



## GUIDE

**Pratique professionnelle des intervenants  
des programmes d'aide aux employés de la fonction publique**



# GUIDE

**Pratique professionnelle des intervenants**  
des **programmes d'aide aux employés** de la fonction publique

Cette publication a été réalisée  
par la Direction de la santé des personnes au travail  
et produite par la Direction des communications  
du Secrétariat du Conseil du trésor.

Vous pouvez obtenir de l'information concernant  
la santé des personnes au travail en vous adressant  
au Sous-secrétariat aux relations de travail  
ou en consultant le site Web spécialisé.

Secrétariat du Conseil du trésor  
2<sup>e</sup> étage, secteur 500  
875, Grande Allée Est  
Québec (Québec) G1R 5R8  
Téléphone : 418 643-0875, poste 4655  
[www.portailrh.qc](http://www.portailrh.qc)

Vous pouvez obtenir de l'information au sujet  
du Conseil du trésor et de son Secrétariat  
en vous adressant à la Direction des communications  
ou en consultant son site Web.

Direction des communications  
Secrétariat du Conseil du trésor  
5<sup>e</sup> étage, secteur 500  
875, Grande Allée Est  
Québec (Québec) G1R 5R8  
Téléphone : 418 643-1529  
Sans frais : 1 866 552-5158  
[communication@sct.gouv.qc.ca](mailto:communication@sct.gouv.qc.ca)  
[www.tresor.gouv.qc.ca](http://www.tresor.gouv.qc.ca)

Dépôt légal - 2015  
Bibliothèque et Archives nationales du Québec

ISBN 978-2-550-72835-1 (en ligne)

# Table des matières

<b>Avant-propos</b> .....	<b>6</b>
<b>Objectifs</b> .....	<b>8</b>
<b>Champ d'application</b> .....	<b>8</b>
<b>Responsabilités</b> .....	<b>9</b>
Dispositions générales .....	9
Intégrité et objectivité .....	9
Engagements relatifs à la confidentialité .....	11
Conservation des dossiers PAE des employés .....	12
<b>Annexe</b> .....	<b>13</b>

# Avant-propos

Les programmes d'aide aux employés (PAE) ont longtemps été considérés comme des services isolés des autres fonctions en gestion des ressources humaines. Les garanties de neutralité et de confidentialité ont toujours justifié ce positionnement, qui a d'ailleurs été nécessaire pour établir toute la crédibilité et la notoriété que les PAE de la fonction publique québécoise connaissent aujourd'hui.

Depuis la fin des années 80, les ministères et organismes (MO) ont la responsabilité de mettre en place un PAE pour aider les personnes à prévenir, reconnaître et résoudre des problèmes personnels et professionnels affectant ou susceptibles d'affecter leur rendement, leur comportement ou leur présence au travail. Il revient à chaque MO de choisir le modèle de programme d'aide qui convient le mieux à sa réalité organisationnelle et à sa démarche stratégique de prévention des problèmes de santé psychologique au travail. Ainsi, divers modèles de PAE existent au sein de la fonction publique.

Les modèles dits « internes », c'est-à-dire ceux pour lesquels ce sont des employés de la fonction publique, appelés intervenants, qui sont mandatés pour offrir un premier soutien de base ont beaucoup évolué depuis leurs tout débuts. Bien que ces modèles de programme d'aide mettent l'accent en priorité sur l'individu et ses difficultés personnelles, ils tiennent compte davantage de l'environnement organisationnel dans lequel il évolue. Compte tenu de l'augmentation des problèmes de santé psychologique au travail, les services d'aide tendent de plus en plus à s'intégrer dans une stratégie d'action globale, comme le prescrit la Politique-cadre de gestion des ressources humaines<sup>1</sup>.

Ce repositionnement modifie donc le contexte de travail des intervenants des programmes d'aide de type « internes ». Alors qu'ils avaient autrefois comme principales tâches d'administrer le programme et d'offrir un soutien de base, ils sont appelés aujourd'hui à intervenir davantage en relation d'aide dans des situations qui se révèlent de plus en plus complexes, et à collaborer avec les divers acteurs de la gestion des ressources humaines.

Les intervenants, embauchés pour la plupart à titre de conseiller en gestion des ressources humaines, doivent faire preuve d'un doigté exceptionnel pour bien délimiter leur champ d'action auprès de leurs collègues et de leurs supérieurs, et leur zone d'intervention auprès de leur clientèle. Ils doivent éviter la confusion de rôle entre le statut que leur confère leur classe d'emploi et les responsabilités qui leur sont dévolues à l'égard de la relation d'aide, d'autant plus que depuis 2012<sup>2</sup>, le Code des professions délimite de manière plus claire les divers champs de pratique en santé mentale et relations humaines et réserve la pratique de la psychothérapie aux membres de certains ordres professionnels.

Bien qu'il ait toujours été clairement établi pour les PAE dits « internes » que la psychothérapie est un service offert par des personnes-ressources externes, les modifications légales et l'élargissement du rôle des intervenants ont tout de même suscité des questionnements d'ordre éthique. Pour travailler à titre d'intervenant, une formation universitaire dans le domaine de la relation d'aide, en plus de certaines habiletés relationnelles, sont bien sûr un prérequis.

1 CT 213306 – Politique-cadre de gestion des ressources humaines adoptée en 2013.

2 La Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines (projet de loi n° 21) a été adoptée le 19 juin 2012.

Toutefois, la nature de l'emploi ne requiert pas d'appartenir à un ordre professionnel, et donc de se gouverner selon un code de déontologie. C'est pour cette raison qu'il est apparu nécessaire, il y a quelques années, d'élaborer un code spécifique aux personnes mandatées pour intervenir en relation d'aide à l'intérieur des modèles internes de PAE. Bien définir leurs rôles et leurs responsabilités représentait un incontournable pour protéger à la fois les employés qui consultent le programme d'aide et les intervenants.

C'est donc dans la foulée du nouveau Code des professions et de la vision renouvelée des PAE qu'est né le besoin d'actualiser le code de conduite des personnes qui offrent des services d'aide aux employés dans les MO, élaboré en 2007. Un groupe de travail<sup>3</sup> formé de représentants du Comité interministériel des responsables de programmes d'aide (CIRPA) a été mandaté pour revoir ce code. Les travaux du groupe ont mené au présent guide qui actualise et remplace le Code de déontologie des responsables de programmes d'aide aux employés.

Afin de s'assurer que le nouveau guide est conforme aux responsabilités de l'employeur ainsi qu'aux lois et règlements en vigueur, des validations ont été faites auprès de la Direction des affaires juridiques du Secrétariat du Conseil du trésor, de l'Office des professions du Québec, de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation du Québec et de l'Ordre des psychologues du Québec. Le guide a aussi fait l'objet d'une validation auprès d'un comité de travail<sup>4</sup> formé de directeurs des ressources humaines de divers MO.

Ainsi, le présent guide tient compte des dispositions prévues aux lois et règlements suivants :

- Charte des droits et libertés de la personne (chapitre C-12) ;
- Code des professions (chapitre C-26) ;
- Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (chapitre A-2.1) ;
- Loi sur les archives (chapitre A-21.1) ;
- Loi sur la fonction publique (chapitre F-3.1.1) ;
- Politique-cadre de gestion des ressources humaines (C.T. 213306) ;
- Règlement sur l'éthique et la discipline dans la fonction publique (chapitre F-3.1.1, r. 3).

À noter qu'en cas de conflit d'application, ces lois et règlements ont préséance sur le guide.

---

3 Le groupe de travail était composé de Mmes Lorraine Bergeron (CSPQ), Anne-Michelle Bergevin (SAAQ), Christina-Kim Carbonneau (CSPQ), Anik Drouin (SCT), Éline Jacob (MERN) et Karine St-Pierre (MTQ au moment des travaux et maintenant au MJQ).

4 Le comité de travail était formé de M. Serge Bouchard (MEIE) et de Mmes Micheline Breton (RRQ), Josée Doyon (MSSS), Chantal Gagnon (SCT), Suzie Melançon (MIDI), Guylaine Queenton (Curateur public), Caroline St-Pierre (ISQ) et Claire Villeneuve (SCT).

# Objectifs

Le *Guide de la pratique professionnelle des intervenants des programmes d'aide aux employés de la fonction publique* constitue un document de référence qui vise à orienter la pratique professionnelle des intervenants des programmes d'aide de type « internes ». Il définit leurs responsabilités en s'intéressant aux notions d'intégrité et d'objectivité, aux engagements relatifs à la confidentialité et à la conservation des dossiers PAE des employés<sup>5</sup>.

Il se veut un outil dont l'utilisation contribue à la fois à maintenir la compétence des intervenants, à protéger les employés qui les consultent ainsi qu'à préserver la crédibilité des programmes d'aide et des organisations qui les appuient.

Il vise également à assurer la cohérence et l'uniformité d'interprétation chez l'ensemble des intervenants et des directeurs des ressources humaines de la fonction publique.

# Champ d'application

Ce guide s'adresse à toutes les personnes qui agissent à titre d'intervenants dans des programmes d'aide de type « internes », dans les MO dont le personnel est nommé suivant la Loi sur la fonction publique.

Par **intervenants**, on entend les personnes qui sont désignées dans leur organisation pour offrir des services d'aide de première ligne : accueil, information, aide à l'identification du problème, relation d'aide, counseling, formation, conseil et référence. En plus de ces tâches, les intervenants peuvent également occuper des fonctions de nature administrative comme le font les responsables des PAE.

Les **responsables** sont désignés dans leur organisation pour assumer principalement des responsabilités de nature administrative à l'égard du programme d'aide. Ils peuvent rencontrer les employés pour leur donner de l'information sur les services offerts en fonction de leurs besoins, mais ils ne s'engagent pas dans un processus de relation d'aide comme le font les intervenants.

C'est cette distinction majeure entre les deux rôles, soit la relation d'aide, qui commande de bien préciser les responsabilités des intervenants à l'intérieur du présent guide.

---

5 Les dossiers des personnes qui font appel au programme d'aide seront désignés dossiers PAE des employés dans la suite du texte.

# Responsabilités

Les responsabilités qui sont confiées aux intervenants du programme d'aide, dans le cadre de leurs fonctions, reposent sur quatre principaux fondements :

- La raison d'être du PAE est d'aider les employés à prévenir, reconnaître et résoudre des problèmes personnels et professionnels affectant ou susceptibles d'affecter leur rendement, leur comportement ou leur présence au travail ;
- Les services de relation d'aide offerts dans le cadre du PAE doivent être assurés en fonction des principes de volontariat, de confidentialité et d'absence de préjudice ;
- Le rôle principal de l'intervenant consiste à offrir, selon les besoins de sa clientèle (employés, groupe d'employés, gestionnaires, direction des ressources humaines), des services d'aide de première ligne : accueil, information, aide à l'identification du problème, relation d'aide, counseling, formation, conseil et référence. Il peut être appelé, en plus, à assumer des responsabilités de nature administrative à l'égard de la gestion du PAE ;
- Les services doivent d'abord être axés sur l'aide individuelle, mais ils doivent aussi, dans un esprit de prévention, contribuer à reconnaître les facteurs de risque organisationnels qui sont en cause dans les difficultés personnelles vécues par les employés.

## Dispositions générales .....

1. Une personne détenant un statut contractuel qui est appelée à remplacer un intervenant, absent ou en vacances, doit respecter toutes les responsabilités prévues dans ce guide, et ce, même si elle appartient à un ordre professionnel.
2. L'intervenant ne peut se soustraire, même indirectement, à une responsabilité contenue dans ce guide.
3. En cas de conflit apparent entre ce guide et une loi ou un règlement, l'intervenant doit se référer au répondant en éthique de son organisation ou au coordonnateur des PAE du Secrétariat du Conseil du trésor pour se faire conseiller quant à la meilleure action à entreprendre.

## Intégrité et objectivité .....

4. L'intervenant, parce qu'il agit dans un contexte où le cadre de travail et l'offre de service en matière d'aide aux employés sont déterminés par l'employeur, doit s'assurer de rendre aux personnes des services adaptés à ce contexte.
5. L'intervenant agit à titre de guide ou de conseiller qui, par son attitude, ses habiletés et ses compétences professionnelles et relationnelles, facilite et contribue à la démarche de soutien et de résolution de problème qu'entreprend la personne. S'il y a lieu, il la réfère à une ressource externe spécialisée en tenant compte de ses besoins et en lui reconnaissant le droit d'exercer le choix final quant à cette ressource.

6. En accord avec la raison d'être des PAE qui est d'offrir un service d'aide de première ligne, l'intervenant s'engage dans les interventions typiques de la relation d'aide qui ne constituent pas de la psychothérapie au sens de la loi (voir annexe), et qui respectent l'offre de service du programme d'aide de son MO ainsi que le présent guide. L'intervenant doit définir clairement son rôle dans toutes les publications promotionnelles du PAE. Il doit le faire également auprès de la clientèle qui le consulte ou auprès de laquelle il intervient et s'assurer que son rôle est bien compris. L'offre de service qui est publicisée doit refléter la nature des interventions offertes dans le cadre du PAE, conformément au présent guide.
7. L'intervenant, s'il le souhaite, peut indiquer sa formation universitaire sous sa signature pour démontrer qu'il a les compétences nécessaires pour intervenir en relation d'aide. S'il est membre d'un ordre professionnel, il peut également, avec l'accord préalable de ses supérieurs, afficher son titre réservé sous sa signature. Il ne peut toutefois faire usage du titre de psychothérapeute pour ne pas induire en erreur les personnes qui le consultent à propos de la nature des services qui leur sont offerts dans le cadre du PAE (voir point 6).
8. L'intervenant n'a pas à établir un diagnostic à l'égard de l'employé qui fait appel à ses services.
9. L'intervenant doit s'assurer du caractère volontaire de la participation de l'employé au PAE.
10. L'intervenant, lorsqu'il en ressent le besoin, doit consulter une personne-ressource compétente pour obtenir des conseils relativement à ses interventions auprès d'un employé en difficulté.
11. L'intervenant doit faire preuve de disponibilité et de diligence envers les employés qui souhaitent le consulter.
12. Si l'intervenant ne peut répondre dans l'immédiat à la demande d'un employé, il doit l'en aviser et convenir avec lui d'un délai raisonnable.
13. L'intervenant qui s'absente ou qui n'est pas disponible doit prendre les mesures nécessaires pour s'assurer que les employés pourront avoir accès à une autre personne-ressource, s'il y a lieu, et décrire la procédure à suivre en cas d'urgence.
14. L'intervenant doit avoir, dans l'exercice de ses fonctions, une conduite exemplaire, exempte de comportements ou d'attitudes pouvant entacher sa crédibilité et celle de l'employeur.
15. L'intervenant ne peut accomplir son travail s'il est sous l'influence d'une substance pouvant affaiblir ses facultés cognitives ou s'il souffre d'un problème de santé pouvant nuire à la qualité de ses interventions.
16. L'intervenant ne doit pas, sans raison, multiplier ses interventions auprès d'un employé et il doit éviter d'agir de manière inappropriée ou disproportionnée au regard des besoins de l'employé.
17. L'intervenant doit s'assurer d'intervenir de manière objective, exempte de préjugés au regard de la situation vécue par les employés qui le consultent. L'intervenant doit faire abstraction de toute intervention ou information provenant d'un tiers et qui pourrait avoir une influence négative sur la qualité de son intervention auprès des employés qui le consultent.

18. L'intervenant ne doit en aucun cas tirer des avantages pécuniaires ou de quelque nature que ce soit de sa fonction, et ce, aux dépens de l'employé qui fait appel à ses services ou aux dépens de son employeur. Il ne peut, par exemple :
- Solliciter des employés à titre de clients ou accepter de les recevoir dans le cadre d'une pratique privée exercée en sus de ses fonctions à son MO ;
  - Utiliser les ressources du MO qui l'emploie à des fins autres que celles convenues aux fins de son travail ;
  - Obtenir ou solliciter une commission ou un autre avantage de la part des personnes-ressources vers lesquelles il dirige des employés.
19. L'intervenant doit éviter de se trouver dans une situation pouvant porter préjudice aux employés qui le consultent ou à lui-même. Il peut cesser son intervention auprès d'un employé en l'informant de la ou des raisons de cet arrêt. Constituent, entre autres, des motifs d'arrêt : le conflit d'intérêts, la perte de confiance de l'employé envers l'intervenant, la croyance de la part de l'intervenant que l'employé porte atteinte à sa santé et sa sécurité physique ou psychologique.

## Engagements relatifs à la confidentialité.....

20. L'intervenant et les autres membres de l'équipe du PAE doivent s'assurer que toute information verbale ou écrite qu'ils reçoivent d'un employé qui fait appel à eux est conservée de façon strictement confidentielle dans un dossier propre au PAE, distinct des dossiers administratif et médical de l'employé. Ces dossiers doivent être classés dans un endroit sécurisé avec accès limité à l'intervenant et aux autres membres de l'équipe du PAE.

Le dossier PAE de l'employé ne doit contenir que les renseignements pertinents et essentiels aux activités du programme d'aide et à son suivi. À titre d'exemple :

- La date d'ouverture du dossier ;
  - Les coordonnées de la personne qui consulte ;
  - Une description sommaire des motifs de consultation ;
  - Une description sommaire des services professionnels rendus et la date de la prestation ;
  - La description du plan d'intervention et les recommandations ;
  - Les renseignements sur l'évolution de la personne à la suite des services rendus ;
  - Le nom et la signature de l'intervenant.
21. L'employé qui présente une demande, verbale ou écrite, peut accéder à son dossier PAE dans un délai de 20 jours ouvrables suivant la date de réception de la demande.

22. L'intervenant peut partager avec un tiers de l'information confidentielle concernant un employé s'il a reçu un consentement écrit de la part de cet employé. Le consentement doit préciser qui est le tiers et la nature des renseignements qui peuvent être partagés. Toutefois, s'il existe un motif raisonnable de croire que la vie, la santé ou la sécurité de l'employé ou d'autres personnes identifiables sont en danger, le consentement de l'employé n'est pas requis.
23. Les rencontres entre l'employé et l'intervenant doivent se dérouler dans une salle fermée permettant de préserver la confidentialité des conversations. La localisation de cette salle doit permettre, autant que possible, de préserver l'anonymat de l'employé.
24. L'intervenant doit prendre des mesures raisonnables pour éviter que les personnes qui viennent le rencontrer ne se croisent.
25. L'intervenant, lorsqu'il collabore avec ses collègues ou ses supérieurs de la direction des ressources humaines, doit s'assurer de ne pas divulguer d'information confidentielle concernant les personnes qui le consultent. Il peut communiquer des données statistiques non nominales ou encore des données relatives aux facteurs de risque organisationnels, mais toujours dans le respect du principe de confidentialité qui incombe aux PAE.
26. Dans le cadre du suivi de gestion (statistiques) propre au MO, seules des données non nominatives peuvent être transmises aux autorités.

## Conservation des dossiers PAE des employés.....

27. Il appartient à chaque MO d'établir ses propres délais de conservation des dossiers PAE des employés. Un délai de cinq ans après la dernière visite ou en cas de décès est suggéré. Suivant la période de conservation, le dossier doit être détruit selon les règles de confidentialité et de sécurité en vigueur dans chacun des MO.
28. Lorsque l'intervenant cesse de travailler au sein de son MO, il doit laisser sous la garde de son organisation les documents qu'il a produits ou reçus en cette qualité. Sous réserve de ce que prévoit le calendrier de conservation du MO, nul ne peut aliéner ou éliminer un document actif ou semi-actif d'un organisme public.
29. Dans le cas où il y a collaboration d'une firme externe, les données contenues dans le dossier demeurent sous la responsabilité de cette dernière.
30. Le dossier PAE d'un employé qui quitte son organisation demeure sous la garde de son MO qui en dispose selon le calendrier de conservation établi.
31. Lorsqu'un MO choisit de transférer son PAE à un tiers (MO ou firme externe), il doit s'assurer de ne lui transmettre que les données qui lui sont nécessaires pour assurer la continuité des services auprès des employés, notamment à l'égard des engagements contractuels déjà pris avec des ressources externes spécialisées (p. ex. : psychologues, conseillers d'orientation, etc.). Dans une telle situation, les employés concernés doivent être avisés et leur consentement doit être obtenu avant de procéder au transfert, puisqu'il s'agit de leur dossier.

# Annexe

## **Extraits du guide explicatif de la Loi modifiant le Code des professions et d'autres dispositions législatives dans le domaine de la santé mentale et des relations humaines (projet de loi no 21) – Septembre 2012 (pages 70 à 72) :**

« Le PL n° 21 contient des dispositions générales qui encadrent de façon rigoureuse la pratique de la psychothérapie au sein du système professionnel. Il prévoit une définition de la psychothérapie (article 11 qui introduit l'article 187.1, deuxième alinéa au Code des professions), la réserve de cette activité ainsi que la réserve du titre de psychothérapeute.

Le PL n° 21 prévoit qu'à l'exception du médecin et du psychologue, nul ne peut exercer la psychothérapie ni utiliser le titre de psychothérapeute s'il n'est membre de l'Ordre des conseillers et conseillères d'orientation, des ergothérapeutes, des infirmières et infirmiers, des psychoéducateurs et psychoéducatrices, des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux et qu'il n'est titulaire du permis de psychothérapeute.

Le PL n° 21 définit la psychothérapie comme étant : un traitement psychologique pour un trouble mental, pour des perturbations comportementales ou pour tout autre problème entraînant une souffrance ou une détresse psychologique qui a pour but de favoriser chez le client des changements significatifs dans son fonctionnement cognitif, émotionnel ou comportemental, dans son système interpersonnel, dans sa personnalité ou dans son état de santé. Ce traitement va au-delà d'une aide visant à faire face aux difficultés courantes ou d'un rapport de conseils ou de soutien. »

« Définir la psychothérapie doit permettre de la distinguer d'interventions qui n'en sont pas. Ces interventions ne sont pas réservées. À cet effet, le PL n° 21 prévoit que l'Office des professions du Québec, par règlement, établit une liste d'interventions qui ne constituent pas de la psychothérapie au sens de la Loi mais qui s'en rapprochent et définit ces interventions. Rappelons que, dans la définition de la psychothérapie, le PL n° 21 spécifie que ce traitement va au-delà d'une aide visant à faire face aux difficultés courantes ou d'un rapport de conseils ou de soutien.

Les interventions suivantes ne constituent pas de la psychothérapie<sup>6</sup> :

- 1° La rencontre d'accompagnement qui vise à soutenir la personne par des rencontres, qui peuvent être régulières ou ponctuelles, permettant à la personne de s'exprimer sur ses difficultés. Dans un tel cadre, le professionnel ou l'intervenant peut lui prodiguer des conseils ou lui faire des recommandations ;
- 2° L'intervention de soutien qui vise à soutenir la personne dans le but de maintenir et de consolider les acquis et les stratégies d'adaptation en ciblant les forces et les ressources dans le cadre de rencontres ou d'activités régulières ou ponctuelles. Cette intervention implique notamment de rassurer, prodiguer des conseils et fournir de l'information en lien avec l'état de la personne ou encore la situation vécue ;

---

6 La totalité de ces interventions ne doit pas forcément être offerte par l'intervenant dans le cadre du PAE. Il revient à chaque MO de convenir de son offre de service en matière d'aide aux employés.

- 3° L'intervention conjugale et familiale qui vise à promouvoir et à soutenir le fonctionnement optimal du couple ou de la famille au moyen d'entretiens impliquant souvent l'ensemble de ses membres. Elle a pour but de changer des éléments du fonctionnement conjugal ou familial qui font obstacle à l'épanouissement du couple ou des membres de la famille ou d'offrir aide et conseil afin de faire face aux difficultés de la vie courante ;
- 4° L'éducation psychologique qui vise un apprentissage par l'information et l'éducation de la personne. Elle peut être utilisée à toutes les étapes du processus de soins et de services. Il s'agit de l'enseignement de connaissances et d'habiletés spécifiques visant à maintenir et à améliorer l'autonomie ou la santé de la personne, notamment à prévenir l'apparition de problèmes de santé ou sociaux incluant les troubles mentaux ou la détérioration de l'état mental. L'enseignement peut porter, par exemple, sur la nature de la maladie physique ou mentale, ses manifestations, ses traitements y incluant le rôle que peut jouer la personne dans le maintien ou le rétablissement de sa santé et aussi sur des techniques de gestion de stress, de relaxation ou d'affirmation de soi ;
- 5° La réadaptation qui vise à aider la personne à composer avec les symptômes d'une maladie ou à améliorer ses habiletés. Elle est utilisée, entre autres, auprès des personnes souffrant de problèmes significatifs de santé mentale afin de leur permettre d'atteindre un degré optimal d'autonomie en vue d'un rétablissement. Elle peut s'insérer dans le cadre de rencontres d'accompagnement ou de soutien et intégrer, par exemple, la gestion des hallucinations et l'entraînement aux habiletés quotidiennes et sociales ;
- 6° Le suivi clinique qui consiste en des rencontres permettant l'actualisation d'un plan d'intervention disciplinaire. Il s'adresse à la personne qui présente des perturbations comportementales ou tout autre problème entraînant une souffrance ou une détresse psychologique ou des problèmes de santé incluant des troubles mentaux. Il peut impliquer la contribution de différents professionnels ou intervenants regroupés en équipes interdisciplinaires ou multidisciplinaires. Ce suivi peut s'inscrire dans un plan d'intervention au sens de la Loi sur les services de santé et les services sociaux ou de la Loi sur l'instruction publique, se dérouler dans le cadre de rencontres d'accompagnement ou d'interventions de soutien et également impliquer de la réadaptation ou de l'éducation psychologique. Il peut aussi viser l'ajustement de la pharmacothérapie ;
- 7° Le coaching qui vise l'actualisation du potentiel, par le développement de talents, ressources ou habiletés d'une personne qui n'est ni en détresse ni en souffrance, mais qui exprime des besoins particuliers en matière de réalisations personnelles ou professionnelles ;
- 8° L'intervention de crise qui consiste en une intervention immédiate, brève et directive qui se module selon le type de crise, les caractéristiques de la personne et celles de son entourage. Elle vise à stabiliser l'état de la personne ou de son environnement en lien avec la situation de crise. Ce type d'intervention peut impliquer l'exploration de la situation et l'estimation des conséquences possibles, par exemple, le potentiel de dangerosité, le risque suicidaire ou le risque de décompensation, le désamorçage, le soutien, l'enseignement de stratégies d'adaptation pour composer avec la situation vécue ainsi que l'orientation vers les services ou les soins les plus appropriés aux besoins. »



*Secrétariat  
du Conseil du trésor*

Québec 