

20e colloque en troubles graves du comportement

26-27
mai 2022



Atelier D1

Élaboration d'un mécanisme
d'accueil et d'intégration des
nouveaux[-elles] employés[es] en RAC

CIUSSS du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal

SQETGC

Service québécois d'expertise
en troubles graves du comportement

Québec 

ÉLABORATION D'UN MÉCANISME
D'ACCUEIL ET INTÉGRATION DES
NOUVEAUX[-ELLES] EMPLOYÉS[-ES]
EN RÉSIDENCE À ASSISTANCE
CONTINUE (RAC)
COLLOQUE SQETGC
MAI 2022

Les acronymes fréquemment utilisés

ASSS	Auxiliaire en santé et service sociaux	MVS	Milieus de vie substituts
AOIE	Accueil, intégration, orientation et encadrement	RAC	Résidence à assistance continue
DI	Déficiência intellectuelle	RI	Ressource intermédiaire
DP	Déficiência physique	RNI	Ressource non institutionnelle
ESGC	Équipe de soutien en gestion de crise	RTF	Ressource de type familiale
FPA	Fiche de prévention active	TC	Trouble du comportement
ITCA	Intervention thérapeutique lors de conduites agressives	TGC	Trouble grave du comportement
LDR	Liste de rappel		

Melissa Gagné

Éducatrice spécialisée et
responsable d'unité de vie

Evelyne Marchildon

Cheffe de service RAC TGC
et permanence clinique



À propos de nous

Continuum des services de réadaptation en milieux de
vie substituts

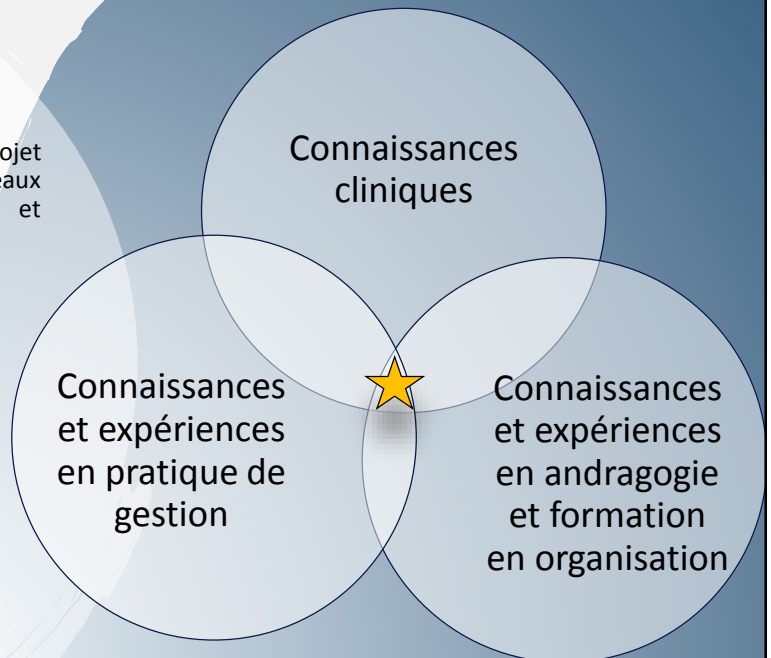
Centre intégré universitaire de santé et de services
sociaux du Centre-Sud-de-l'Île-de-Montréal, Direction
des programmes DI/TSA/DP

LE PROJET

Depuis février 2021

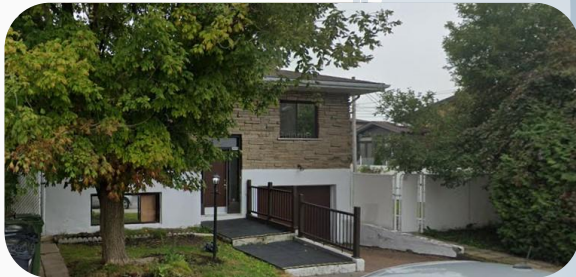
Élaboration et mise en place d'un projet
d'accueil et d'intégration des nouveaux
employés (ASSS, agents d'intervention et
éducateurs spécialisés) en RAC

Fondement
du projet



MANDAT DES RAC

Le mandat des RAC est d'offrir un milieu de vie **épisode spécialisé** offrant des services d'adaptation et/ou de réadaptation de manière intensive. Les RAC accueillent des usagers ayant une DI et/ou TSA ou une déficience physique (DP) et présentant une **problématique comportementale importante** qui compromet leur développement ainsi que leur intégration sociale. L'objectif est donc de diminuer l'impact et l'apparition du TC ou du TGC afin qu'elle puisse, suite à son passage transitoire en RAC, intégrer un milieu de vie substitut (ressource intermédiaire ou résidence de type familial) ou son milieu de vie naturel (dans sa famille ou avec un proche).



Exemple d'une RAC à Montréal

LE TRAVAIL EN RAC ; UN DÉFI !



Pénurie de
personnel

Main d'œuvre
indépendante

Mouvement de
gestionnaires

Formation
difficile d'accès

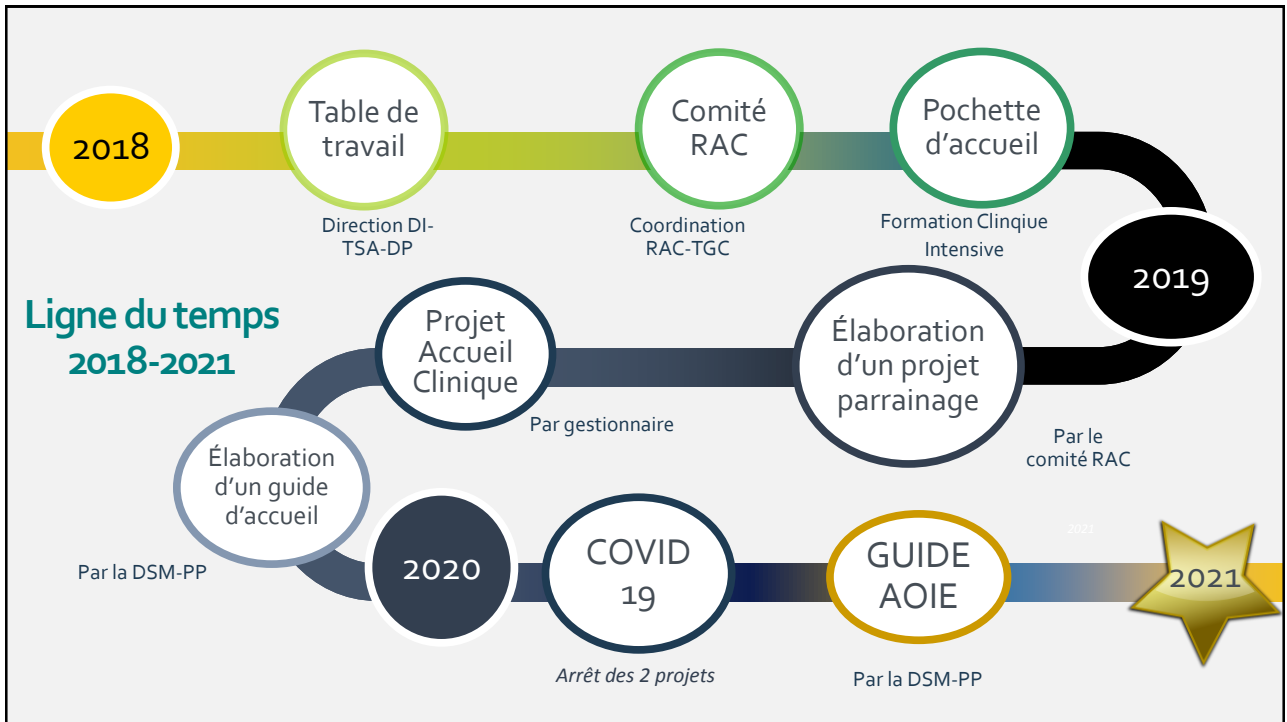
Attraction
&
Rétention
difficile

Aucun
gestionnaire ou
responsable sur
place

Requiert
autonomie et
sens de
l'initiative

Requiert
jugement,
responsabilisation,
et sens de
l'éthique

Atelier D1



LE GUIDE AOIE



Le guide d'**A**ccueil **O**rientation **I**ntégration et **E**ncadrement est un outil de travail du CCSMTL qui vise à outiller toutes les personnes impliquées dans le processus AOIE du nouvel éducateur. Le processus permet de fournir une vue d'ensemble des actions spécifiques à effectuer en 4 phases distinctes A.O.I.E.

Bien que le guide vise le processus d'accueil de l'éducateur, dans le cadre de notre projet nous avons généralisé le processus à tous les titres d'emploi travaillant en RAC c'est-à-dire :

- Agent d'intervention
- Auxiliaire aux services de santé et sociaux
- Éducateur

NOS CONSTATS ET APPRENDRE DE NOS ERREURS

NOS CONSTATS PLUS RÉCENTS (RH- et vécu rapporté des employés)



Qualifications académiques variées ; mêmes attentes de performance clinico-administrative

Critères d'embauches différents : AEC, DEC non complété ; tout autre diplôme connexe

Travail temporaire ; en attendant (Diplôme connexe, *plateforme Je Contribue*)

Nouvelle génération : N'aime pas apprendre « sur le tas », détient des savoirs expérientiels

Milléniaux (Y) & Génération Z: Vision différente du travail

Les RACS sont implicitement le bas de l'échelle mais considérées comme un service surspécialisé

NOS CONSTATS (Suite)



Clientèle DI-TSA-DP peu connue ; encore moins le TGC

ITCA comme première formation (sans orientation) = Épouvantable

Le nouvel employé ne possède pas toujours l'information requise pour concrétiser les apprentissages d'ITCA

Plusieurs freins aux transferts des apprentissages

Les employés LDR-TPO n'ont pas de personne référente en cas de pépin ou questionnement

Peuvent questionner des collègues mais l'information obtenue est parfois erronée

NOS CONSTATS

Arrêt du projet parrainage des nouveaux (2019)



Peu d'éducateurs expérimentés pour accompagner

Les orientations ponctuelles des nouveaux représentent déjà des défis ; fatigue; cynisme

Vu comme une charge de travail supplémentaire

Certains ne voyaient pas de *plus value* (Pas de prime, n'a pas été diffusé comme une reconnaissance)

L'expérience n'est pas gage d'aptitude d'accompagnement.

L'accompagnement nécessite des aptitudes particulières

L'accompagnement des nouveaux est une responsabilité partagée et ne doit pas reposer que sur l'accompagnateur



- ✓ Libération à temps plein d'une éducatrice spécialisée ayant de l'intérêt pour un tel mandat
- ✓ Jumelée à une gestionnaire plus qu'intéressée

Conditions du projet :

- ✓ Carte blanche
- ✓ Adapté aux RACS
- ✓ Augmente la rétention du personnel
- ✓ Inclut les éducateurs, les agents d'intervention et les ASSS

SOLUTION RETENUE

NOS OBJECTIFS

Développer
les modalités
de suivis et
les outils

Assurer la mise
en œuvre du
guide AOIE

Personnaliser
un processus
adapté à la
réalité des
RACS

Tester les
modalités et
s'ajuster

Essai -erreur

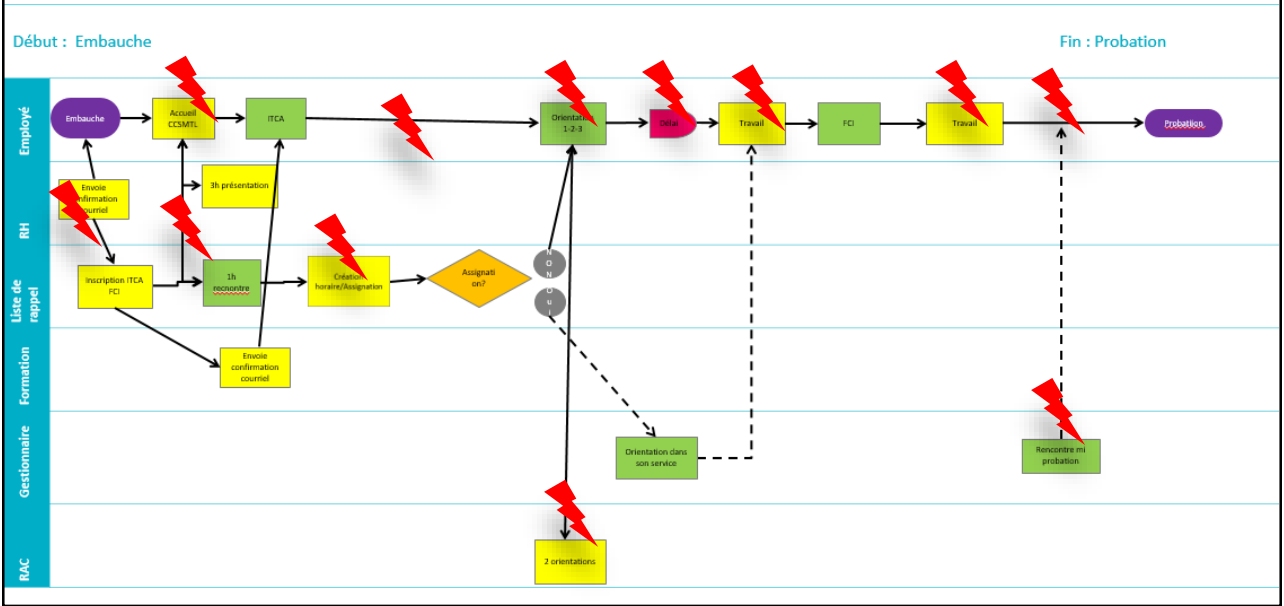
Sondages, contrôle
qualité et rétroactions
auprès des employés
visés par le projet

Pérenniser une
formule ou des
modalités
gagnantes

Améliorer
les
processus

Améliorer
l'expérience-
employé

CARTOGRAPHIE DU PROCESSUS DE DÉPART



DÉROULEMENT DE LA PREMIÈRE ANNÉE

Février 2021-mars 2022



Phase Préparation

Février-Mars

- Définir le projet et les limites
- Charte de projet
- Révision des documents déjà existants
- Appropriation du guide AOIE
- Création de partenariats
- Définir les modalités de suivi
- Créer les outils de suivi et de mesure

Phase Déploiement

Avril-Septembre

- Début de l'accueil et soutien aux nouveaux employés
- Application de diverses modalités et outils
- Ajustements mineurs au fur et à mesures sur les modalités
- Adresser les problématiques dans le processus

Phase Ajustement

Octobre -Mars

- Poursuivre le projet
- Constats et propositions d'ajustement
- Difficile de mener l'accompagnement au-delà de l'intégration
- Difficile d'aborder *hors terrain* certaines notions
- Proposition de sous projet (*Parcours de spécialisation TGC*)

ACTIONS ET RÉALISATIONS

ACTIONS ET RÉALISATIONS

Volet administratif

- ✓ Établir des partenariats : Dotation, Liste de rappel, Équipe Gestion des Horaires, Conseillère Clinique Cadre, Formation, DSM-PP, Chefs RAC, RUV, Agente administrative, Coordo Professionnel
- ✓ Plan de communication, Gestion du changement
- ✓ Reddition de comptes et suivi des problématiques
- ✓ Processus de probation

ACTIONS ET RÉALISATIONS

Volet soutien

- ✓ Un **courriel** personnalisé de bienvenue remis le jeudi ou vendredi avant leur lundi d'accueil
 - Présentation du soutien
 - Présenter les grandes lignes de leur première semaine (ITCA, Orientations etc.)
 - Donner les informations quant à l'obtention de leurs accès informatiques
 - Rassurer et démontrer le compréhension
- ✓ Élaboration d'une **pochette d'accueil**
- ✓ Remise de la pochette d'accueil du nouvel employé en RAC
 - Dans ITCA- *Trop tôt dans le processus et pas toujours bien ciblé*
 - En personne lors de la première rencontre: *Trop tard - pas efficace car ne la transporte pas*
 - Par courriel avec message de bienvenue : *Remise en version papier sur demande par la suite*

COURRIEL



COURRIEL DE RÉFÉRENCE

VEUILLEZ LIRE ATTENTIVEMENT

Bonjour Damien !

Je vous souhaite la bienvenue dans la direction des programmes en déficience intellectuelle, troubles du spectre autistiques et déficience physique (DI-TSA-DP)! Je vous contacte aujourd'hui pour vous donner quelques grandes lignes concernant vos débuts. Je suis éducatrice spécialisée et responsable d'unité de vie en résidence à assistance continue (RAC) et dans le cadre d'un projet pilote, je suis entièrement dédiée à l'accueil des nouveaux employés et je fais le suivi de l'intégration des éducateurs en RAC. Bienvenue parmi nous !

Voici un aperçu de votre prochaine semaine

D'abord, si vous ne l'avez pas déjà reçu, vous recevrez en début de semaine, un courriel de la dotation avec des instructions et un lien vous dirigeant vers l'extranet du CCSMTL. Vous devez prendre connaissance de cette documentation de manière **autonome**. Vous êtes payé.es trois heures pour en effectuer la lecture et écouter les divers vidéos. Cela devrait répondre à plusieurs questions.

Vous aurez ensuite une formation ITCA. C'est une formation de deux jours qui vous donne des techniques verbales et physique pour intervenir en toute sécurité. Vous êtes invitées à porter des souliers plats et des vêtements confortables.

Lors de votre première journée de formation ITCA:

Pochette d'accueil :

Vous recevrez une pochette d'accueil avec de la documentation pour les nouveaux employés. Vous y retrouverez également un journal de

POCHETTE D'ACCUEIL

- ✓ Message de bienvenue
- ✓ Table des matières de la pochette
- ✓ Liste des acronymes en RAC
- ✓ Aide-mémoire de leurs accès
- ✓ Organisation du travail en RAC
- ✓ Feuille des coordonnées en RAC + Version avec Google Maps
- ✓ Aide-Mémoire : *RH du CCSMTL*
- ✓ Procédure : J'ai un pépin
- ✓ Déclaration d'acc-inc des usagers et Employé
- ✓ Procédure : Bris d'objet pendant un quart de travail
- ✓ Aide-mémoire : *tenue vestimentaire*
- ✓ Aide-mémoire : *Civilité*
- ✓ Code d'éthique du CCSMTL
- ✓ Note de service : 1h orientation pour un premier quart
- ✓ Programme d'aide aux employés
- ✓ Aide-Mémoire : *Permanence clinique*
- ✓ Aide-Mémoire : *ESGC*
- ✓ Procédure sur les comportements d'agression en RAC : Prévenir, agir et déclarer
- ✓ IPEC
- ✓ Notes de service sur l'utilisation du cellulaire
- ✓ Aide-Mémoire : *Maltraitance*
- ✓ Journal de probation

ACTIONS ET RÉALISATIONS

Volet soutien

Première rencontre avec le nouvel employé

- 30 min avant ITCA : *Trop tôt dans le processus;*
- EN RAC pendant le quart : *Difficile pour tout le monde : Usager, nouvel employé,*
- EN RAC : Avant ou après : *Difficile dans l'échange de quart ; employé fatigué après le quart*
- Teams selon leur disponibilité : *Limite les déplacements, selon ses disponibilités (19h, fin de semaine..)*
- ✓ Élaboration et remise d'un **journal réflexif – probation**
 - ✓ 15 résumés d'un quart pendant les 60 premiers quarts
 - ✓ Liste à cocher de ce qui a été vue
 - ✓ Questionnaire de probation
 - L'idée est bonne ; implantation difficile : *L'employé ne l'apporte pas ; ne le fait pas*
 - Version en ligne ; *n'est pas complété malgré des rappels*
 - Constat: Répond à notre besoin mais pas celui de l'employé
- ✓ Utilisation du **guide AOIE** pour effectuer le suivi (*Difficile*)
 - ✓ Le donner au nouvel employé : *Ne l'apporte pas ; ne l'utilise pas*
 - ✓ Je l'ai gardé avec moi : *N'est pas judicieux ; me met responsable de leur processus; les déresponsabilise*

ACTIONS ET RÉALISATIONS

Volet soutien

✓ **Moyen de communication; diffusion d'information**

- Équipe Teams : *Échec - Application à apprendre en plus d'un travail, un nouveau rôle etc.*
- Appels téléphonique : *Si le nouvel employé l'initie , sur rendez-vous sinon peu de réponse*
- Message texte: *Fonctionne très bien ; s'assurer de rendre à l'aise le nouvel employé*
- Courriels: *Fonctionne bien ; Peut avoir de plus long délai surtout chez les TPO.*
 - Diffusion des notes de services au TPO-LDR (*Sinon ils ne reçoivent pas l'information*)
 - Rappel de moments clefs: *Choix de vacances, affichage de poste etc.*
- Rencontre Teams individuelle: *Fonctionne très bien ; sur rendez-vous ; permet un partage d'écran, un contact personnalisé, de voir le non-verbal et permet de s'incruster dans leur horaire chargé*
- Rencontre Teams de groupe : *Fonctionne très bien en offrant plusieurs plages horaires : jour, soir, fin de semaine, brise l'isolement*

ACTIONS ET RÉALISATIONS

Volet soutien

✓ **Capsules maisons** sur Teams en groupe (Ouvert à tous même les moins nouveaux)

- Programmation mensuelle aux plages horaires variées : Jour, soir & fins de semaine
- Sondage pour cibler les idées de capsules qu'ils aimeraient
- Sujets divers selon les besoins observés : *Faire un AH223, l'affichage de poste, devenir éduc pivot, faire son choix de vacances, changer ses disponibilités sur Logibec, écrire une note d'évolution, Initiation au SIPAD, Initiation au Somnet*
 - ✓ *Fonctionne lorsqu'appliqué immédiatement: Postuler sur un poste, changer ses disponibilités mais moins efficace pour les tâches qui ne sont pas appliquées rapidement: Sipad, Somnet etc.*

✓ **Journée de groupe** de consolidation des apprentissages et échanges (Réussite *moyenne*)

- Difficile à organiser : Logistique des horaires
- Présente la capsule précrise du SQETGC
- Permet de consolider les notions entre les formations, les apprentissages expérientiels et leur vécu.
- Permet d'échanger entre nouveaux employés – rassure et normalise **Hightlight**
 - *Ça peut faire une grosse journée mais apprécient +++ le fait de pouvoir échanger dans un espace sécuritaire*

ACTIONS ET RÉALISATIONS

Volet soutien

- ✓ **Journée d'accompagnement clinico-administratif** (Ouvert à tous les pivots)
 - ✓ Réservation d'une salle d'ordinateurs (10p) avec 2 accompagnateurs pour soutenir les pivots qui viennent faire leur journée clinique.
 - ✓ Permet d'offrir du soutien à plusieurs personnes à la fois
 - ✓ Permet d'offrir un soutien ponctuel : Faire la révision au SIPAD, Compléter un PPH etc.
 - ✓ *Très bien fonctionné ; demande de faire plusieurs rappels, de bien expliquer l'objectif de la journée*
- ✓ **Inscriptions aux formations:** Permet de personnaliser le processus et de partir de la personne et de l'expression de ses besoins
- ✓ **Coaching** lors d'un quart de travail (*Mitigé*)
 - ✓ *Les éducateurs apprécient la présence*
 - ✓ *Mais la présence d'une personne extérieure RUV change la dynamique puisque les gens se sentent observés*

ACTIONS ET RÉALISATIONS

Volet soutien

- ✓ **Visite sur le quart de travail**
 - Planifiée , Non planifiée , Fin de semaine *Grandement appréciée*
 - Permet de voir comment ça se passe ; de récupérer des situations, d'améliorer le lien de confiance
- ✓ **Prendre des nouvelles**
 - ✓ Par courriel, message texte, appel à la RAC, visite
 - ✓ Améliore le lien de confiance ; *se sentent considérés*
 - ✓ Rappel du soutien possible : *Apprécié +++*
 - ✓ Surtout quand on sait qu'il y a eu un événement critique
 - ✓ Comment va ta session au cégep?
 - ✓ A permis de mettre en lumière deux situations de maltraitance
 - ✓ A permis de rediriger quelques personnes vers d'autres services au lieu de les perdre potentiellement
 - ✓ S'ils quittent quand même ? Permet d'avoir une fin sans amertume et de connaître les raisons de départs pour agir en conséquence si nécessaire.

ACTIONS ET RÉALISATIONS

Volet soutien



En septembre 2021, **après 6 mois d'implantation et d'essai**, nous avons fait un premier bilan

- ✓ Difficile d'aborder des sujets importants avec le peu de rencontres
- ✓ Difficile de parler du TGC plus en profondeur; nous sommes davantage sollicités sur tout ce qui touche l'employé et ses conditions de travail
- ✓ Mathématiquement un défi pour une seule personne de suivre autant de personne aux horaires et lieux de travail variés
 - **Débit moyen** : 2 arrivées par semaine
- ✓ ITCA peut faire peur comme première formation
- ✓ Certains, pour ne pas dire la majorité, n'avaient jamais entendu parler de la clientèle ni des RACS
- ✓ Clinique intensive arrivait parfois tard dans leur parcours de formation

ACTIONS ET RÉALISATIONS

Volet soutien

Comment continuer de soutenir l'accueil et l'intégration des nouveaux employés tout en les formant davantage sur le TGC?



Notre solution : Repenser le parcours d'accueil et de formation!

ACTIONS ET RÉALISATIONS

Volet soutien

Repenser le parcours d'accueil afin de créer un parcours de spécialisation RAC-TGC

- ✓ Créer un **parcours de spécialisation RAC-TGC** afin de favoriser le transfert des apprentissages ainsi qu'augmenter le sentiment de compétence
- ✓ Au sein de ce parcours : élaborer trois jours d'accueil et de formation pour les nouveaux employés afin
 - ✓ D'offrir un accueil plus personnalisé aux nouveaux employés de la coordination RAC-TGC
 - ✓ D'accueillir les préoccupations, anticipations mais également les *normaliser et rassurer*
 - ✓ De préparer les gens aux orientations : À quoi s'attendre?
 - ✓ De repousser ITCA quelques jours plus tard – Favoriser le transfert des apprentissages

Octobre 2021 Élaboration du parcours et création de trois journées de formation

Décembre 2021 : Sondage de coordination pour trouver un titre au parcours TGC

26 avril 2021 : Première cohorte du parcours de spécialisation TGC

ACTIONS ET RÉALISATIONS

Création d'une formation

Parcours de spécialisation RAC-TGC

TGC pour : *Tu gagnes en confiance, ton guide complet, et tu gères comment au quotidien*

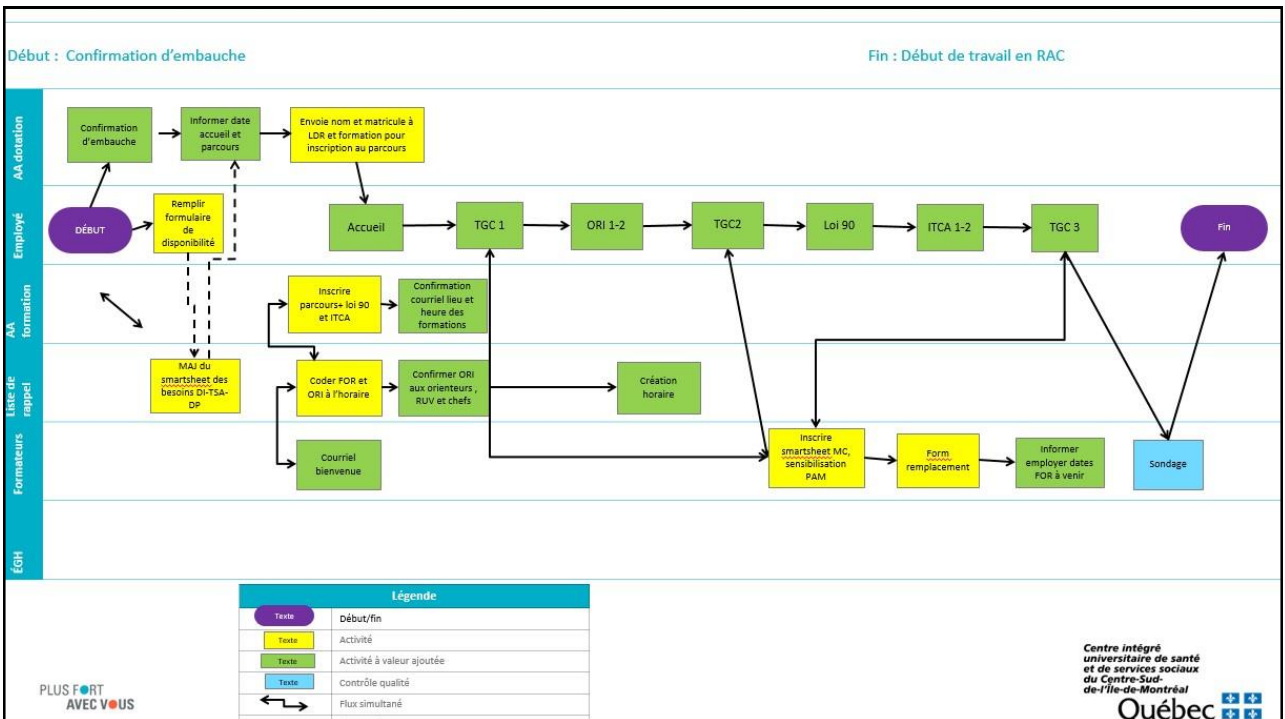
Semaine 1	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
	ACCUEIL CCSMTL	TGC 1	Orientation #1 10h à 17h45	Orientation #2 10h à 17h45	TGC 2
Semaine 2	Lundi	Mardi	Mercredi	Jeudi	Vendredi
	LOI 90	ITCA-1	ITCA-2	TGC 3	

PARCOURS DE SPÉCIALISATION TGC

Trois jours de formation

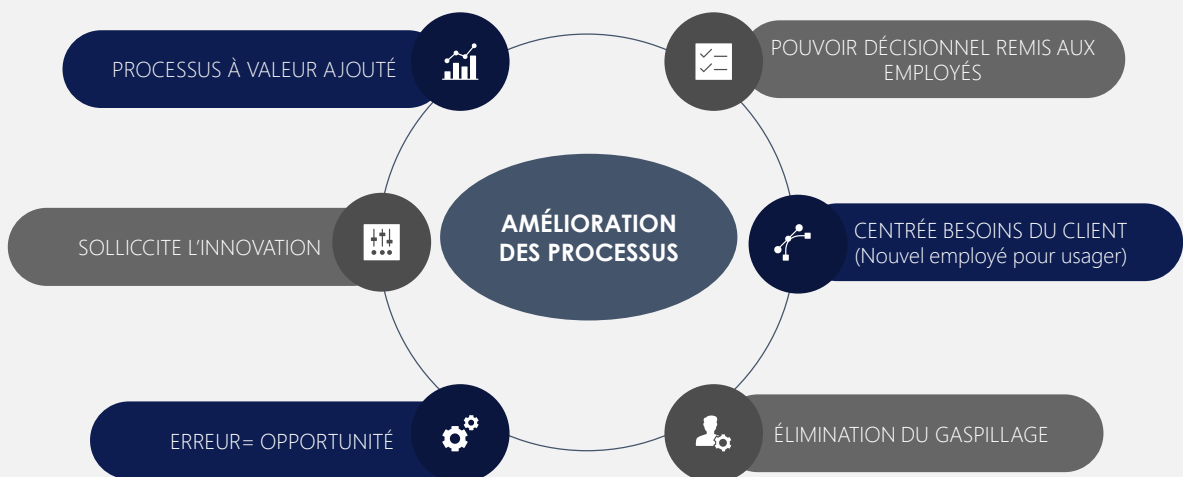
TGC 1	TGC 2	TGC 3
Le CCSMTL	Retour orientation	Retour sur le parcours
Mandat de la coordination	Travail d'équipe et communication	Facteurs de succès en TGC
Clientèles	Approches et philosophie d'intervention	Capsule pré-crise
Différents rôles		-----
Travail en RAC	Outils de travail	PM: Informatique configuration des accès et initiation à l'intranet + plateformes
Préparation aux orientation		
En filigrane : Trouble grave du comportement		

- ←
- Tout décortiquer dans un ordre logique
 - Beaucoup d'activités diverses
 - Co-construction des connaissances
 - Technique d'impact



PRINCIPES ET FONDEMENTS THÉORIQUES DU PROJET

• MODÈLE DE GESTION • Amélioration continue





ANDRAGOGIE Les principes et théories qui ont influencé les choix et actions du présent projet		
Knowles (1973,1990)* Pour l'apprenant adulte : • L'apprentissage passe par son intérêt et non celui du formateur • Il doit pouvoir orienter et faire du sens de ses apprentissage • L'apprentissage doit partir de son vécu • Il doit réfléchir à ses propres apprentissages • L'apprentissage doit se faire un climat de respect, de sécurité et de confiance *Traduction libre	Les lois de Pike* (1989,2015) • Les adultes sont des grands enfants • Une personne ne s'obstine pas contre elle-même • L'apprentissage est proportionnel au plaisir • L'apprentissage n'est pas complété tant que le comportement n'est pas changé	Lauzier et al. 2016 Le transfert des apprentissages en organisation Vise une approche de transfert-Incertitude (et non expertise) Les conditions pour un transfert des apprentissage efficace ✓ Avoir les connaissances nécessaires ✓ Sentiment d'efficacité personnel ✓ Motivation à transférer ✓ L'utilité perçu ✓ Perception du soutien

ANDRAGOGIE

Les principes et théories qui ont influencés les choix et les actions du présent projet SUITE

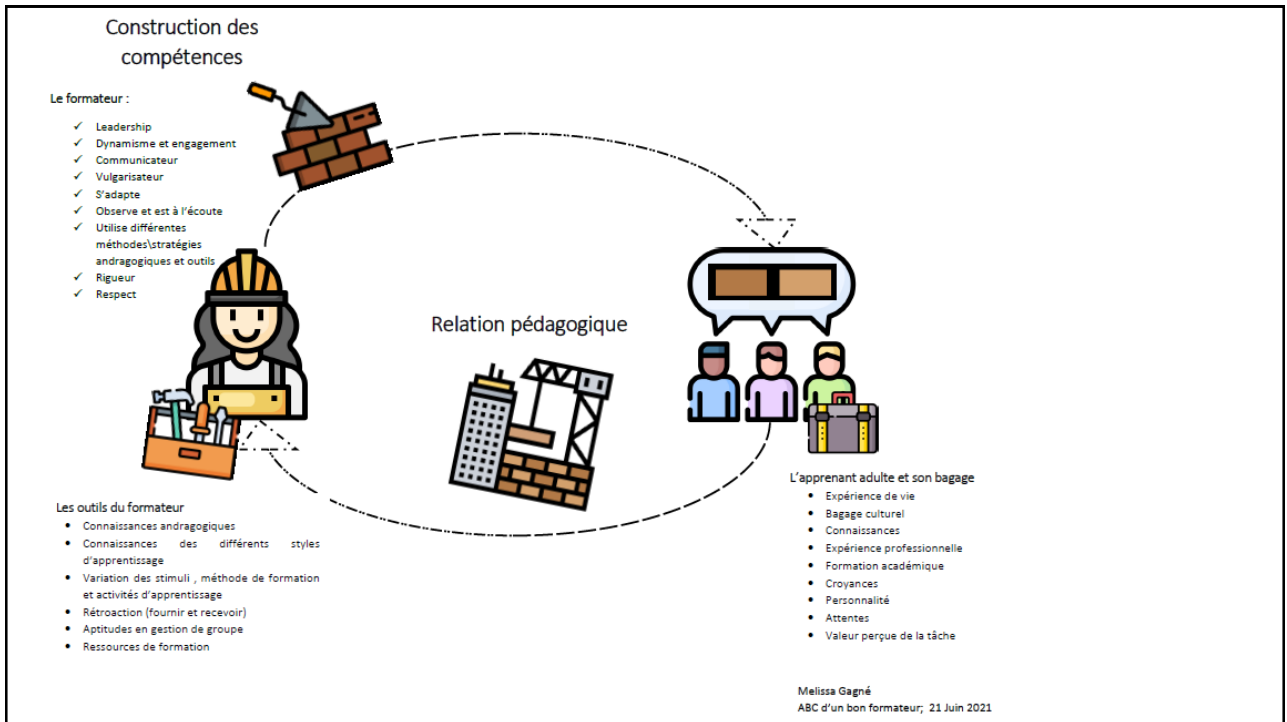
- Selon Voyer et al. (2017)
 - L'accompagnement est une forme de formation individualisée (Voyer,2017)
 - On ne s'improvise pas formateur ; cela prends des aptitudes particulières
- Les 7 principes de bases de l'accompagnement (Voyer et al , 2017)
 - Considérer l'influence d'autrui
 - Accepter les mandats en fonction de son expérience
 - Mobiliser des stratégies de formation variées
 - Focaliser sur la situation de travail et suivre l'évolution
 - Établir un climat de confiance réciproque
 - Baliser la démarche par une entente écrite → verbale
 - Considérer la relation tripartite et se donner un cadre

ANDRAGOGIE

Les principes et théories qui ont influencés les choix et actions du présent projet SUITE

- L'apprentissage ne se limite pas aux formations formelles
- Les modalités d'apprentissage informelles sont tout aussi valides et pertinentes!
- Le nouvel employé ne doit pas seulement travailler
 - Il doit également acquérir des savoirs théoriques, d'environnement , procéduraux, relationnels, organisationnels ainsi que des savoir-faire expérimentiels.
 - Oui on va devoir se répéter, expliquer à nouveau, refaire avec la personne... il apprend beaucoup en même temps

Atelier D1



**BILAN, LIMITES ET
RÉFLEXIONS POUR LA
SUITE**

BILAN QUANTITATIF (Avril 2022)

	Arrivée en RAC	
Embauche	Agent d'intervention	9
	ASSS	0
	EDUC	51
Arrivée autre direction ou changement de titre	Agent d'intervention	1
	ASSS	0
	EDUC	15
	TOTAL	76

SITUATION ACTUELLE					
TOUJOURS EN RAC*	Agent d'intervention	8	DÉMISSION	Agent d'intervention	2
	Éduc	48		Éduc	4
DÉPART AUTRE SERVICE	Agent d'intervention		RENOI	Agent	
	Éduc	9		Éduc	1
DÉPART DIRECTION	Agent d'intervention		NE SAIT PAS	Agent d'intervention	
	Éduc	3		Éduc	1

*Parmi les 56 employés toujours en RAC :

22	Liste de rappel
24	Détenteurs de poste
10	En assignation

Taux de rétention → 74%

BILAN QUALITATIF

Sondage anonyme

Échantillon peu représentatif – 8 personnes

Je me sens plus compétent.e dans mon rôle qu'à mon arrivée	8 x Vrai
Je me sens assez compétent.e pour le travail en RAC-TGC	2x 5/5
	6x 4/5
Le soutien reçu dans le cadre du projet d'accueil et intégration à contribué à augmenter mon sentiment de compétence	8x Vrai
Mon rôle en RAC-TGC au quotidien est clair pour moi	1x faux
	7x vrai

BILAN QUALITATIF SUITE

Sondage anonyme

Échantillon peu représentatif – 8 personnes

Dans le cadre de l'accueil et intégration des nouveaux employés, plusieurs modalités différentes vous ont été proposées. Lesquelles avez-vous appréciées davantage?	Répartition des choix de réponses
Vous pouvez en sélectionner plusieurs :	
Avoir rapidement accès aux formations nécessaires comme FCI et Loi 90	6x
Capsule maison Teams (Échange en groupe ou formation 1h)	5x
Que quelqu'un prenne de mes nouvelles par COURRIEL	5x
Avoir une personne de référence non hiérarchique	4x
Pouvoir rejoindre quelqu'un par message texte	4x
Que quelqu'un prenne de mes nouvelles par TÉLÉPHONE	4x
Des rencontres individuelles TEAMS sur demande ;	4x
Des rencontres individuelles en PRÉSENTIEL sur demande	4x
Les visites spontanées lors de mon quarts de travail	4x

LIMITES & DÉFIS



POUR LA SUITE

Multiplier le rôle de formateur accompagnateur (1 par RAC)

Élaborer une formation pour les futurs formateurs accompagnateurs

Avoir des communautés de pratique (agents également)

Élaborer un référentiel de compétences de l'éducateur en RAC

Augmenter les activités favorisant les échanges entre le personnel de RAC

- L'amélioration continue comme approche de gestion
- Un tel projet d'accueil ne se fait pas sans collaboration des parties prenantes de l'organisation
- Il faut comprendre l'apprenant adulte
 - Comment l'accompagner
 - Comprendre le mécanisme d'apprentissage en milieu de travail
 - Comment établir un climat de confiance
 - Comprendre le transfert des apprentissages en organisation
 - Il faut se donner le droit à l'erreur
 - Faire preuve de créativité
 - Demander des rétroactions fréquemment aux personnes concernées

Récapitulatif

Nos conditions gagnantes

MERCI DE VOTRE ATTENTION

Evelyne Marchildon 

evelyne.marchildon.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca 

Melissa Gagné 

melissa.gagne.ccsmtl@ssss.gouv.qc.ca 

RÉFÉRENCES

Donnay, J. et Charlier, E. (1991). Comprendre des situations de formation : Formation de formateur à l'analyse (1ère éd.). De Boeck.

GRETA de Veley (Groupement d'établissements publics d'enseignement). (2009). *Guide pour valoriser les apprentissages informels*.

Institut national d'excellence en santé et en services sociaux (INESSS). Troubles graves du comportement : meilleures pratiques en prévention, en évaluation et en intervention auprès des personnes qui présentent une déficience intellectuelle, une déficience physique ou un trouble du spectre de l'autisme. État des connaissances rédigé par Isabelle Boisvert et Michel Mercier. Québec, Qc : INESSS; 2021. 87 p.

Lauzier, M. (dir). (2016). Accroître le transfert des apprentissages: Vers de nouvelles connaissances, pratiques et expériences. Presses de l'Université du Québec.

Le Boterf, G. (2002). Développer la compétence des professionnels. *Construire des parcours de navigation professionnelle*. Paris : Édition d'organisation. 4 édition revue et mise à jour.

Pike, R. *Creative Training Techniques Handbook 4th édition (2015) HRD PRESS*

Service québécois d'expertise en troubles graves du comportement (2018). *Enjeux résidentiels: Principes et stratégies pour les personnes présentant une DI ou un TSA manifestant un TGC*. Montréal, Canada: SQETGC | CIUSSS MCQ

Service québécois d'expertise en troubles graves du comportement (2021). *Attraction, rétention et bien-être au travail des intervenants en TGC (DI-TSADP)*. Montréal, Canada : SQETGC | CIUSSS MCQ

Voyer, B. Ouellet, S. et Zaidman, A. (2017). *Accompagnement de formation individualisé en milieu de travail: Récits de coach mentors et compagnon*. Édition Presses de l'Université du Québec.

Les icônes proviennent de la plate-forme Flaticon et Freepik



SQETGC

Service québécois d'expertise
en troubles graves du comportement

2021, avenue Union, bureau 870
Montréal (Québec) H3A 2S9
514 873-2090 – www.sqetgc.org

Le SQETGC est rattaché au Centre intégré
universitaire de santé et de services sociaux de la
Mauricie-et-du-Centre-du-Québec