

C2

Le préceptorat : une modalité efficace et prometteuse de soutien à la pratique

C2

CISSS DES LAURENTIDES

16^e colloque
en TGC

1^{er} décembre 2017



SQETGC
SERVICE QUÉBÉCOIS D'EXPERTISE
EN TROUBLES GRAVES DU COMPORTEMENT

Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de la Mauricie-et-
du-Centre-du-Québec

Québec

www.sqetgc.org/colloque2017

**Une modalité efficace et
prometteuse de soutien à la
pratique :
le programme de
préceptorat au CISSS des
Laurentides
(Continuum DI-TSA)**

Présenté par:
Isabelle Lavoie, éducatrice préceptrice
Sophie Méthot, psychologue
Direction des programmes déficience intellectuelle, trouble
du spectre de l'autisme et déficience physique

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec 

2 novembre 2017

Plan de la présentation

- Mise en contexte
- Définition et objectifs du préceptorat
- Mise en place du programme
- Déroulement du programme
- Résultats observés
- Perspectives

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec 

Mise en contexte

L'actuel programme de préceptorat a vu le jour suite à un ensemble de constats et de réflexions émanant notamment des ressources humaines.

Préoccupation pour :

- le départ à la retraite du personnel éducateur/transfert d'expertise;
- Les mouvements de personnel/arrivée de nouveaux intervenants
- l'expertise demandée pour travailler dans les services spécialisés.

+

- Reconnaissance que les premières années dans le milieu du travail peuvent être déterminantes dans le choix d'une carrière et dans le désir de poursuivre avec le même employeur (enjeu d'attraction).

=

Le service des RH a voulu explorer une nouvelle forme d'encadrement/soutien clinique, en partenariat avec les services professionnels.

Mise en contexte

Ce projet s'était inscrit dans la continuité du *Plan de développement et de partenariat 2008-2012*, en poursuivant deux cibles principales :

- Avoir une vision commune de l'offre de service et de la spécialisation;
- Offrir du soutien au personnel.

Étapes :

- Discussions avec le syndicat et adhésion au projet;
- Discussions avec le conseil multidisciplinaire et adhésion;
- Soumission du projet au MSSS, qui a accepté en juillet 2010 de soutenir financièrement le projet de préceptorat.

Rencontres syndicales

Principaux enjeux syndicaux qui ont été discutés :

- Crainte d'un lien avec la probation;
- Critères d'embauche de la préceptrice : profil de compétences et caractéristiques recherchées;
- Reconnaissance de l'ancienneté du précepteur;
- Différentiel de rôles SAC/préceptrice dans le soutien à l'intervenant.

Définition du préceptorat

Une relation officielle, d'une durée préétablie, entre deux personnes, à savoir une éducatrice expérimentée (préceptrice) et un intervenant nouvellement embauché. Cette relation a pour but d'aider l'intervenant à s'adapter, avec succès, à un nouveau rôle, et à réussir dans ses nouvelles fonctions.

(Inspiré de l'AIC, 2004)

Définition du préceptorat

- De façon générale, un programme de préceptorat se distingue d'un mentorat par sa forme et ses objectifs.
- Alors que le mentorat s'établit sur une base volontaire et vise à favoriser l'apprentissage et l'épanouissement du mentoré, le préceptorat se définit comme étant un enseignement devant servir de règle d'action ou de conduite.
- Le programme de préceptorat est aussi davantage organisé, et comprend plusieurs modalités de soutien (rencontres individuelles formelles et informelles, ateliers de groupe, etc.).

Objectif du préceptorat

Offrir un soutien clinique aux nouveaux intervenants, dans le but de :

- développer un sentiment d'appartenance à l'organisation;
- acquérir de nouvelles compétences cliniques (savoir-faire, connaissances, jugement, etc.);
- parfaire leur connaissance de la clientèle;
- favoriser le transfert d'expertise des intervenants expérimentés vers les intervenants moins expérimentés;



Objectifs du préceptorat (suite)

- Augmenter la rétention des éducateurs;
- Développer l'autonomie fonctionnelle au travail, et réduire le temps nécessaire pour y arriver;
- Donner un sens aux gestes quotidiens que chaque éducateur doit accomplir dans sa pratique;
- Faciliter l'entrée réussie dans la profession;
- Améliorer la satisfaction au travail;
- Réduire le stress;
- Améliorer la confiance en soi.



Qualités recherchées chez la préceptrice...

- Facilité à transmettre des connaissances
- Crédibilité auprès de ses pairs, reconnue comme un leader du processus clinique
- Entraide, écoute, empathie
- Compréhension des modes d'apprentissage chez l'adulte
- Aptitude à communiquer
- Capacité à conceptualiser
- Sens de l'organisation et de la planification, rigueur dans les échéanciers
- Capacité d'adaptation aux différents contextes
- Capacité d'animer des ateliers
- Autonomie
- Travail en équipe
- Capacité à établir des relations interpersonnelles,
- Etc.



Mise en place du projet au Centre du Florès (maintenant le CISSS des Laurentides)

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec



Mise en place du projet de préceptorat en 2010

Premier outil utilisé afin de bien cibler/prioriser les
contenus traités dans le programme :

« *Évaluation des besoins de développement du
groupe cible : entrevue téléphonique* »

OBJECTIFS

- Connaître le profil des gens qui composent le groupe cible
- Connaître les préoccupations vécues au quotidien
- Connaître l'opinion des personnes concernant le soutien nécessaire lorsqu'un éducateur arrive dans l'organisation
- Connaître le soutien qui serait actuellement nécessaire pour augmenter les compétences en tant qu'éducateur travaillant auprès de personnes ayant besoin de services spécialisés

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec



Mise en place du projet de préceptorat en 2010

Deuxième outil :

« Grille d'appréciation personnelle du niveau de maîtrise des connaissances et des gestes clés - Questionnaire écrit »

OBJECTIFS

- Relever les besoins de soutien à la pratique
- Identifier les thèmes transversaux pour l'élaboration du contenu des ateliers ou de soutien individuel
- Avoir une banque de données non nominative pour évaluer les résultats du projet

QUESTIONNAIRE NON ÉVALUATIF

- Construit pour permettre aux personnes de jeter un regard personnel sur leur pratique professionnelle



Résultats de cette évaluation initiale de besoins

Il s'est dégagé un consensus concernant les gestes concrets qui pourraient aider à augmenter les compétences de l'éducateur dans sa pratique quotidienne et lui permettre d'atteindre une autonomie fonctionnelle. Il est possible de regrouper ces gestes sous cinq (5) thèmes pratiques :



1- La formation spécifique et générale au sujet des services spécialisés de deuxième ligne.


Le travail dans un service spécialisé demande :

- un éventail de connaissances qui va au-delà de la formation générale de technicien en éducation spécialisée;
- d'être informés des recherches et de la position de l'organisation vis-à-vis ce flot d'information. La formation augmente le sentiment de compétence;
- d'être formé pour travailler avec certaines clientèles avec spécificités cliniques (ex. : clientèle vieillissante, TSA, en TGC).



2- Le travail d'équipe

La notion de travail d'équipe a été évoquée à plusieurs reprises comme moyen permettant de développer des liens avec le personnel en place, de profiter de l'expertise clinique des personnes et de recevoir une rétroaction sur le travail effectué. Chaque personne ayant un horaire variable selon les besoins de la clientèle, il est important d'établir des lieux d'échanges formels.



3- Le regroupement de toute l'information (formulaires, démarches cliniques et administratives)

La totalité des participantes du groupe souligne les difficultés concernant la gestion des formulaires et de leur mise à jour.

(Réalité 2010 – pas d'Intranet)



4- La communication des informations

Les personnes interrogées dans le sondage soulèvent des problèmes de communication à tous les paliers de l'établissement. En tant qu'employés nouvellement embauchés, ils ne possèdent pas toute l'information concernant l'organisation du travail, les structures de l'organisation ou les façons de faire.



5- Le soutien clinique

Les personnes ayant participé au projet font une distinction entre le soutien qui s'inscrit dans un encadrement clinique, et l'accompagnement que peut offrir un programme de préceptorat, qui oriente l'accompagnement vers l'appropriation des processus et des tâches à accomplir.



Autres résultats au sondage initial

Plusieurs connaissances sont perçues comme nécessaires dans les premières semaines de travail, tel que connaître et comprendre :

- La notion d'épisodes de services, la trajectoire de services ainsi que les lois qui les encadrent;
- le processus clinique de l'organisation (les approches préconisées, les 6 étapes du cycle clinique, incluant l'élaboration d'un PI qui réponde aux besoins et projet personnel de l'utilisateur).



Personnes visées, thèmes abordés et déroulement du programme



Les personnes visées par le programme

- Nouveaux éducateurs avec ou sans expérience en DI-TSA
- Nouveaux professionnels
- Une personne qui revient d'un long congé (maternité ou maladie)

* Les modalités sont toutefois différentes pour chacun de ces cas de figure.

Déroulement

Rencontres individuelles

- Obligatoires
- Fréquence : une rencontre par semaine (\pm 2 heures)
- Adaptations possibles
 - de l'ordre des sujets de rencontres selon le type d'assignation;
 - des sujets abordés selon l'expérience de l'éducateur;
 - du rythme des rencontres en fonction de la disponibilité de l'éducateur.

Déroulement

Soutien en rencontres individuelles :

1. Préceptorat, SIPAD et HPS-HAP
2. Notes d'évolution (contenu et rédaction)
3. Processus clinique
4. L'utilisation exceptionnelle d'une mesure de contrôle
5. IPEC (capsule précrise)
6. Révision d'un PI au SIPAD
7. Élaboration d'un PI au SIPAD

Déroulement

Ateliers de groupe

- Obligatoires
- Fréquence : une journée de formation par mois (en présence ou en visioconférence) pendant 6 mois.

- À partir de janvier 2018 :
 - 4 ateliers maintenant offerts 3x/année (au lieu de 2)
 - 3 ateliers offerts 2x/année

Déroulement

Ateliers de groupe

- Assises, principes directeurs du processus clinique, approche positive et autodétermination (6 heures)
- Caractéristiques de la clientèle vivant avec une DI et quelques pistes d'intervention (6 heures)
- Survol des caractéristiques du TSA et quelques pistes d'intervention (6 heures)
- Les 6 étapes du cycle clinique (6 heures)
- DI, TSA et troubles concomitants : de la prévention à l'intervention (3 heures)
- Sensibilisation à l'analyse et l'intervention multimodale (AIMM) (3 heures)
- Préparation à une rencontre de suivi avec un professionnel de la santé (3 heures)


Déroulement

Les intervenants reçoivent en moyenne :

- En rencontres individuelles : 14 heures
- En ateliers de groupe : 33 heures
- Total : 47 heures

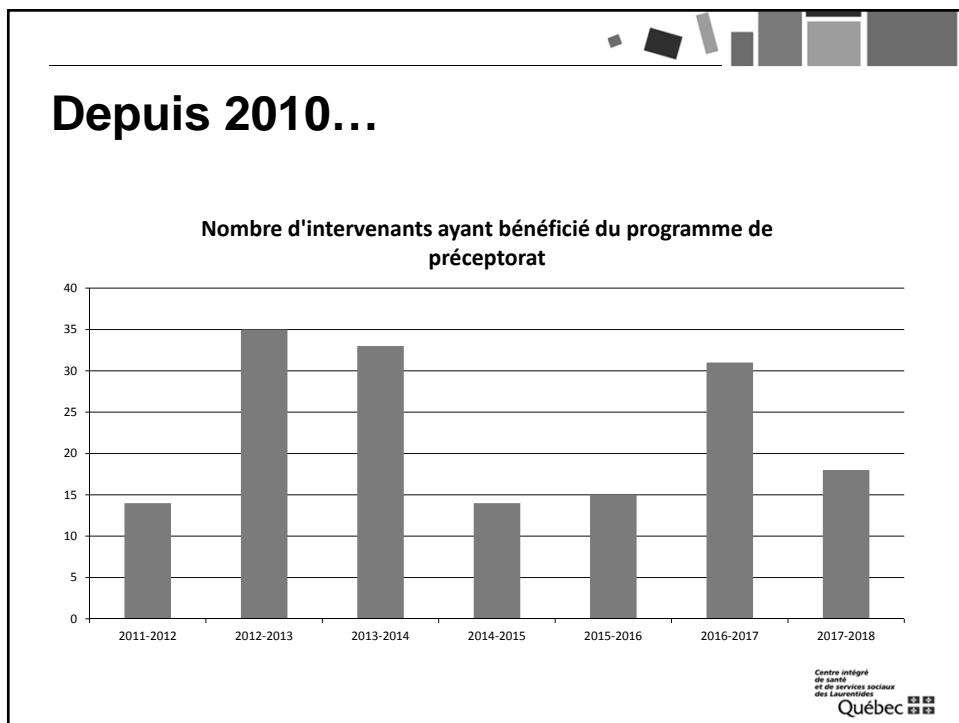
Déroulement

- À la fin du cheminement au préceptorat, la préceptrice rédige un bilan personnalisé pour chaque éducateur. Ce bilan intègre les résultats du questionnaire PRÉ-POST et des propositions d'action à prendre pour poursuivre leur développement en tant qu'intervenant (objectif professionnel).
- Par ailleurs, un bilan de chaque cohorte est rédigé qui reflète la progression du groupe ainsi que des objectifs pour le programme (en fonction des commentaires/ satisfaction des intervenants, mais aussi des observations/ constats de la préceptrice et des SAC).



Bonne nouvelle : Le préceptorat fait ses preuves!

Centre intégré
de santé
et de services sociaux
des Laurentides
Québec



Résultats

Depuis 2010...

- 130 éducateurs et 20 professionnels ont participé au programme de préceptorat
- En moyenne, 20 intervenants par année

Résultats

La mesure de résultats tangibles sur les compétences... enjeu majeur, surtout si on souhaite éviter les liens avec la probation!

- Le questionnaire utilisé doit être suffisamment sensible pour détecter ce type de changement.
- Résultats variables, donc moyennes qui parlent peu...
- Dépend de l'évaluation initiale que fait l'éducateur de ses compétences (son appréciation personnelle).

L'outil d'évaluation est en cours de révision.

Résultats

- Le rapport remis à l'agence SSS permettait de documenter le % de rétention de personnel, avant et après avoir mis en place le préceptorat.
- La démonstration était suffisamment probante pour que l'agence confirme un budget récurrent, puis que l'établissement argumente la pertinence de confirmer le poste de préceptrice.
- Le poste de préceptrice fait maintenant partie du plan de poste du CISSSL (donc pérennité assurée!)

Autres résultats...

Satisfaction des éducateurs envers le soutien offert.

Témoignage d'intervenantes ayant bénéficié du programme



Autres résultats...

Satisfaction des spécialistes en activités cliniques :

« Les intervenants connaissent davantage les outils suite aux ateliers et sont plus créatifs. »

« Les personnes qui ont eu du préceptorat ont plus de facilité à rédiger un PI et on remarque une meilleure qualité. »

« Les nouveaux embauchés ont une belle assurance lorsqu'il ont un suivi au préceptorat. Ils ou elles se sentent plus en confiance. »

« Les éducateurs ayant bénéficié du préceptorat sont plus à l'aise dans la rédaction de notes d'évolution, sont plus SMART dans leurs objectifs, connaissent bien nos valeurs et nos approches. »

Autres résultats...

Satisfaction des chefs de service :

« ... Apprécié en tant que soutien aux SAC qui n'ont pas assez de temps et pour les TES (qui ont beaucoup de besoins en début de pratique), autant en lien avec les outils de l'établissement que leur rôle comme TES ».

« Permet de respecter le rythme d'apprentissage des nouvelles éducatrices et de leur donner un accompagnement individualisé pour reprendre spécifiquement certains aspects moins maîtrisés »

« L'accès rapide et flexible au soutien selon les besoins est une clef importante et très appréciée qui contribue à son efficacité ».

« Le préceptorat solidifie les connaissances du nouvel employé dans les tâches qu'il a accomplir, ses rôles et ses responsabilités, les différentes procédures, etc. Cela devient un point d'ancrage personnalisé qui permet d'uniformiser l'accueil et l'orientation des nouveaux employés »



Éléments d'ancrage organisationnel et conditions gagnantes

- Lors de l'élaboration, rétroactions multiples avec les gestionnaires ⇒ vision collective de ce qu'est le préceptorat, et ce que ce n'est pas, ajustements;
- Processus obligatoire pour le nouvel employé;
- Confidentialité entre la préceptrice et le nouvel employé;
- Complémentarité de chaque acteur (préceptrice, SAC, chef de service, RH, agente administrative);
- Aucune formation n'est offerte au préceptorat qui n'a pas été présenté à l'ensemble du personnel.



Conditions gagnantes

- Ancrage organisationnel : appui direction, gestionnaires, syndicat;
- Plan de communication pour faire connaître le programme et arrimage avec les RH pour être avisés dès l'embauche d'une personne;
- **ÉLÉMENT CLÉ:** la préceptrice fait partie de l'équipe de soutien, et non des RH.
 - Permet que la préceptrice demeure au fait des meilleures pratiques et des attentes de l'organisation
 - En faisant partie de l'équipe de soutien, on a accès à un frigo bien garni!
 - Et cela constitue le garde-fou pour éviter de tomber dans le piège de la probation (PAS DE LIEN AVEC LA PROBATION).

Conditions gagnantes (suite)

- On mesure la perception de compétence... (on apprécie, on n'évalue pas).
- Qualification de la préceptrice et des responsables d'ateliers
- Rôles et responsabilités bien définis et circonscrits (accueil par la DRH, gestionnaires, agentes, SAC, préceptrice, collègues, etc.)

Perspectives

- Ajustement des arrimages avec les SAC
- Fusion des listes de rappel et mouvements de personnel
- Ajout des instructeurs/auxiliaires sous une modalité différente
- Ajout du personnel du même continuum (services spécifiques)



Des questions? Merci!

Pour plus d'information :
Isabelle Lavoie:
isabelle_lavoie_flores@ssss.gouv.qc.ca



www.sqetgc.org/
Twitter : @sqetgc

2021, avenue Union
Bureau 1240
Montréal (Québec) H3A 2S9

Téléphone : 514 525-2734
Télécopieur : 514 525-7075

16^e colloque annuel en TGC