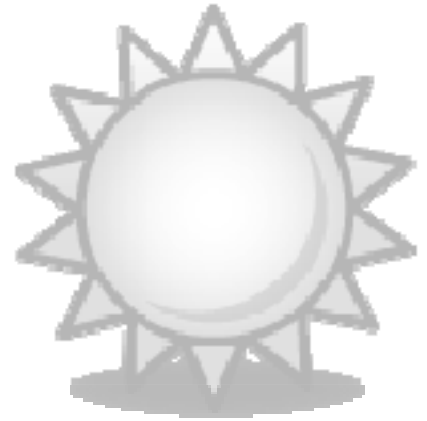




Démarche de développement de compétences des
intervenants de 1^{re} ligne en santé mentale dans le cadre du
PASM – Étape 1 « formation des formateurs »

DOCUMENT 1

Introduction pour les formateurs



Démarche de développement de compétences des
intervenants de 1^{re} ligne en santé mentale dans le cadre du
PASM – Étape 1 « formation des formateurs »

DOCUMENT 1

Introduction pour les formateurs



Ce document peut être reproduit ou téléchargé pour une utilisation personnelle ou publique à des fins non commerciales, à la condition d'en mentionner la source.

© Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, 2008.

ISBN 978-2-89510-524-4 (version imprimée)

ISBN 978-2-89510-525-1 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2008

Ce document est disponible :

- au centre de documentation de l'Agence : 514 286-5604
- dans l'intranet régional de l'Agence : <http://intranet.mtl.rtss.qc.ca/>

REMERCIEMENTS

La présente démarche a été rendue possible grâce à la collaboration des personnes suivantes :

Agence de la santé et des services sociaux de Montréal

Liette Bernier, coordonnatrice, Direction associée des dossiers régionaux
Louise Buzit-Beaulieu, conseillère aux établissements, Direction associée – Gestion de projets
Rita Cavaliere, directrice, Direction associée – Gestion de projets
Roxanne Coulombe, coordonnatrice, Direction associée ressources humaines, relations avec la population et affaires juridiques
Jeanne-Mance Pilon, chef de projets, Direction associée – Gestion de projets
Danielle Potvin, agente de planification programmation et recherche, Direction des affaires médicales et universitaires
Marline Tillus, conseillère aux établissements, Direction gestion des réseaux

Autres membres du comité de travail sur la formation des intervenants de 1^{re} ligne en santé mentale:

Louise Beauchesne, chef clinico-administratif, programme et services pour cliniques externes et cliniques de secteurs programme adultes, CSSS Dorval-Lachine-LaSalle
Chantale Cossette, conseillère cadre en santé mentale et interventions psychosociales, CSSS Pointe-de-l'Île
Diane Côté, conseillère, développement des ressources humaines, Centre jeunesse de Montréal
Anne Duret, coordonnatrice, support et intervention, Centre jeunesse de Montréal
Sylvie Giard, chef d'administration du programme santé mentale adultes, CSSS Pointe-de-l'Île
Diane Latendresse, conseillère clinique en santé mentale, CSSS Ahuntsic et Montréal-Nord
Birgit Ritzhaupt, titre, chef de programme, Direction santé mentale, CSSS Ouest-de-l'Île
Marlène Yuen, coordonnatrice, CSSS de la Montagne

Autre collaboratrice :

Lise Besner, agente administrative, Direction associée – Gestion de projets

Le masculin est employé comme genre neutre pour alléger le texte, on ne doit y voir aucune forme discriminatoire.

TABLE DES MATIÈRES

	Page
Introduction	1
Le profil de compétences des intervenants de 1 ^{re} ligne des CSSS	2
Schéma de la démarche de développement	3
Qu'est-ce que l'approche par compétences?	4
Qu'est-ce qu'une compétence?	5
Les documents de référence	6

INTRODUCTION

Tel que défini dans le cadre de référence ministériel, l'équipe de 1^{re} ligne en santé mentale des CSSS joue un rôle clé dans cette importante transformation des services aux personnes atteintes de problématiques de santé mentale. Cette équipe sert à la fois de porte d'entrée, de lieu de traitement et de lieu intégrateur de soins offerts à la population en cette matière. Elle est aussi la voie privilégiée aux services de 2^e ligne.



Dans un tel contexte, les membres de cette équipe doivent maîtriser des compétences personnelles, interpersonnelles et professionnelles considérées fondamentales pour atteindre les objectifs visés par ce plan d'action soit le pouvoir d'agir des personnes, le rétablissement, l'accessibilité, la continuité des services, le partenariat et l'efficience. C'est dans cette perspective que la direction associée gestion de projets de même que la direction des ressources humaines ont mis en place un comité de travail sur la formation des intervenants de 1^{re} ligne en santé mentale des CSSS.

Le mandat de ce comité fut d'analyser le rôle prévu des intervenants de 1^{re} ligne en santé mentale des CSSS, de définir les compétences personnelles, interpersonnelles et professionnelles requises à ce rôle et de développer un programme de formation à leur intention. En première étape, nous offrirons ce programme à des conseillers cliniques ou des intervenants expérimentés qui agiront comme formateurs et qui deviendront agents multiplicateurs pour former d'autres intervenants de leur CSSS. Dans un deuxième temps, ces formateurs offriront les différentes activités de développement aux autres intervenants de leur CSSS.

Sans prétendre avoir cerné de façon exhaustive l'ampleur et la complexité du rôle des intervenants de 1^{re} ligne, l'outil de gestion de compétence que nous intégrons à cette trousse présente l'intérêt d'avoir proposé une définition par le biais de comportements attendus selon les différentes dimensions de la compétence.

Nous traitons ici des dimensions « personnelle », « interpersonnelle » et « professionnelle » associées à ce rôle d'intervenant de 1^{re} ligne en santé mentale. Pour la dimension « professionnelle », nous faisons référence aux processus d'évaluation, de traitement et de référence-liaison dans le cadre du PASM. Pour le volet de « formation clinique », des liens seront effectués entre les travaux du Ministère relatifs à l'harmonisation des approches cliniques, les formations à offrir aux gestionnaires de 1^{re} ligne en santé mentale concernant le rétablissement et l'organisation des services dans le cadre du PASM et certaines activités de formation pour les intervenants sur des thèmes tels que la psychopathologie, la psychopharmacologie, les troubles anxieux, les troubles de la personnalité, etc. Toutes ces démarches doivent être cohérentes et intégrées pour atteindre les objectifs visés par la transformation.

LE PROFIL DE COMPÉTENCES DES INTERVENANTS DE 1^{RE} LIGNE EN SANTÉ MENTALE

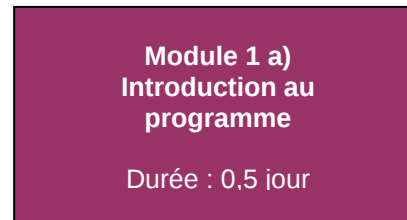
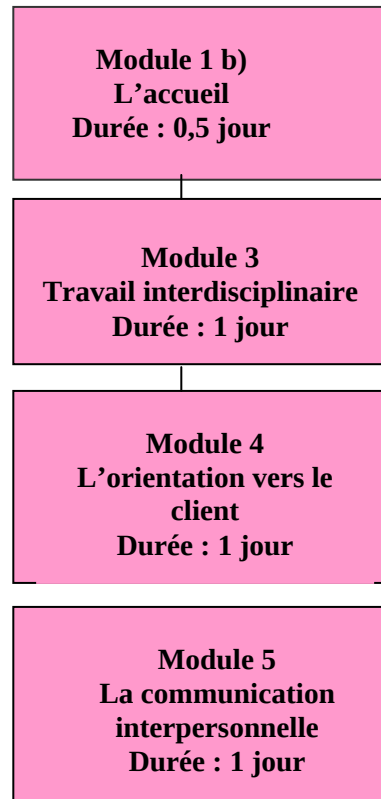
Compétences personnelles et interpersonnelles

- ❑ Travail interdisciplinaire
(partenariat interne et
externe)
- ❑ La communication
interpersonnelle et
organisationnelle
- ❑ L'orientation vers le client
- ❑ L'accueil

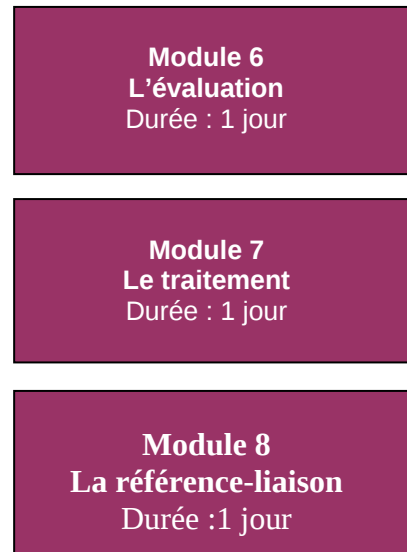
Compétences professionnelles

- ❑ L'évaluation
- ❑ Le traitement
- ❑ La référence/liaison

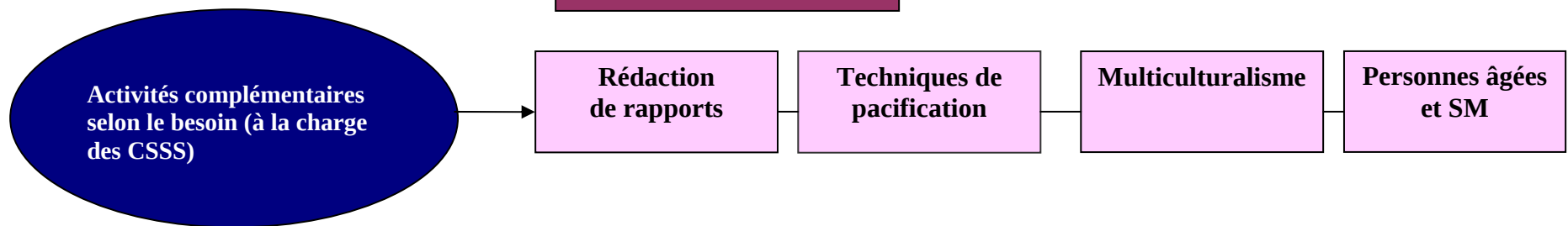
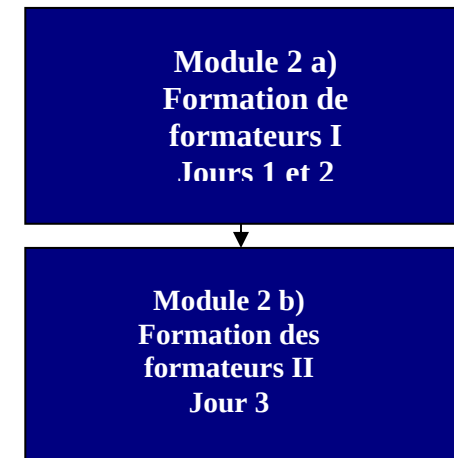
**Compétences personnelles et
interpersonnelles**



**Compétences
professionnelles**



**Compétences techniques
liées au rôle de
« formateur »**





QU'EST-CE QUE L'APPROCHE PAR COMPÉTENCES?¹

C'est une façon rationnelle et intégrée d'aborder la gestion des ressources humaines en se basant sur l'identification des compétences nécessaires au succès des individus et des organisations.

Typiquement, on commence par définir, sur une base participative des compétences liées au succès. La notion de succès est fondamentale : cela présuppose que l'on tient compte des orientations stratégiques et de la globalité du contexte dans lequel évolue l'organisation. Cette réflexion peut se faire pour l'organisation dans son ensemble, pour certains postes-clés, pour des regroupements de postes , ou au niveau de chaque poste. Ces compétences servent alors de base pour initier une foule d'interventions de gestion : gestion du changement, formation et développement, planification de la relève, etc.

Cette approche présente le grand avantage de fournir une base de discussion et d'intervention structurée, concrète et mesurable. Par ailleurs, c'est une approche intégrée dans le sens qu'elle peut servir de référentiel commun pour tous les aspects de la gestion de ressources humaines. Cela devient le « dictionnaire » ou le répertoire à partir duquel on s'inspire pour développer les pratiques de sélection, de formation, de gestion de la relève, etc.

1 Tiré du Guide d'implantation de la politique nationale de développement des compétences à l'intention du personnel d'encadrement.

QU'EST-CE QU'UNE COMPÉTENCE?

C'est un ensemble de connaissances (savoir), d'habiletés (savoir faire) et d'attitudes (savoir être) requises pour rencontrer les performances attendues dans un poste ou dans une organisation.



Il existe deux façons de concevoir les compétences :

1. Le plus souvent, lorsque l'on parle de compétences, on réfère à celles qui distinguent les individus hautement performants de ceux à performance moyenne. Il s'agit alors de facteurs distinctifs liés à l'atteinte d'objectifs personnels et organisationnels. On parle donc de compétences qui font la différence, ou, pour utiliser un terme courant, de compétences-clés.
2. Certains modèles définissent l'ensemble des compétences personnelles, professionnelles ou techniques nécessaires à l'exercice d'une fonction ou d'un poste. Cette approche n'exclut pas la possibilité d'identifier, parmi l'ensemble des compétences identifiées, les compétences clés.

DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE

- ❑ Compétences 2000+, outil de gestion de compétences élaboré par le Secteur planification et développement du personnel d'encadrement, Direction des ressources humaines, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal, février 2002.
- ❑ Descriptions de tâches intégrées au Plan d'effectifs de 1^{re} ligne en santé mentale du CSSS Ahuntsic Montréal-Nord.
- ❑ Descriptions de fonctions, CSSS Lucille-Teasdale, février 2006.
- ❑ Fiche d'évaluation « compétences attendues des psychologues des CLSC de la Montérégie » provenant du document « Grandir en santé mentale de la Montérégie ».
- ❑ Plan d'action ministériel en santé mentale 2005-2010, *Cadre de référence – mise en place des équipes de santé mentale de 1^{re} ligne dans les CSSS, plan de mise en œuvre, Phase 1*, Agence de la santé et des services sociaux de Montréal, Service de la planification et du développement stratégique, Approuvé par le conseil d'administration le 12 décembre 2006.
- ❑ Profil de compétences des postes professionnels en 1^{re} ligne CLSC provenant du document « Grandir en santé mentale de la Montérégie ».

