

SERVICE SPÉCIALISÉ TC-TGC POT-TGC

Présentation :

Nadia Tremblay

Éducatrice spécialisée

Chargée de projet POT-TGC



POT-TGC

**Projet sur l'amélioration de l'organisation
du travail pour le personnel travaillant
auprès de la clientèle présentant des
troubles graves de comportement**




CONTEXTE

**Le service spécialisé aux personnes
présentant des
troubles graves du comportement subit
des impacts liés à la
pénurie de main d'œuvre.**



MESURES MISES EN PLACE AVANT LE DÉBUT DU PROJET POT-TGC

- Élaboration des horaires de travail sur la base de période étalon
 - Création d'une liste de rappel prioritaire
 - Tenue d'ateliers de préparation aux entrevues de sélection
 - Mise en place de mesures de sécurité
- 

POURSUITE DES ACTIONS ENTREPRISES

POT-TGC

Dans un contexte paritaire




OBJECTIFS ET CONTRAINTES




OBJECTIF GÉNÉRAL DU PROJET


**Attirer et retenir les éducateurs et les
ASSS au service spécialisé aux
personnes présentant des troubles de
comportements**



OBJECTIFS SPÉCIFIQUES DU PROJET

- Diminuer le temps supplémentaire
 - Diminuer le nombre de mesures de contrôle
 - Augmenter le nombre d'éducateurs et de ASSS disponibles à travailler dans le service
- 

CONTRAINTES IDENTIFIÉES AU PROJET

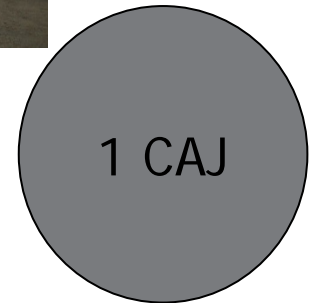
- Respect de l'enveloppe budgétaire octroyé
 - Respect du délai prescrit (12 mois)
 - Ressources humaines disponibles
 - Libération à temps complet de la chargée de projet
- 

LE SERVICE SPÉCIALISÉ TGC

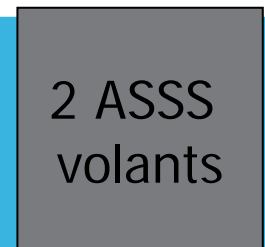
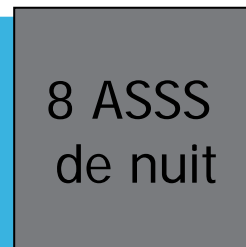
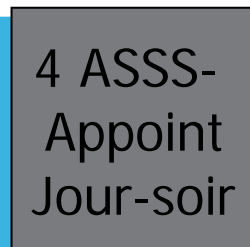
4 RAC



20 CLIENTS



40 ÉTC



LES ENTENTES SPÉCIFIQUES

Poste à temps complet :

- Maximisation de postes à temps complet
- Création de postes de 140 heures


Qualification du personnel :

- Clause grand-père pour les détenteurs de postes dans les unités internes
- Test écrit
- Entrevue
- Test physique
 - Créé en collaboration avec une kinésiologue suite à une analyse des tâches



LES ENTENTES SPÉCIFIQUES

Période d'essai prolongée :

- 60 jours de travail pour les détenteurs de postes
 - 30 jours de travail pour les gens sur la liste de rappel
 - Gestionnaire assure un suivi
 - Attitudes envers la clientèle
 - Aptitudes face aux interventions
 - Approche sécuritaire
 - Niveau de confort des intervenants
- 

LES ENTENTES SPÉCIFIQUES

Période étalon :

- Sur 4 semaines
- Nombre d'heures de la journée ou de la semaine de travail pourra varier d'une semaine à l'autre à l'intérieur d'une période de 4 semaines

Nombre d'heures par quart de travail :

- Entre 7 et 9,5 heures par jour



LES ENTENTES SPÉCIFIQUES

Principe d'auto remplacement :

- Congés fériés sont placés à l'horaire (1 par période de 4 semaines)

Congés annuels :

- Selon les dispositions de la convention collective locale
- Quota est établi en fonction des besoins du service
- Possibilité de fractionner les vacances en partie ou en totalité après entente avec son supérieur immédiat

LES ENTENTES SPÉCIFIQUES

Liste de rappel :

- Personnel de la liste de rappel appelé à travailler dans le programme-service spécialisé TGC devra répondre aux exigences normales de la tâche (être qualifié)
- Personnel est prioritaire : peut être temporairement relevé de son assignation dans d'autres services pour la durée du remplacement
 - Sur une base volontaire par ordre d'ancienneté
 - Si aucun volontaire : par ordre inverse d'ancienneté



LES ENTENTES SPÉCIFIQUES

Équipe volante TGC :

- Création de 2 postes équipe volante
- 140 heures garanties avec possibilité de 155 heures selon le besoin
- Prioritaire dans le programme-service spécialisé TGC
- S'il n'y avait pas de besoins au niveau du programme-service spécialisé TGC, les employés deviennent prioritaires sur la liste de rappel de la DRCDITED




MISE EN PLACE DES COMITÉS

Deux comités ont été mis en place:

1. Comité de coordination
2. Comité de travail sur le développement des expertises

COMITÉ DE COORDINATION

Composition:

1. Gestionnaire du service
 2. Deux représentants des syndicats
(1 FSSS-CSN ET 1 FP-CSN)
 1. Représentante des ressources humaines
 2. Coordinatrice des services professionnels
 3. Chargée de projet
- 

COMITÉ DE COORDINATION

Mandat :

Gérer le projet, en collaboration avec le comité de coordination en utilisant le cadre de gestion de projet du CSSS de Charlevoix.

Planifier, structurer et contrôler les activités et ressources en lien avec le projet.

Surveiller et évaluer l'avancement des biens livrables prévus au projet et rendre compte aux directions concernées.

Surveiller et évaluer la performance du projet (budget, coûts, calendrier, contenu, qualité, risques et points en suspens) et la situation financière du projet ; produire des rapports sur ces sujets.

Soumettre au comité directeur, pour décision, certains points en litige et en suspens.

Présenter au comité directeur les biens livrables stratégiques pour approbation.

COMITÉ DE COORDINATION

Élaborer un plan de pérennité.

Déposer le rapport de clôture du projet au comité de direction.

Approuver ou valider tous les biens livrables produits par l'équipe de réalisation (comités de travail).

Statuer sur les points en litige et en suspens.

Participer à l'élaboration du manuel d'organisation du projet et au plan de pérennité.

Participer à la planification globale et détaillée du projet.

Fournir l'appui requis au chargé de projet.

S'assurer de la compréhension du projet par son équipe et faire les suivis.


Faire part au chargé de projet des éléments qui pourrait nuire au projet ou en retarder la réalisation.



COMITÉ DE TRAVAIL

DÉVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE


Composition :

1. Gestionnaire du service TGC
 2. Représentante des ressources humaines
 3. Coordinatrice des services professionnels
 4. Conseillère clinique
 5. 1 éducateur
 6. 1 ASSS
 7. Chargée de projet
- 

COMITÉ DE TRAVAIL

DÉVELOPPEMENT DE L'EXPERTISE

Mandat :

- Exprimer leurs besoins et attentes.
 - Collaborer à la réalisation des biens livrables ainsi qu'à leur déploiement.
 - Agir à titre d'agent de changement auprès de leurs équipes.
 - Assurer la pérennité de la solution retenue.
- 

LIVRABLES DU POT-TGC

1. PLAN D'ATTRACTION TGC

**2. PROGRAMME DE
DÉVELOPPEMENT DES
COMPÉTENCES**

**3. MISE EN PLACE D'UNE
PROCÉDURE IPEC**

**4. PROGRAMME D'INTÉGRATION
ET POST-INTÉGRATION AU
TRAVAIL**

PREMIER LIVRABLE

PLAN D'ATTRACTION TGC



PLAN D'ATTRACTION TGC: 2 VOLETS


VOLET 1 : STAGES D'ÉTUDIANTS DANS LE SERVICE

VOLET 2 : RECRUTEMENT À L'EXTERNE ET À L'INTERNE



ATOOTS

- ❖ Deux programmes se donnent sur notre territoire de Charlevoix:
 - Techniques d'éducation spécialisée
 - APD (assistance aux personnes à domicile)

 - ❖ Nous sommes le plus grand employeur de Charlevoix.
- 

VOLET 1

STAGES D'ÉTUDIANTS

DANS LE SERVICE



VOLET 1: STAGES D'ÉTUDIANTS DANS LE SERVICE (PROBLÉMATIQUE)

Le nombre de stagiaires ASSS et éducateurs reçu dans le service est insuffisant:

1. Les étudiants des deux programmes d'études éligibles à un stage ont peu ou pas d'intérêt pour la clientèle à cause de préjugés qu'ils peuvent y avoir à leur égard
2. Les employés du milieu sont peu ou pas intéressés à recevoir des stagiaires à cause de certains préjugés concernant l'accueil de stagiaires (surcharge de travail, rôle du tuteur pas clarifié, etc)

VOLET 1 : STAGES D'ÉTUDIANTS DANS LE SERVICE

Objectif général :

Augmenter la quantité et la qualité des stages offerts pour les ASSS et éducateurs dans le service

VOLET 1: STAGES D'ÉTUDIANTS DANS LE SERVICE

(objectifs spécifiques)

- Favoriser l'intérêt des employés du milieu à être tuteur de stage
- Favoriser l'intérêt des étudiants éducateur et ASSS éligibles pour un stage dans notre service
- Favoriser l'adhésion des employés du milieu à l'accueil de stagiaire ASSS et éducateurs
- S'assurer que les tuteurs de stage sélectionnés détiennent les compétences pour assumer ce mandat
- S'assurer que l'expérience de stage soit structurée
- S'assurer que les étudiants sélectionnés détiennent le profil recherché pour faire un stage dans le milieu
- Posséder les connaissances de base en ce qui concernant la clientèle TGC afin d'être minimalement outillé avant son arrivée dans le milieu

VOLET 1: STAGES D'ÉTUDIANTS DANS LE SERVICE (moyens)

- Présentation auprès des employés du milieu par les maisons d'enseignement pour du recrutement de tuteurs de stage et de la sensibilisation à la présence de stagiaires dans le milieu
- Recruter les tuteurs de stage selon le profil recherché
- Offrir une formation au stagiaire
- Remettre un guide du stagiaire
- Gérer les interventions post-événements critiques (IPEC)

RÉSULTATS

Stagiaires en éducation spécialisée :

AVANT : 1 stagiaire par session

Maintenant: 2 stagiaires par session

Stagiaires ASSS :

AVANT : Aucun stagiaire

Maintenant : 2 stagiaires par session

Stagiaires en soins infirmiers :

Nouvelle demande

VOLET 2

RECRUTEMENT

EXTERNE ET

INTERNE



VOLET 2 – RECRUTEMENT EXTERNE ET INTERNE


Objectif général :

Augmenter le nombre d'intervenants disponibles pour travailler dans ce secteur afin de répondre adéquatement aux besoins de ce service

VIDÉO
PROMOTIONNELLE
TGC



OUTIL PROMOTIONNEL TGC: VIDÉO

- 45 heures de tournage
 - TVCO (professionnel)
 - 1 VIDÉO de 2 minutes
 - 1 VIDÉO de 20 minutes
 - Collaboration de l'équipe de travail, du gestionnaire, de la directrice, de familles et de la clientèle.
- 

VOLET 2 – RECRUTEMENT EXTERNE ET INTERNE MOYENS


- Présentation en classe aux finissants dans le cadre de leur formation scolaire incluant la vidéo promotionnelle TGC
- Rendre disponible la vidéo promotionnelle sur l'intranet du CSSS de Charlevoix
- Promouvoir la clientèle et le milieu dans un article dans le journal interne
- Inviter les employés à venir visiter le milieu lors de l'atelier préparatoire à la qualification TGC
- Offrir la possibilité aux étudiants inscrits à l'un des programmes scolaires de suivre un cheminement de carrière « étudiants » spécifiquement dans ce service (externat en éducation spécialisée)

LIVRABLE 2

**PROGRAMME DE
DÉVELOPPEMENT DES
COMPÉTENCES**



PROGRAMME DE DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

- ❖ Formation sur la gestion sécurisante
 - ❖ Formation clinique TGC
 - ❖ Formation nationale TGC
 - ❖ Formation ITCA
 - ❖ Formation multimodale
- 

FORMATION SUR LA GESTION SÉCURISANTE

- Formation spécifique à notre service TC-TGC
- Élaborée en 2014
- Contenu qui a été identifié comme important à connaître pour un nouvel employé avant son arrivée sur le terrain
- Livrée lors de l'intégration d'un nouvel employé dans le service
- Contenu général:

Codes d'urgence, protocoles de sécurité, notions sur le transport sécuritaire, équipements et leur utilisation, notions de base ITCA, mesures de contrôle, post-événement critique.

FORMATION CLINIQUE TGC


- Formation spécifique à notre service TC-TGC
- Élaborée en 2014
- Concerne tout ce qui est important à connaître pour un nouvel intervenant de notre service au niveau clinique
- Formation livrée le plus tôt possible dans le post-intégration
- Contenu: processus clinique, approches utilisées dans le milieu, présentation des outils cliniques et formulaires, analyse multimodale, SIPAD

AUTRES FORMATIONS

- ❖ Formation nationale TGC
- ❖ Formation ITCA
- ❖ Formation multimodale


LIVRABLE 3

MISE EN PLACE D'UNE PROCÉDURE IPEC

- ❖ Former des formateurs IPEC (Intervention post-événement critique)
 - ❖ Implanter la procédure dans le milieu (à venir en 2015)
- 

LIVRABLE 4

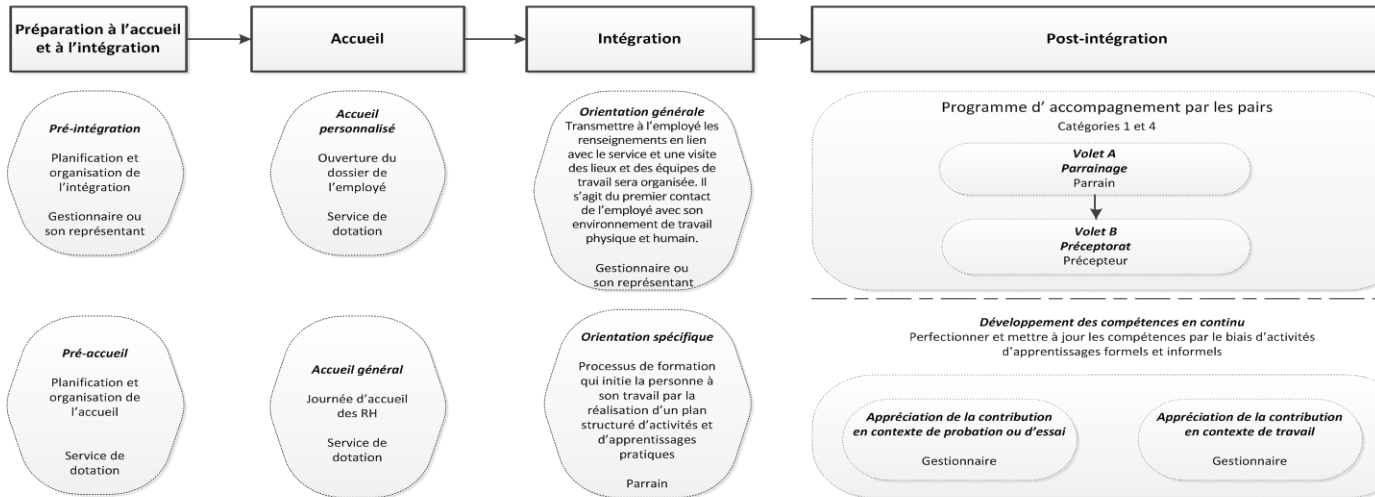
**PROGRAMME
D'INTÉGRATION ET POST-
INTÉGRATION AU TRAVAIL**



PROCÉDURE D'ACCUEIL ET D'INTÉGRATION AU TRAVAIL

Centre de santé et de services sociaux
de Charlevoix


La procédure d'accueil et d'intégration au travail



Destinataires: Tous les employés nouvellement embauchés
Tous les employés mutés, promus ou qui effectuent un remplacement (excepté l'étape pré-accueil et l'accueil)



INTÉGRATION

- Élaborer un plan d'intégration au travail pour tous les employés qualifié dans notre service
 - Restructurer les journées d'intégration selon les besoins identifiés (nombres de journées nécessaires et contenu)
 - Attribuer un jumelage à un accompagnateur du service afin d'assurer un suivi post-intégration
 - Remettre un guide du programme d'accompagnement par les pairs à l'apprenant
 - Présenter un contenu d'information complet et adéquat
- 

PRÉSENTER UN CONTENU D'INFORMATION COMPLET ET ADÉQUAT

Refaire tous les cahiers d'information du service
(contenant et contenu):

1. Cahier de fonctionnement
2. Cahier de suivi clinique
3. Cahier papier du dossier client
4. Cahier des mesures de contrôle
5. Cahier-santé

POST-INTÉGRATION EN MILIEU DE TRAVAIL

Programme d'accompagnement par les pairs



PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT PAR LES PAIRS

- ❖ Le programme d'accompagnement par les pairs offre à l'employé un support de proximité dans l'exercice de ses fonctions, afin de faciliter le transfert et l'intégration des connaissances.
- ❖ Il se divise en deux (2) volets : **le parrainage et le préceptorat.**


OBJECTIF GÉNÉRAL VISÉ PAR LE PROGRAMME

- ❖ Promouvoir la qualité de la pratique au sein de l'organisation en apportant du soutien au personnel visé, tout en favorisant la reconnaissance du personnel plus expérimenté.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES VISÉS PAR LE PROGRAMME

- ❖ L'accompagnement par les pairs offre le soutien nécessaire à l'employé afin que celui-ci rencontre les attentes du profil de compétences relié à sa fonction.


CE PROGRAMME PERMET AUSSI DE :

- Favoriser la rétention et l'implication des employés en intégration ;
 - Initier un sentiment d'appartenance dès l'arrivée dans le milieu ;
 - Offrir un temps d'accompagnement structuré ;
 - Inciter le transfert des connaissances entre le personnel plus expérimenté et les apprenants ;
 - Assurer un accompagnement dans le but de diminuer le stress engendré par un nouvel emploi, une nouvelle affectation ou un nouveau poste ;
 - Créer un environnement de travail stimulant et valorisant ;
 - Permettre l'intégration sociale dans la profession et dans l'équipe.
- 


VOLET 1 : PARRAINAGE

- ❖ Cette mesure est le premier volet du programme d'accompagnement par les pairs et facilite le transfert et l'application des informations transmises lors de l'intégration au travail.
- ❖ Cette mesure est axée sur les apprentissages théoriques et pratiques liés au savoir-faire, ce qui permet la création d'une relation fonctionnelle, à court ou à moyen terme, orientée sur la tâche à accomplir en contexte réel de travail.
- ❖ Il s'agit d'un processus d'accompagnement direct à caractère éducatif (sur le terrain).
- Souvent nommé le « coaching terrain »


OBJECTIFS VISÉS PAR LE PARRAINAGE

- Faciliter l'atteinte des objectifs liés au savoir-faire ;
 - Offrir un temps d'accompagnement structuré par le biais d'un accompagnement direct ;
 - Inciter le transfert de connaissances, en contexte réel de travail, entre le personnel plus expérimenté et les apprenants ;
 - Développer graduellement l'autonomie.
- 

VOLET 2 : PRÉCEPTORAT


- ❖ Le préceptorat est défini comme étant une relation officielle, d'une durée de 4 rencontres et de deux facultatives, entre deux personnes, à savoir un intervenant expérimenté (*précepteur*) et un intervenant avec peu d'expérience professionnelle (*apprenant*).
 - ❖ Cette relation permet d'aider l'apprenant à s'adapter à son milieu de pratique et à réussir dans ses nouvelles fonctions.
 - ❖ Enfin, le préceptorat permet, outre l'acquisition de nouvelles connaissances et techniques, l'intégration sociale dans la profession et dans l'équipe.
 - ❖ Tiré du terme « préceptorat » en soins infirmiers
 - ❖ Souvent nommé le « mentorat »
- 

BUT DU PRÉCEPTORAT


- ❖ Répondre au besoin particulier du personnel en fonction d'objectifs liés au développement personnel et professionnel ainsi qu'au développement de ses compétences et des apprentissages dans un milieu donné.
 - ❖ Cette mesure dépasse largement les seuls apprentissages théoriques et pratiques visés par la mesure du parrainage.
- 

PRÉCEPTORAT

Le préceptorat est axé sur les savoirs-êtres, tels que :

- **LES CAPACITÉS GÉNÉRIQUES :** Sens de l'initiative, persévérance, créativité, sens de l'organisation, esprit critique, etc. ;
 - **LES HABILITÉS TRANSFÉRABLES :** Habilités de communication, habiletés de recherche, habiletés de développement personnel et de planification de carrière, etc. ;
 - **LES CAPACITÉS CLEFS TRANSVERSALES:** Efficacité d'organisation, capacité de négociation, capacité de travailler en équipe, pensée créatrice, capacité à résoudre des problèmes, etc.
- 

OBJECTIFS VISÉS PAR LE PRÉCEPTORAT


- Faciliter l'atteinte des objectifs liés au savoir-être tout en continuant l'atteinte des objectifs liés au savoir-faire, identifiés lors du parrainage ;
 - Offrir un temps d'accompagnement structuré par le biais de rencontres organisées en dehors du contexte réel de travail ;
 - Inciter le transfert de connaissances et d'attitudes professionnelles entre le personnel plus expérimenté et les apprenants ;
 - Développer graduellement l'autonomie.
- 

AVANTAGES MUTUELS DU PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT PAR LES PAIRS


- ❖ Un programme d'accompagnement, avec les différentes formes qu'il peut prendre, apporte des avantages à toutes les instances qui y participent. Il constitue un excellent véhicule de transmission de la culture organisationnelle.




POUR L'APPRENANT

- Favorise l'intégration dans la profession et dans l'organisation ;
 - Améliore la satisfaction au travail ;
 - Augmente le sentiment d'appartenance dès l'arrivée dans le milieu ;
 - Crée un environnement de travail stimulant et valorisant ;
 - Développe le jugement clinique et le savoir-faire ;
 - Donne accès à des modèles de rôle reconnus dans l'établissement.
 - Démystifie les peurs et les craintes liées aux préjugés face à la clientèle
- 


POUR L'ACCOMPAGNATEUR

- Favorise la reconnaissance et la valorisation de son expertise ;
 - Améliore l'estime de soi ;
 - Contribue à diminuer le risque d'épuisement ;
 - Améliore la motivation professionnelle ;
 - Fait vivre le sentiment positif d'assurer la relève et le transfert de l'expertise.
- 


POUR L'ÉTABLISSEMENT

- Attire le nouveau personnel vers l'organisation (*attraction*) ;
 - Assure la rétention des effectifs ;
 - Contribue à fidéliser le personnel ;
 - Contribue à l'amélioration de la qualité des services ;
 - Augmente la performance et les résultats.
- 


POUR LA CLIENTÈLE

- Mieux répondre à leurs besoins;
 - Débuter plus rapidement un lien thérapeutique avec la clientèle;
 - Assure une stabilité de personnel;
 - La meilleure connaissance du client amène une meilleure intervention et une meilleur qualité de vie;
 - Diminution des mesures de contrôle.
- 


POURQUOI LE PROGRAMME D'ACCOMPAGNEMENT PAR LES PAIRS ?

- Rareté du personnel disponible ;
 - Compétitivité importante des différents établissements du réseau pour le recrutement ;
 - Importance de mettre en place tous les moyens nécessaires afin d'encourager d'une part, l'attraction et la rétention des intervenants dans les diverses fonctions et d'autres part, de faciliter le travail dans leur tâche de travail ;
 - Ultiment d'améliorer la qualité des services prodigués.
- 


PLACE DU PRÉCEPTORAT

- ❖ Fait souvent suite à la période de probation.
 - ❖ Permet de poursuivre le développement des compétences.
 - ❖ Relation interpersonnelle au centre des conditions favorables.
- 

MOTIVATION ET RÔLES DE L'ACCOMPAGNATEUR

- ❖ Poser des questions à l'apprenant afin de l'aider à faire des liens entre la théorie et la pratique.
 - ❖ Aider l'apprenant à établir des priorités ou à sélectionner les informations essentielles d'une situation clinique.
 - ❖ Aider à trouver des solutions aux difficultés rencontrées.
 - ❖ Renforcer positivement le comportement professionnel adéquat afin qu'il devienne permanent.
 - ❖ Identifier les écarts entre les résultats obtenus et les résultats escomptés.
 - ❖ Faire reconnaître à l'apprenant ses points forts et ses difficultés par l'autocritique et la rétroaction en protégeant l'estime de soi.
- 

MOTIVATION ET RÔLES DE L'ACCOMPAGNATEUR

- ❖ Collaborer à la recherche de solutions ou offrir un soutien pour combler les écarts.
 - ❖ Accompagner l'apprenant dans la recherche de moyens pour réduire le stress lié à son insertion professionnelle.
 - ❖ Aider l'apprenant à se fixer des objectifs.
 - ❖ Documenter les objectifs fixés et les moyens proposés.
- 

ENCADREMENT SELON LE DEGRÉ DE MOTIVATION

TYPE A

MOTIVÉ ET COMPÉTENT

TYPE B

COMPÉTENT, MAIS
MANQUE DE MOTIVATION

TYPE C


MOTIVÉ, MAIS
COMPÉTENCES FAIBLES

TYPE D

MANQUE DE MOTIVATION
ET DE COMPÉTENCES



OUTILS


- ❖ Guide de l'accompagnateur
 - ❖ Guide de l'apprenant
 - ❖ Cahier de l'éducateur ou de l'ASSS
- 

PROJET-PILOTE

4 accompagnateurs formés pour accompagner les apprenants:

- Formation et support offert aux accompagnateurs;
- Rencontre de groupe pour l'amélioration du programme;
- Adaptation aux programme apportées selon les inconvénients rencontrés;

Collaboration:

- Accompagnateurs
 - Ressources humaines
 - Gestionnaire du service
- 

DÉFI:

**FAIRE VIVRE LE PROJET
DANS LE QUOTIDIEN**



LIVRABLES DU POT-TGC

1. PLAN D'ATTRACTION TGC


3. MISE EN PLACE D'UNE
PROCÉDURE IPEC

2. PROGRAMME DE
DÉVELOPPEMENT DES
COMPÉTENCES

4. PROGRAMME D'INTÉGRATION
ET POST-INTÉGRATION AU
TRAVAIL

CONCLUSION

Le POT-TGC a apporté beaucoup de choses à notre service:

1. Mettre en place de nouveaux programmes adaptés au besoins des intervenants du service et selon les meilleures pratiques;
 2. Rendre disponible des nouveaux outils plus efficaces;
 3. Développer une plus grande expertise pour travailler au niveau de la clientèle ayant un trouble grave du comportement;
 4. Attirer plus de personnel disponible pour travailler dans notre service et ainsi diminuer le temps supplémentaire;
 5. Mieux préparer les nouveaux intervenants mieux à travailler avec la clientèle;
- 

MERCI !!!



QUESTIONS

???

