un rôle complémentaire dans les compétences liées à l'intervention.



*Il est préférable
d'avancer lentement que
de rester immobile.*

PHYSIQUE

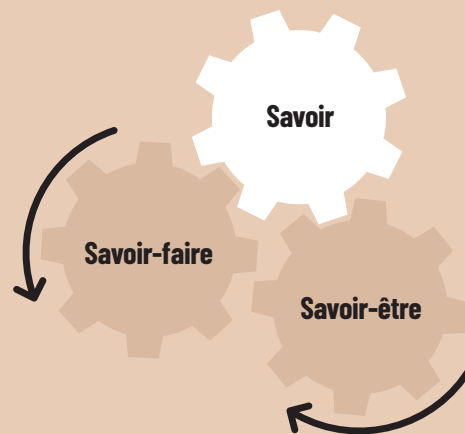


TROIS SAVOIRS ESSENTIELS

Savoir

Le savoir désigne vos connaissances personnelles, telles que les théories et les procédures liées à l'intervention.

- Pratiques exemplaires selon la clientèle.
- Procédures de travail de l'organisme.
- Conditions favorables à une intervention sécuritaire.
- Ressources accessibles dans la communauté.



A watercolor illustration on the left side of the page. It features dark, slender reeds or grasses leaning to the right, set against a background of soft blue and white washes. Above the reeds, a small flock of birds is depicted in flight. The overall style is artistic and ethereal.

*J'aime bouger et je le
fais d'une façon que
mon corps apprécie.*

PHYSIQUE

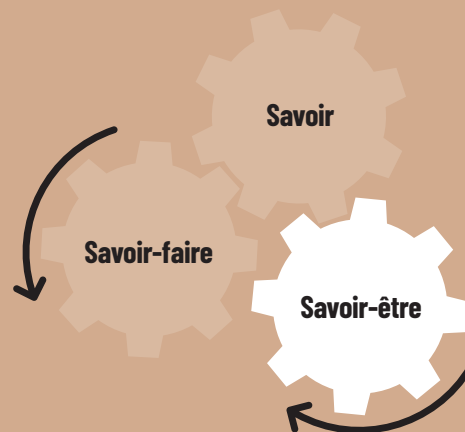


TROIS SAVOIRS ESSENTIELS

Savoir-être

Le savoir-être comprend vos attitudes, vos valeurs et vos sentiments.

- Soyez conscient de l'impact de votre propre expérience et de votre attitude sur l'intervention.
- Soyez conscient de vos limites personnelles face à l'intervention.
- Soyez conscient que chaque intervention peut être teintée d'éléments qui vous sont propres, comme votre humeur de la journée, vos expériences passées ou vos valeurs personnelles.



A watercolor illustration on the left side of the page. It features dark, slender reeds or grasses leaning towards the right. Above them, a small flock of birds is flying in a light blue, hazy sky. The background of the entire slide is white with a faint, light blue geometric pattern resembling a stylized flower or star. The text is written in a black, cursive-style font.

*Fais quelque chose
aujourd'hui pour laquelle
tu te féliciteras plus tard.*

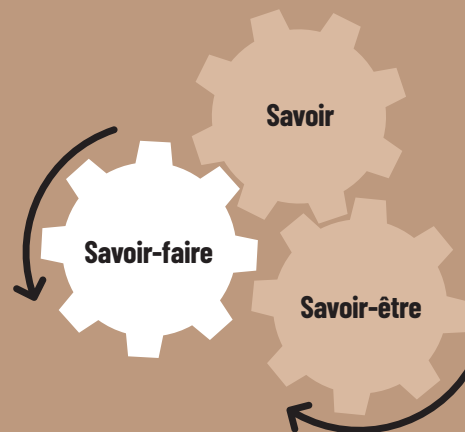
PHYSIQUE

TROIS SAVOIRS ESSENTIELS

Savoir-faire

Le savoir-faire désigne votre capacité d'appliquer des connaissances dans un contexte d'intervention.

- Réalisez une intervention adaptée à la personne.
- Passez de la théorie à la pratique.
- Utilisez vos connaissances pour faire des choix éclairés.
- Mettez en pratique votre jugement clinique.
- Choisissez l'outil approprié pour la personne.





*Prends l'habitude de
trouver au moins une
chose positive qui t'est
arrivée dans la journée.*

SPIRITUEL

RESSOURCES

Aide professionnelle et confidentielle en prévention du suicide tous les jours, 24 heures sur 24



www.suicide.ca/fr



1-866-APPELLE (277-3553)



535353

Tel-jeunes



www.teljeunes.com



1-800-263-2266



514-600-1002

Jeunesse, J'écoute



www.jeunessejecoute.ca



1-800-263-2266



686868



*Une des choses les plus
bénéfiques à faire,
c'est de se reconnecter
à sa culture.*

SPIRITUEL

RESSOURCES

Ligne d'écoute d'espoir pour le mieux-être



www.espoirpourlemieuxetre.ca



1-855-242-3310

Interligne – aide et accompagnement pour les personnes concernées par la diversité sexuelle et la pluralité des genres



www.interligne.co/contact/



1-888-505-1010



1-888-505-1010

Wapikoni mobile



www.wapikoni.ca

Sages pratiques pour la promotion de la vie



www.wisepractices.ca/fr/



*Je prends une pause
aujourd'hui pour ralentir
la cadence et libérer
mon esprit. Le repos
est bénéfique.*

SPIRITUEL



Équipe de rédaction

Laurie Gélinas

Conseillère en services à l'enfance et à la famille

Alexandra Gilbert

Conseillère en services à l'enfance et à la famille

Anne-Marie Hélié

Conseillère en mieux-être – volet santé mentale

Geneviève Jacques-Gingras

Conseillère en mieux-être – volet prévention
des dépendances et de la violence

Catherine Morissette

Conseillère en prévention du suicide
et de crises sociales

Manon Nepton

Chargée de liaison aux recours collectifs liés
aux services à l'enfance et à la famille

Marie-Pier Paul

Conseillère en services à l'enfance et à la famille

Valérie Vennes

Chef d'équipe du secteur des services sociaux

Illustrations et graphisme

Patricia Carignan et

CORSAIRE | Design | Communication | Web

© CSSSPNQL 2025

ISBN version Web : 978-1-77315-575-3

ISBN version imprimée : 978-1-77315-576-0



*Ton guide spirituel est
à tes côtés. Aie confiance.
Personne n'est seul.*

SPIRITUEL





COMMISSION DE LA SANTÉ
ET DES SERVICES SOCIAUX
DES **PREMIÈRES NATIONS**
DU QUÉBEC ET DU LABRADOR

Mission

Accompagner les Premières Nations au Québec dans l'atteinte de leurs objectifs en matière de santé, de mieux-être, de culture et d'autodétermination.

Vision

Les personnes, les familles et les communautés des Premières Nations sont en santé, ont un accès équitable à des soins et à des services de qualité, et exercent leur autodétermination et leur autonomie culturelle.



*Je ne contrôle pas ce
qui se passe autour
de moi, mais je suis
en contrôle de qui
se produit en moi.*

SPIRITUEL

