

LE RECHERCHÉ

Le bulletin d'information de l'Institut universitaire en DI et en TED

Numéro 82 // 8 mai 2014



**OFFRE DE
FORMATION**

CRDITED MCQ - INSTITUT UNIVERSITAIRE

**RÉSULTATS
DE RECHERCHE**

**QUALITÉ ET
PERFORMANCE**



**STAGES ET
RECRUTEMENT**

FLASH INFO

**L'OBSERVATOIRE
DU CNRS**

**RNE TED
RÉSEAU NATIONAL D'EXPERTISE
EN TROUBLES ENVAHISSANTS
DU DÉVELOPPEMENT**

VIGIE TECHNOCLINIQUE



SECOND ARTICLE D'UNE SÉRIE DE DEUX LES RÉSULTATS DU PROJET " ÉVALUATION DE LA SATISFACTION À L'ÉGARD DES SERVICES DES USAGERS QUI ONT UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE : CONTRIBUTION À L'AMÉLIORATION DES SERVICES D'INTERVENTION SPÉCIALISÉE"

Par **Francine Julien-Gauthier**, Ph.D., professeure au Département des fondements et pratiques en éducation de l'Université Laval et chercheuse régulière au CRDITED MCQ - IU, en collaboration avec Cathy Bourgeois, APPR au CRDITED MCQ - IU

Chercheuse principale

- Francine Julien-Gauthier, Ph. D., professeure au Département des fondements et pratiques en éducation de l'Université Laval et chercheuse régulière au CRDITED MCQ - Institut universitaire

Co-chercheuses :

- Colette Jourdan-Ionescu, professeure au Département de psychologie de l'Université du Québec à Trois-Rivières et membre collaboratrice au CRDITED MCQ - IU;
- Andréanne Girard, étudiante au doctorat en psychologie à l'Université du Québec à Chicoutimi;
- Geneviève Latour, étudiante en scolarité préparatoire en orthophonie à l'Université Laval.

Collaborateurs :

- Alain Côté, conseiller à la direction des services professionnels, de réadaptation et de la recherche au CRDITED du Saguenay-Lac-St-Jean;
- Denise Juneau, membre du "Comité mixte sur l'évaluation et la satisfaction de la clientèle" et personne-ressource au Comité des usagers du CRDI de Québec.

Ce projet est financé par le CRDITED MCQ - Institut universitaire, l'Université Laval et le Consortium national de recherche sur l'intégration sociale (CNRS)

Dans le précédent article, nous avons abordé les trois objectifs de la recherche : 1) élaborer une procédure d'évaluation de la satisfaction à l'égard des services, 2) expérimenter la procédure d'évaluation auprès d'usagers, 3) évaluer l'apport de la procédure. L'article traitait également d'une partie des résultats de la recherche, à savoir l'adaptation du « Questionnaire de satisfaction de la clientèle ayant une DI » et l'adaptation de la formation des intervieweurs.

L'article qui suit vous présentera les résultats obtenus grâce aux réponses des questionnaires adressés à la clientèle DI et aux groupes de discussion focalisée réunissant des parents, des membres du comité des usagers, des éducateurs spécialisés, des cliniciens et des gestionnaires du CRDITED Saguenay-Lac-Saint-Jean.

Usagers, proches, éducateurs, cliniciens et gestionnaires s'expriment!

Le « Questionnaire de satisfaction de la clientèle ayant une déficience intellectuelle » a été administré à huit hommes et cinq femmes. Douze d'entre eux étaient âgés de 18 à 54 ans et une personne était âgée de plus de 55 ans. De plus, sept personnes résidaient dans une ressource non-institutionnelle (RNI) et les autres résidaient avec leur famille ou en appartement.

Les verbatim de chacune des rencontres ont été analysés par les membres de l'équipe de recherche afin de mettre en lumière les principaux éléments exprimés par les usagers. Les résultats de la passation des questionnaires de satisfaction montrent que les usagers apprécient beaucoup leur éducateur(trice). Les éléments ayant obtenu les scores les plus élevés étant :

- « L'éducateur est gentil, poli, il prend le temps de m'écouter »;
- « L'éducateur me laisse le temps de faire mes choses (toutefois, lui, il est pressé!) »;
- « L'éducateur respecte mon intimité, il écoute bien ce que je lui dis »;
- « Mes demandes sont importantes pour mon éducateur (il va chercher la réponse et me la ramène) »;
- « Je fais très confiance à mon éducateur et je me sens en sécurité avec mon éducateur ».

En ce qui concerne les usagers qui résident en ressources non institutionnelles (RNI), ceux-ci ont affirmé aimer les repas qu'on leur sert et aimer vivre dans leur ressource résidentielle.

La passation des questionnaires de satisfaction a aussi permis d'identifier des éléments pour lesquels les usagers ont exprimé moins de satisfaction :

- « Mon plan d'intervention est difficile à comprendre »;
- « L'éducateur ne me demande pas mon opinion assez souvent »;
- « Les éducateurs changent trop souvent »;
- « Il faut parfois tout répéter à un nouvel intervenant ».

Enfin, les usagers qui résident en RNI trouvent difficile les règlements dans la résidence leur permettant de voir leur famille ou leurs amis.

Les résultats de la passation des questionnaires de satisfaction ont été présentés lors de la tenue de trois groupes de discussion focalisée comprenant des parents, des représentants du comité des usagers, des éducateurs spécialisés, des cliniciens et des gestionnaires du CRDITED du Saguenay-Lac-Saint-Jean. Les groupes de discussion focalisée avaient pour but d'identifier des pistes d'intervention pour développer ou améliorer les services qui sont offerts aux usagers ayant une déficience intellectuelle.

Les principales pistes d'intervention qui sont ressorties des rencontres de groupe de discussion focalisée sont :

1. La nécessité de mettre en place des moyens pour accorder davantage d'importance au point de vue des usagers, non seulement dans l'évaluation de la qualité de l'aide qui leur est offerte mais aussi dans l'ensemble des services d'intervention spécialisée;

2. Le plan d'intervention doit être compris par l'utilisateur et refléter ses choix. Il doit le percevoir en lien avec ses projets. La pertinence de poursuivre le développement de moyens pour faciliter la participation des usagers et leur engagement dans leur processus de réadaptation est soulignée;
3. Le bien-être psychologique de l'utilisateur est lié à la qualité de ses liens avec les personnes de son réseau social. L'accessibilité aux familles et aux amis devrait être considérée dans les ententes de collaboration avec les ressources non-institutionnelles (RNI). De même, la proximité des RNI est à favoriser afin de ne pas déraciner l'utilisateur et qu'il puisse plus facilement être en contact avec les personnes de son réseau.

Les rencontres de groupe de discussion focalisée ont aussi soulevé quelques questionnements. Les principaux



questionnements concernent les moyens à mettre en place pour mieux connaître les attentes des personnes ayant une déficience intellectuelle sur le plan de leur participation sociale. L'étude de Miller (2008), réalisée à partir d'entrevues avec ces personnes, montre que leurs principaux besoins incluent : « Avoir quelque chose à faire » (importance d'être engagé dans des activités significatives) et « Voir du monde » (passer du temps avec d'autres personnes et participer à des activités sociales). Ces aspects sont peu ou pas abordés dans le « Questionnaire de

satisfaction de la clientèle ayant une déficience intellectuelle ».

La décennie des années 2010 sera-t-elle celle qui encouragera une réelle participation des personnes aux décisions qui les concernent et aux questions qui les préoccupent?

Les résultats de recherches récentes (Ruel et al., 2011) proposent un « Guide de rédaction pour une information accessible », de même que du matériel conçu spécifiquement pour faciliter l'éducation et la participation sociale des personnes ayant une déficience intellectuelle. Par exemple, des cartes routières vers le préscolaire, le secondaire et la vie adulte : <http://w3.uqo.ca/transition/>.

Dans le même ordre d'idées, les résultats de l'étude de Julien-Gauthier et al. (2014) montrent que l'adaptation du plan d'intervention, afin de le rendre plus accessible à l'utilisateur, a eu pour conséquence un meilleur engagement des usagers dans leur processus de réadaptation. Des personnes ont même dépassé les objectifs prévus au plan initial, développant leurs propres moyens d'exercer leur autonomie, à partir des repères qui leur avaient été proposés. Les résultats suggèrent que les personnes ayant une déficience intellectuelle ont un potentiel qui peut être développé tout au long de leur vie et qui s'actualise notamment en leur offrant une aide qui tient compte de leurs caractéristiques.

UN PARTAGE D'OUTILS POUR SOUTENIR L'INTERVENTION SPÉCIALISÉE DES ERGOTHÉRAPEUTES AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE

Par **Jacinthe Cloutier**, adjointe intérimaire à la direction du développement de la pratique et du soutien professionnel (DDPSP) du CRDITED MCQ - Institut universitaire

Le 10 avril dernier avait lieu, dans les locaux du CRDITED MCQ – Institut universitaire, une première cohorte de la formation le **SAC d'outils Ergo « Suggestions – Activités – Conseils »**.

Le *SAC d'outils ergo – Solutions-Activités-Conseils* est un recueil d'intervention illustré destiné aux ergothérapeutes. Il a été créé pour une clientèle présentant un retard global de développement, une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme. Il émerge des plus récentes données probantes, des expériences cliniques et des formations des ergothérapeutes du CRDITED MCQ – Institut universitaire. Fruit d'un travail d'équipe, le recueil est accessible par un site de partage qui permettra l'évolution de l'outil au regard des meilleures pratiques en ergothérapie et ce, à l'échelle provinciale.

Il contient plusieurs fiches d'activités imagées pouvant être consultées, personnalisées et remises dans le cadre d'une intervention spécifique en ergothérapie. Notons qu'une étude récente de Carrier et Levasseur (2012) sur la littératie en ergothérapie a soutenu la prise de 12 000 photos en vue d'intégrer des images ou des dessins aux fiches des ergothérapeutes.

Cet outil vise à optimiser les interventions des ergothérapeutes auprès de ces clientèles. Il s'actualise avec les plans d'interventions interdisciplinaires et l'épisode de services convenus en arrimage avec l'équipe.

Pour marquer le lancement de ce recueil, Mme Nathalie Bishop, directrice du développement de la pratique et du soutien professionnel ainsi

que de la recherche et de la mission universitaire, était présente en compagnie de Mmes Catherine Bergeron, Yolaine Bolduc et Jacinthe Cloutier, ergothérapeutes, auteures du recueil et formatrices.



Les ergothérapeutes des CRDITED Chaudières-Appalaches, Estrie, Montérégie, Outaouais et Québec de même que Mme Claire Dumont, professeure au département d'ergothérapie de l'UQTR et membre de l'Institut universitaire en DI-TSA, ont constitué les premières participantes de cette formation. La journée visait la présentation du recueil illustré : *Le SAC d'outils ergo – Solutions-Activités-Conseils*, des assises théoriques ainsi que d'exercices pratiques pour l'utilisation de l'outil et du site.

Par ailleurs, Mme Dumont a démontré un grand intérêt pour l'outil et entend poursuivre ses collaborations avec les ergothérapeutes du CRDITED MCQ – Institut universitaire.

Selon les commentaires recueillis, les participantes se sont montrées enthousiastes par le projet et la journée de formation. Plusieurs comptent utiliser l'outil dans leur pratique et souhaitent contribuer à l'évolution du SAC d'outils Ergo

La formation sera accessible aux ergothérapeutes du réseau DI-TSA à partir de l'automne 2014.

Bravo à toute l'équipe d'ergothérapeutes ainsi qu'aux personnes ayant soutenu la mise en place de cette innovation dont les membres du service informatique, des communications et de la direction de la recherche et de la mission universitaire du CRDITED MCQ - Institut universitaire.

HANDIPLANET #72



Fort d'une rencontre réalisée lors du congrès de l'AIRHM 2012, une collaboration entre Le Recherché et Handiplanet sont visibles et lisibles au sein des infolettres respectives.

Handiplanet est un réseau international de partage d'expériences sur le handicap mental et psychique. Son but est d'offrir un cadre d'échanges réciproques entre associations du monde entier prenant en charge des enfants et adultes handicapés mentaux ou psychiques.

Pour consulter la dernière infolettre d'Handiplanet, cliquez [ici](#).



Miser
des
forces...
savoir
réinventer

En tout temps, pour consulter l'ensemble des numéros de l'infolettre Le Recherché, accéder à des résultats de recherche ou aux projets de recherche en cours et réalisés, consultez le site Internet de l'établissement au www.crditedmcq.qc.ca

Vous pouvez également suivre les actualités du CRDITED MCQ - IU sur :

