



# RAPPORT D'ÉVALUATION DE L'EXPÉRIENCE VÉCUE DES USAGERS DU CENTRE DE RÉADAPTATION EN DÉFICIENCE INTELLECTUELLE (CRDI) DE QUÉBEC AYANT CHANGÉ D'INTERVENANT

*Sandrine St-Pierre-Gagné  
Agente de planification, de programmation et de recherche  
Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE)  
Avril 2019*

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 

# Contexte de l'évaluation

- Sondage mené par le Comité des usagers du CRDI de Québec en collaboration avec le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique de la Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE).
- Évaluation de l'expérience vécue des usagers du CRDI de Québec ayant vécu un changement d'intervenant depuis juillet 2017.
- Objectif : identifier si la procédure en cas de changement d'intervenant est appliquée tel que prévu pour l'ensemble des usagers du CRDI de Québec.

# Méthodologie

- Questionnaire complété en version électronique comportant principalement des questions à quatre choix de réponses (*tout à fait en accord* à *tout à fait en désaccord*).
- Période d'administration du questionnaire du 18 février au 1<sup>er</sup> mars 2019.
- Analyses descriptives à partir d'Excel pour les données quantitatives et analyses thématiques pour les données qualitatives.
- Une synthèse des résultats permet de cibler les zones d'amélioration.
  - Un regroupement des réponses facilite l'analyse (*totalemment/en partie*). Le seuil de réussite est de 80 %.
  - Grille de cotation\* :
    - 90 % et plus = actions à maintenir (excellent)
    - 80 % à 89 % = actions à considérer (satisfaisant)
    - 79 % à 65 % = actions à concrétiser (passable)
    - 64 % et moins = actions prioritaires (insatisfaisant)

\* Grille de cotation inspirée du cadre de référence du Conseil québécois d'agrément (CQA); 2005, 2010, 2013, 2014



# PRÉSENTATION DES RÉSULTATS DE 309 USAGERS AYANT CHANGÉ D'INTERVENANTS

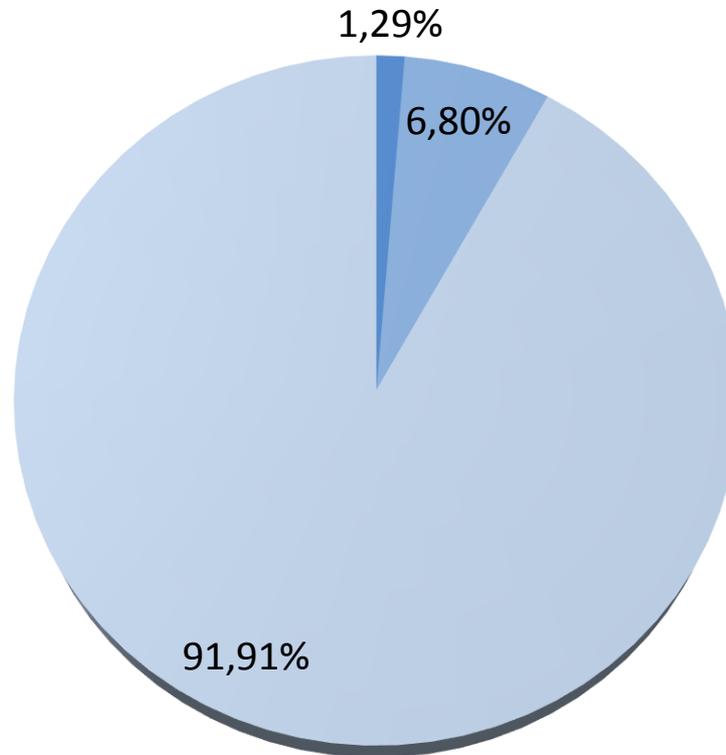
299 SONDAGES ONT ÉTÉ REÇUS EN VERSION PAPIER ET 10  
SONDAGES ONT ÉTÉ COMPLÉTÉS DIRECTEMENT SUR  
SURVEYMONKEY

Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec 

# Profil des répondants (n=309)

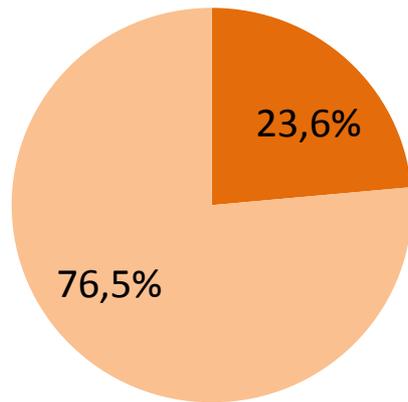
Répondant au sondage



■ L'usager ■ L'usager avec l'aide d'un parent/proche ■ Un parent ou un proche (représentant)

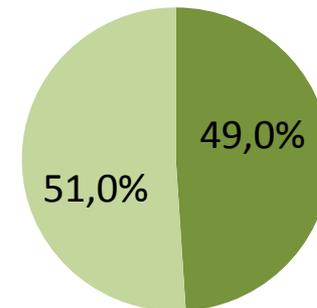
# Information reçue quant au changement d'intervenant

Vous avez reçu la lettre annonçant le changement d'intervenant (n=293)



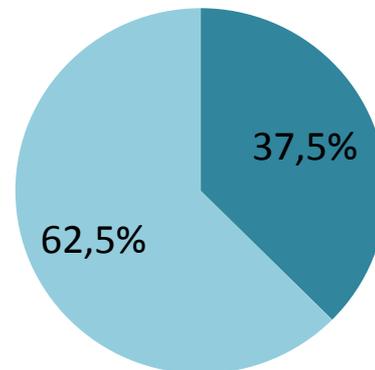
■ Oui ■ Non

L'intervenant responsable de votre dossier vous a donné le numéro de téléphone de votre nouvel intervenant (n=290)



■ Oui ■ Non

L'intervenant responsable de votre dossier vous a présenté votre nouvel intervenant (n=291)

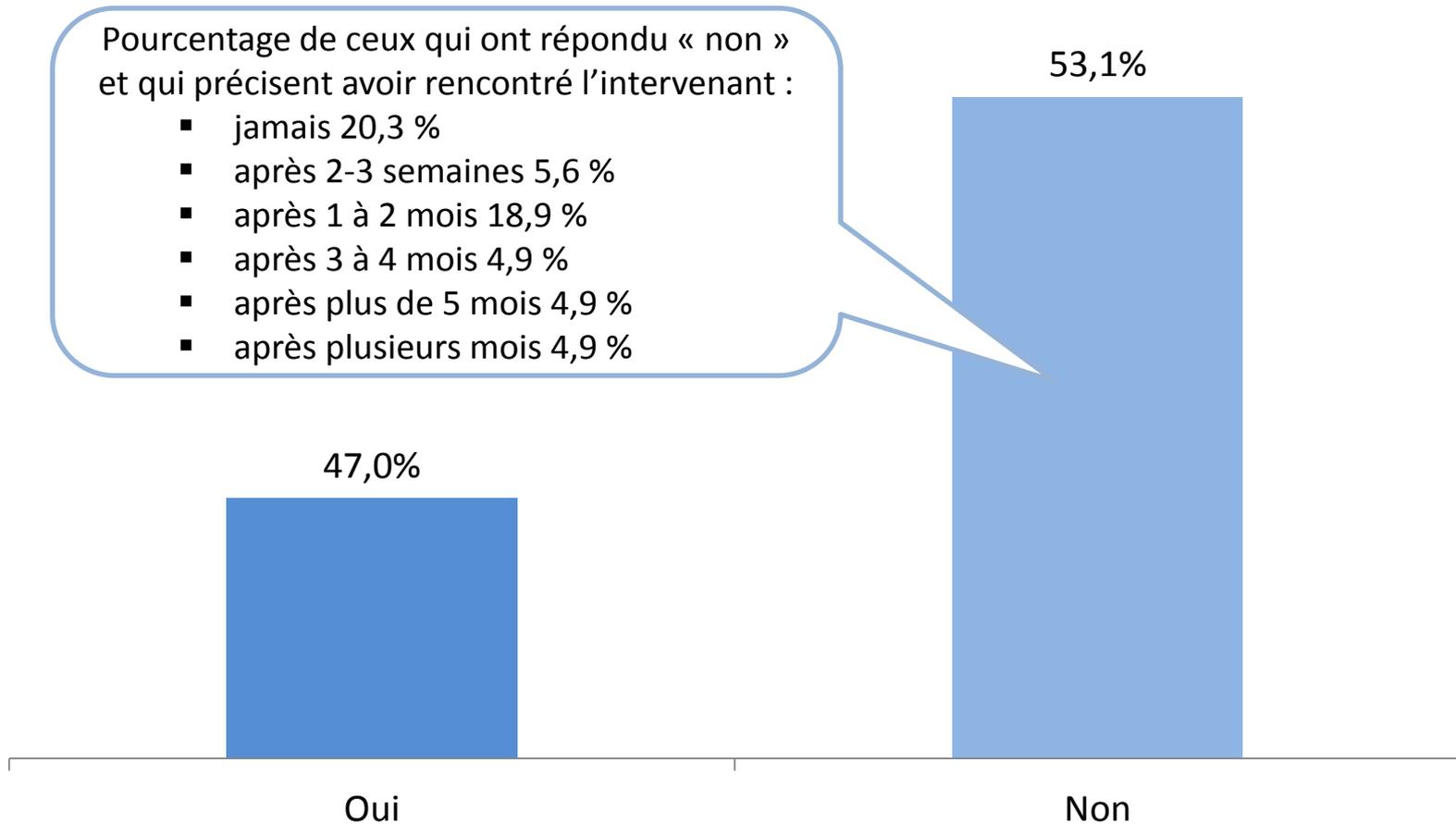


■ Oui ■ Non

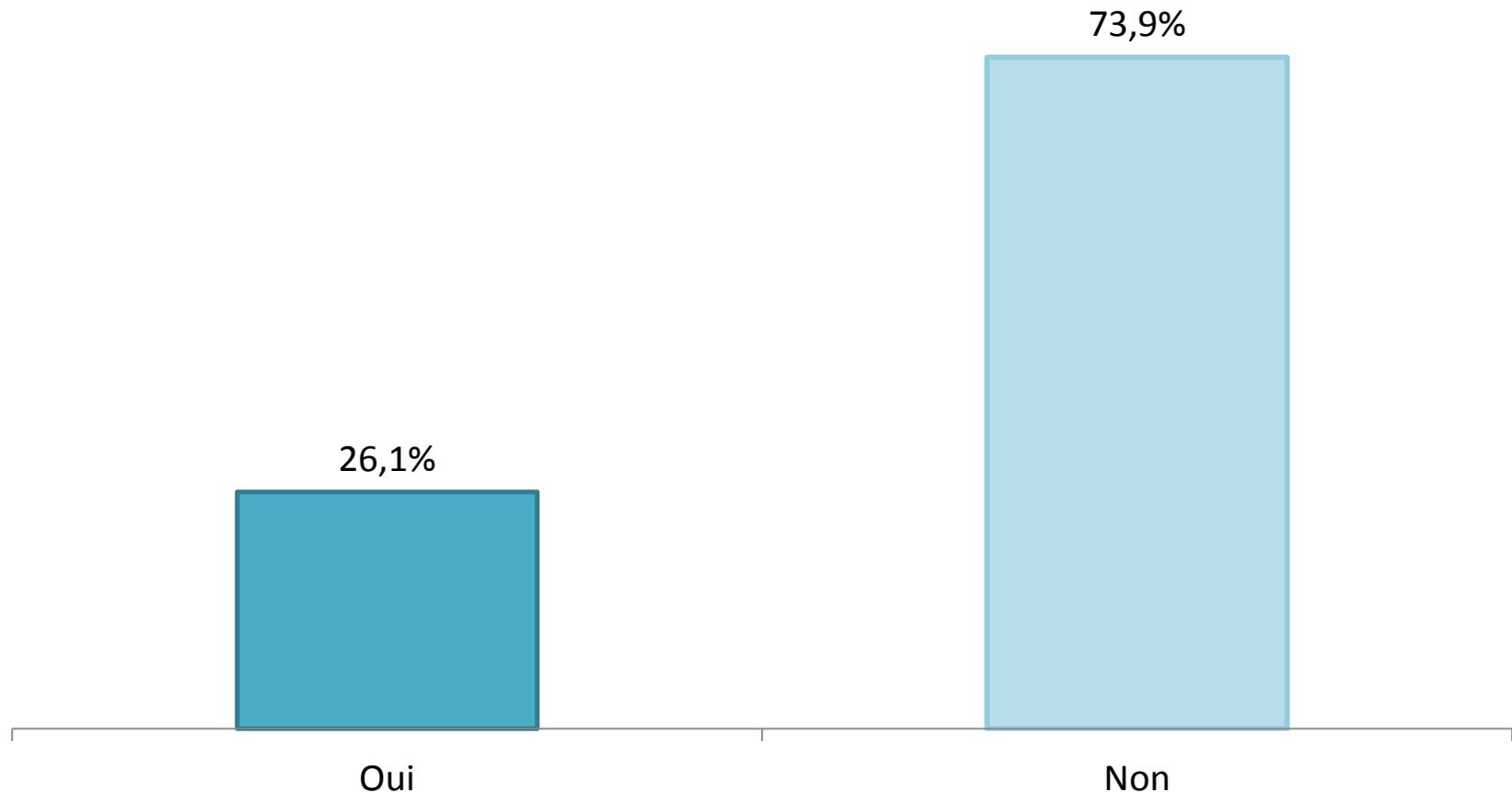
# Pourcentage des usagers ayant rencontré leur nouvel intervenant dans les deux semaines qui ont suivi l'annonce de ce changement (n=279)

Pourcentage de ceux qui ont répondu « non » et qui précisent avoir rencontré l'intervenant :

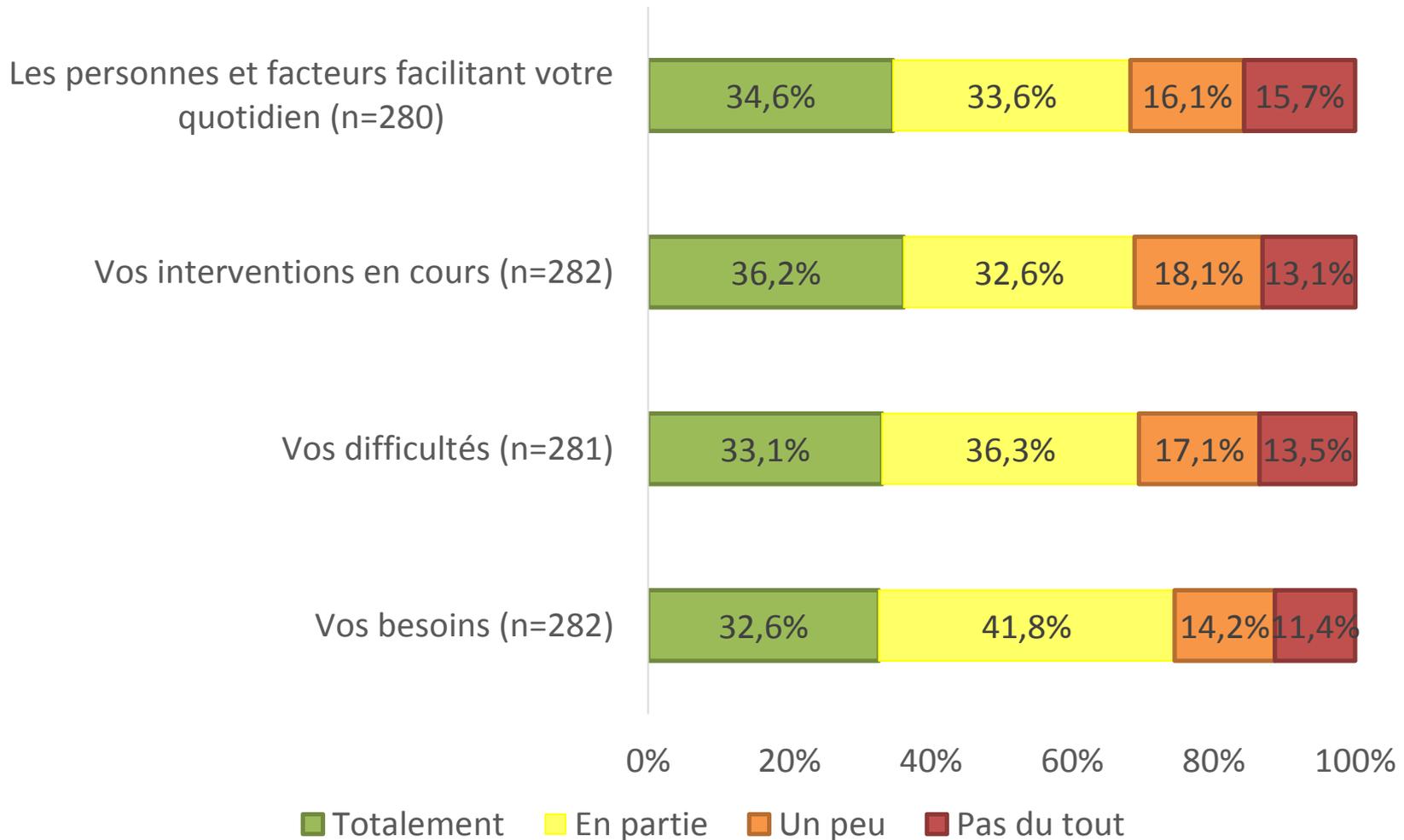
- jamais 20,3 %
- après 2-3 semaines 5,6 %
- après 1 à 2 mois 18,9 %
- après 3 à 4 mois 4,9 %
- après plus de 5 mois 4,9 %
- après plusieurs mois 4,9 %



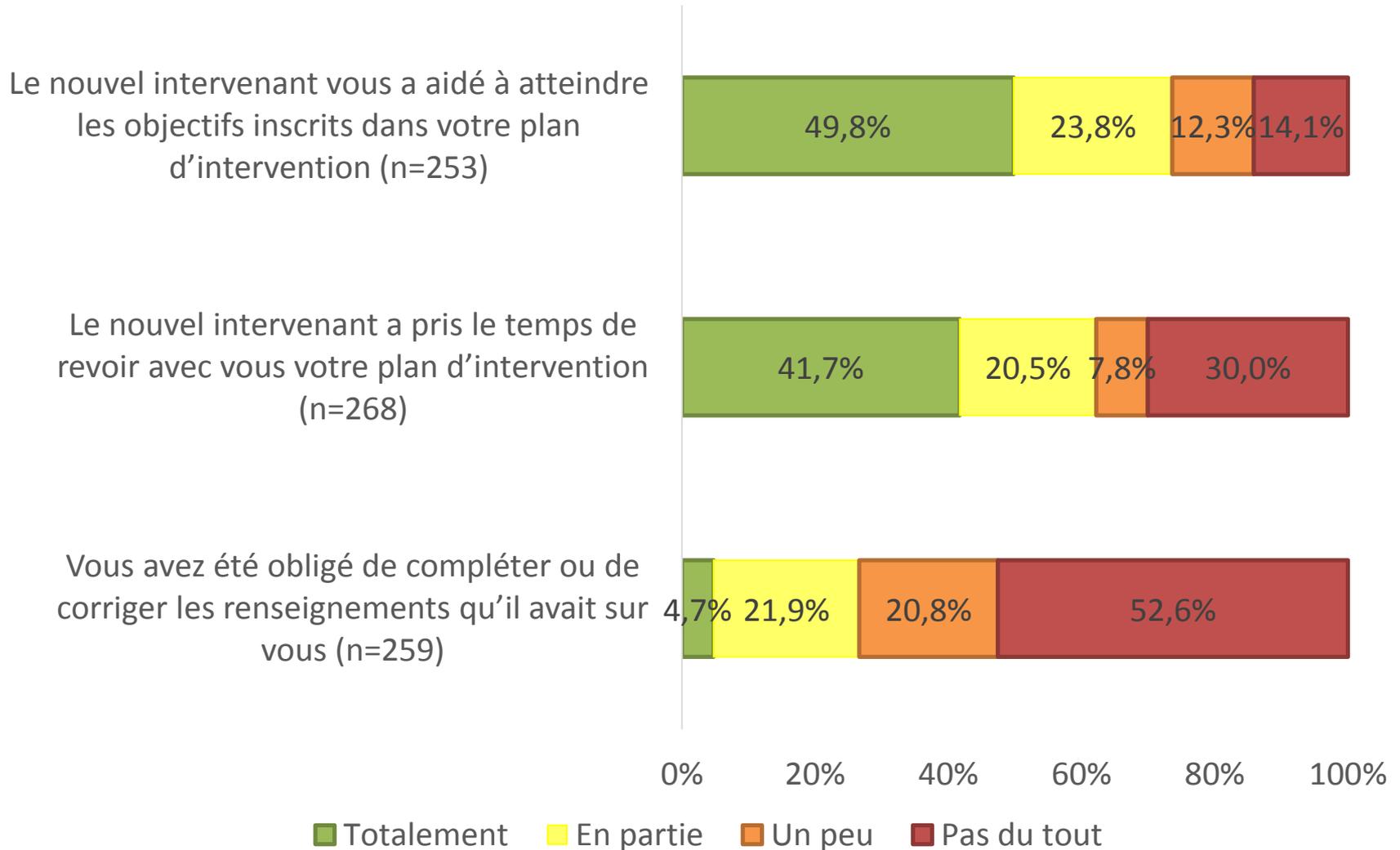
# Pourcentage des usagers mentionnant que le changement d'intervenant a occasionné un retard ou une interruption des services prévus dans le plan d'intervention (n=280)



# Le nouvel intervenant connaissait les informations suivantes :

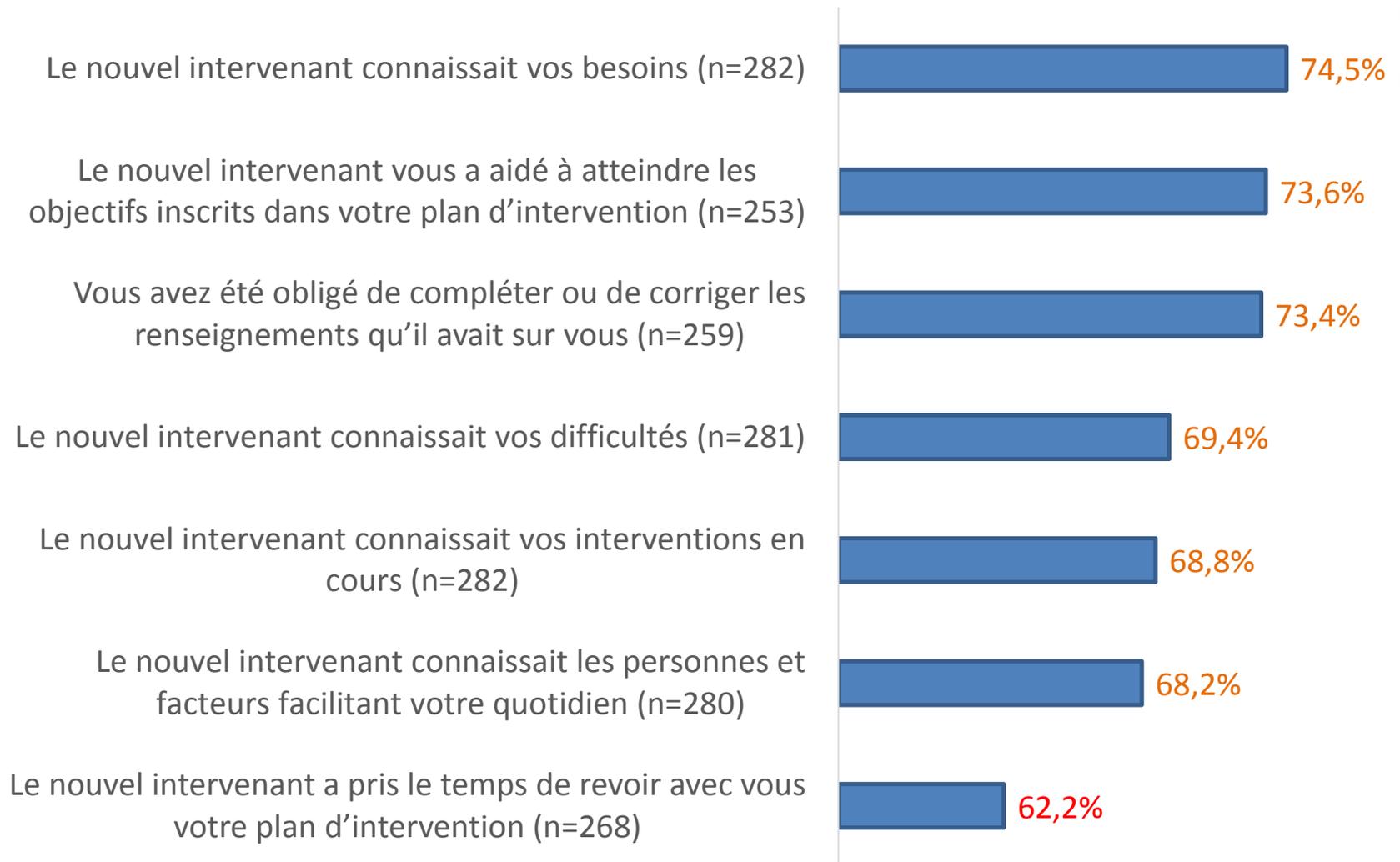


# Soutien offert par le nouvel intervenant



# Synthèse des résultats

Pourcentage ayant répondu *beaucoup/en partie* ou *un peu/pas du tout* en fonction de ce qui était **souhaité**





# PRÉSENTATION DES RÉSULTATS QUALITATIFS

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale*

Québec 

# Commentaires émis par les répondants (1/2)

## ***Information reçue quant au changement d'intervenant***

- Je n'ai pas reçu de lettre, ni rencontré le nouvel intervenant en personne (7x)
- J'aurais aimé être averti du changement (6x)
- Je n'ai pas reçu d'appel, ni rencontré le nouvel intervenant en personne (3x)
- Je n'ai pas encore rencontré le nouvel intervenant en personne (3x)

## ***Commentaires positifs en lien avec le changement d'intervenant***

- Satisfait du nouvel intervenant/apprécie son savoir-être ou ses compétences (29x)
- Changement d'intervenant harmonieux, procédure adéquate (8x) ex. :
  - L'ancien intervenant a très bien expliqué les besoins et la suite des choses. Ils ont très bien préparé mon frère pour le changement et le nouveau l'encadre très bien. (1x)
- Satisfait du travail des intervenants du CRDI. Merci à l'équipe (5x)

## ***Changement d'intervenant bénéfique comparativement à avant***

- Les intervenants précédents ne faisaient pas d'appels, ni de contacts (2x)

## ***Peu de disponibilité ou de contact***

- J'aimerais être mieux informée par courrier, courriel ou téléphone (4x)
- C'est nous qui devons courir après l'intervenant pour avoir des informations (3x)
- Pas de service ou de suivi reçu (2x)

Le chiffre entre les parenthèses indiquent le nombre de répondants ayant émis les commentaires.

# Commentaires émis par les répondants (2/2)

## *Impacts négatifs du changement d'intervenant*

- Un changement d'intervenant n'est jamais souhaitable, car cela nécessite de recréer un lien de confiance, d'expliquer à nouveau la situation, apporte des répercussions négatives sur l'utilisateur (ex. : insécurité, anxiété, sentiment d'être abandonné), interruption de services ou des retards, etc. (28x)
- Beaucoup de changements d'intervenants (plus de 3 fois) avec peu de suivis et des répercussions négatives (ex. : retard d'apprentissage, insécurité, anxiété, interruption de service, difficulté à créer de nouveaux liens) (17x) ex. :
  - Excessivement déçu: beaucoup de changements d'intervenant, souvent annoncé sur le répondeur, peu d'aide concrète, vraiment décourageant! On a toujours l'impression d'en demander trop. Beaucoup d'annulations de rendez-vous (1x)
  - Nous avons changé 5 fois d'intervenantes en 10 mois, chose que je trouve absolument inconcevable (surtout en sachant que nos enfants autistes ont besoin de stabilité). Le fait qu'on ait changé d'intervenantes très souvent a eu beaucoup de répercussions dans notre vie de famille (1x)
- Beaucoup trop de changements d'intervenants (18x)
- Pas reçu le plan d'intervention ou de suivi par rapport à celui-ci (9x)
- Intervenant peu présent, surcharge de travail, baisse d'intensité du suivi (3x)
- Entre la période où l'intervenant a quitté et celui où un intervenant permanent a pris le dossier, il y a eu une période de vide administratif où personne ne s'occupait de l'utilisateur (3x)

Le chiffre entre les parenthèses indiquent le nombre de répondants ayant émis les commentaires.

# Suggestions en lien avec le changement d'intervenant

- Une meilleure communication et assurer la transition (7x), précisions :
  - Les nouveaux et anciens intervenants devraient se rencontrer à quelques reprises pour donner les informations du dossier avant de venir à la maison pour nous rencontrer, car ils ou elles arrivent sans avoir pris connaissance du plan d'intervention qui avait été convenu pour l'usager. Cela serait plus facile pour les deux parties (1x)
- Les intervenants sont beaucoup trop surchargés, donc impossible pour eux d'arriver à faire tout dans les règles de l'art. Suggestion: engager du personnel (2x)
- Recevoir les révisions des plans d'intervention (2x)

Le chiffre entre les parenthèses indiquent le nombre de répondants ayant émis les commentaires.



# CE QU'IL FAUT RETENIR DES RÉSULTATS OBTENUS

*Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale*

Québec 

# Principaux constats

D'abord, il est important de prendre en considération que la très grande majorité des répondants (91,9%) sont des parents ou proches (représentants) des usagers.

Les résultats mettent en lumière que le changement d'intervenants est vécu difficilement pour un grand nombre de répondants et qu'il y a place à l'amélioration pour plusieurs facettes.

À cet égard, la communication au niveau du changement d'intervenant mériterait d'être améliorée, puisque la majorité des répondants n'ont pas reçu de lettre leur annonçant le changement (76,5 %), n'ont pas été présenté au nouvel intervenant (62,5 %) et seulement la moitié a reçu le numéro de téléphone du nouvel intervenant.

Seulement 47 % des répondants mentionnent que le nouvel intervenant a rencontré l'utilisateur dans les deux semaines suivant l'annonce du changement. Les commentaires des répondants laissent voir que pour plusieurs, cette rencontre a pris plus d'un mois avant de se faire.

Un meilleur transfert des informations au nouvel intervenant serait souhaitable. À cet égard, 26,6 % ont dû compléter ou corriger totalement ou en partie les renseignements que l'intervenant avait sur l'utilisateur.

En ce qui concerne le plan d'intervention, sa révision et l'aide apportée pour atteindre les objectifs constituent également deux facteurs qui nécessiteraient d'être davantage actualisés.

Les commentaires qualitatifs émis par les répondants permettent également de soulever les enjeux au niveau de la communication lorsqu'un changement d'intervenant survient et plusieurs exemples ont été amenés pour signifier que ces changements entraînent des impacts négatifs sur les usagers.

# Recommandations et conclusion

- Les résultats obtenus permettent de souligner qu'actuellement, la communication pour informer les usagers et leurs proches du changement d'intervenant n'est pas optimale et qu'en plus, plusieurs vivent ces changements négativement et y perçoivent des impacts négatifs sur les usagers.
- Voici les principales recommandations découlant de l'analyse des résultats :
  - Améliorer la communication pour avertir du changement d'intervenant;
  - Assurer une meilleure transition avec le nouvel intervenant, afin que le plan d'intervention puisse se poursuivre et qu'il n'y ait pas de renseignements à corriger. Par exemple, en :
    - s'assurant que le nouvel intervenant soit rencontré dans un délai de deux semaines;
    - en planifiant une rencontre entre le nouvel intervenant et l'ancien pour qu'il y ait un meilleur transfert des connaissances du dossier de l'utilisateur.

## Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique

Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique  
CIUSSS de la Capitale-Nationale  
2601, chemin de la Canardière, bureau J-6064  
Québec (Québec) G1J 2G3  
Téléphone : 418 663-5000, poste 6505  
Courriel : [bpue.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca](mailto:bpue.ciusscn@ssss.gouv.qc.ca)



Bureau du partenariat  
avec l'utilisateur  
et de l'éthique



Centre intégré  
universitaire de santé  
et de services sociaux  
de la Capitale-Nationale

Québec



# Annexe 1. Commentaires émis par les répondants

*Dans l'annexe 1 se retrouvent les commentaires ayant été émis à chaque fois par une seule personne.*

## **Information reçue quant au changement d'intervenant**

- Pas assez de renseignements quand on change d'intervenant (1x)
- Je l'ai appris seulement la veille de son départ (1x)
- À chaque changement d'intervenant, nous devons appeler au CRDI pour connaître le nouvel intervenant et ses coordonnées (1x)
- Avant, je recevais une lettre du changement. Maintenant, c'est verbalement et c'est bien (1x)
- La nouvelle intervenante m'a téléphoné, elle s'est identifiée et m'a informée du changement. Elle n'a pas offert de me rencontrer. J'aurais préféré être informée par l'ancienne intervenante, car nous avons un bon lien. J'imagine que le transfert a été bien fait, mais je ne l'ai pas constaté en personne (1x)
- J'ai su que notre fille changeait d'intervenant, mais présentement, nous ne savons pas qui s'en occupe (1x)
- Être avisé un peu plus longtemps d'avance quand c'est possible. Même chose pour un changement de maison de répit (1x)
- Pour la travailleuse sociale, on a changé 2 fois sans que je sois avisé. Aucune intervention n'a été faite depuis le changement (1x)
- Même la propriétaire de la résidence où mon frère demeure n'a pas eu cette information. Donc, mauvaise communication avec tous (1x)
- Ma TES n'avait aucune idée de qui la remplacerait à la retraite. La dotation devrait être plus proactive (1x)

# Annexe 1. Commentaires émis par les répondants

## ***Commentaires positifs en lien avec le changement d'intervenant***

- Préparé mon frère pour le changement et le nouveau l'encadre très bien (1x)
- Nous nous considérons privilégiés parce que notre fille a changé une seule fois d'intervenant (1x)

## ***Changement d'intervenant bénéfique comparativement à avant***

- Changement bénéfique, enfin une stabilité que nous n'avons jamais connu (1x)
- Importante amélioration du service avec la nouvelle intervenante (1x)
- C'est la troisième éducatrice spécialisée que mon fils a et c'est la meilleure. Je l'adore! Mais nous avons eu des mauvaises expériences pour nous rendre à elle (1x)

## ***Peu de disponibilité ou de contact***

- Pas de présence, il vient au besoin ou en cas d'urgence (1x)
- Manque de disponibilité de la nouvelle intervenante (refus d'une rencontre en soirée) (1x)
- Lorsque son intervenant n'est pas présent, j'ai de la difficulté à avoir de l'information (1x)
- Certains temporaires ne sont pas informés du protocole et ne prennent pas connaissance du livre de bord et des besoins particuliers. Si on appelle, la ligne est souvent occupée et on n'a pas de retour d'appel. Soit qu'on ne sait pas comment faire ou ça ne semble pas important (1x)

## ***Impacts négatifs du changement d'intervenant***

- Nous déplorons encore un changement. Ce n'est pas le bien-être de notre enfant qui était sûrement visé. Vous gérez par territoire sans jamais tenir compte du besoin de la personne (1x)
- Le changement trop fréquent d'intervenant peut parfois poser quelques difficultés pour le suivi des interventions en relation avec les parents (1x)
- Une erreur s'est produite : le dossier de mon fils a été remis au mauvais intervenant, ce qui fait que depuis quelques semaines, nous avons encore une nouvelle intervenante (1x)

# Annexe 1. Commentaires émis par les répondants

## *Impacts négatifs du changement d'intervenant (suite)*

- La nouvelle intervenante ne va pas à l'école aussi souvent que l'autre et ses visites sont beaucoup plus espacées. Elle ne connaît pas encore vraiment mon fils, ce qui retarde les interventions. En même temps, nous avons changé de TS et de pédopsychiatre, ce qui fait que les nouveaux intervenants ne peuvent même pas se consulter sur leurs observations, parce qu'aucun d'eux ne connaît mon fils (1x)
- Entre la période où l'intervenant a quitté et celui où un intervenant permanent a pris le dossier, il y a eu une période de vide administratif où personne ne s'occupait de l'utilisateur (3x)
- À l'âge de 18 ans, il faut changer d'éducatrice. C'est là que ça devient une farce. On peut changer d'éducatrice jusqu'à 3 fois par année. Chaque intervenant arrive, on commence par réviser le plan d'intervention même si la dernière personne vient de le faire et il n'y a aucune exécution du plan d'intervention, car l'intervenant ne connaît pas bien l'utilisateur. Aucune complicité entre l'intervenant et l'utilisateur et la fréquence de visite des suivis est tellement éloignée que tu as le temps d'oublier qu'est-ce qui s'est passé à la dernière visite. L'intervenante actuelle semble un peu moins efficace que l'intervenante précédente. Plus difficile à rejoindre et ne retourne pas rapidement les appels téléphoniques. Ne semble pas connaître l'utilisateur comme l'intervenante précédente. Nous préférons le professionnalisme de l'intervenante précédente (1x)
- Le démarrage avec la nouvelle intervenante a été laborieux: manque de communication avec l'ancien intervenant, délais dans les démarches, connaissances minimales du type de client (utilisateur). Ceci dit, la situation s'est beaucoup améliorée en ce mois. Bravo pour le beau progrès accompli! (1x)
- Ces changements sont difficiles à comprendre lorsqu'il s'agit seulement de décisions administratives. Sur les quatre changements d'intervenants, trois sont dus à des changements administratifs (1x)
- Très déçu des changements. Nous avons le sentiment de ne plus savoir comment notre intervenant peut nous aider avec notre fils TSA. On sent une pression de trouver des gros problèmes, afin de garder notre dossier ouvert et il y a un manque d'accompagnement dans la recherche d'autonomie de notre garçon. On se fait souvent répondre « pas dans ma cour » (description de tâches) et je me retrouve avec des devoirs à chacune de ses visites. C'est épuisant et à ce compte-là, il vaudrait mieux s'organiser nous-mêmes (1x)

# Annexe 1. Commentaires émis par les répondants

## ***Facteurs rendant la situation difficile***

- Le tout était un peu difficile vu la fermeture de sa ressource et le changement urgent de résidence (1x)
- Je trouve incompréhensible le clivage entre la Rive-Nord et la Rive-Sud. Quand un parent n'est pas sur la même rive, le service coupe les ponts (1x)
- La transition s'est faite au même moment que mon fils terminait l'école et devait trouver un centre de jour pour septembre. Cela a causé un très grand stress et une décision trop rapide qui s'est avérée mauvaise (1x)
- Pour le moment il n'y a pas d'intervenante féminine au CRDIQ pour mon enfant de 26 ans. Donc, il faut qu'il y ait l'arrivée d'une femme à un poste pour qu'elle puisse obtenir une éducatrice dans son dossier. Ma fille a refusé un intervenant masculin du CRDI dû à son vécu (1x)
- Nous avons déménagé de Trois-Rivières à Québec en août 2017. C'est plus les délais administratifs entre les CIUSS qui ont été longs, même si on avait initié le transfert du dossier avec notre TS à Trois-Rivières (1x)

## ***Autres commentaires non en lien avec le changement d'intervenant***

- Nous apprécions que le CRDI puisse nous dédommager pour le transport pour son camp à l'été 2019 offert par Autisme Québec (économie de temps et d'argent). Merci (1x)
- Nous avons décidé d'aller au privé pour consulter un psychologue, car l'attente pour ce spécialiste est trop dommageable pour notre enfant. Nous jugeons que le temps perdu à attendre va trop gêner sa vie. Nous préférons nous serrer la ceinture encore une fois et aider notre fille maintenant (1x)
- J'en profite pour mentionner que le temps de thérapie est à peine de 45 minutes, car ils sont pressés de quitter afin d'arriver à temps pour leur prochain rendez-vous (1x)
- L'intervenant avait fermé le dossier de mes 2 enfants autistes, même si j'avais encore besoin de service. C'est pour cette raison que ce fut plus difficile et long d'avoir une continuité des services (1x)
- Pour mon enfant, ça se passe assez bien, car les gens en place le connaissent et il s'adapte si les gens font l'effort de le comprendre. Il est dans une RAC. Il devrait sortir de là. Le CRDI le sait, mais il n'y a pas de maison pour lui pour le moment. Les cas sont trop lourds pour mon fils (1x)

# Annexe 1. Commentaires émis par les répondants

## *Autres commentaires non en lien avec le changement d'intervenant*

- Nous recevons des services du CRSIQ/CLSC depuis de nombreuses années pour notre fils qui a une SI/SP. Il est flagrant de constater à quel point l'horaire de travail des intervenantes ne sont pas adaptées aux besoins et à la réalité du client. Plusieurs intervenants ont un horaire de 7h30 à 15h30 et nous obligent à manquer du travail pour les rencontrer. C'est déplorable (1x)
- Belle collaboration avec la responsable de la résidence qui est à l'écoute des besoins de stabilité de la clientèle, ce qui ne semble pas être le cas des gestionnaires du CRDI (1x)
- Je trouve qu'il est difficile de s'y retrouver avec les titres et les responsabilités diverses de chaque intervenant. Il serait facilitant d'avoir des rencontres personnalisées et d'avoir une seule personne-ressource qui fait le lien avec tous les intervenants du CRDI (TS, qualité contrôle, etc.) (1x)
- Présentement, ma sœur attend le transfert de sa nouvelle résidence à la RAC de Baie St-Paul, mais l'infirmière de cette résidence doit vérifier la position pour dormir avec un lit adapté pour elle et suite à cette visite, ils vont prendre la décision si elle peut s'adapter à ce nouvel endroit. Selon le CRDIQ, ils n'ont plus de RAC à Québec pour la recevoir. Depuis presque trente ans qu'elle est au CRDI à Québec et "oups" elle n'a plus sa place dans une RAC dans sa propre ville (1x)
- Est-ce possible d'augmenter le personnel de soutien au Centre de jour du CRDI dans l'IRDPO pour décharger l'éducatrice et lui permettre de faire de l'éducation spécialisée quelques heures par semaine? (1x)
- Depuis que ma fille est inscrite au CRDI, elle n'a rien reçu à part des conseils et des pictogrammes. Elle reçoit plus de services à son camp de jour d'été que durant toute une année avec vous (1x)
- Programme intensif à débiter plus tôt afin d'éviter les retards de développement pour notre enfant TSA (1x)
- Ma fille en est à son 9<sup>e</sup> éducateur spécialisé depuis mars 2015. Elle vit d'énormes difficultés. Nous aurions besoin d'aide actuellement, mais avec les changements d'intervenantes aux mois, il devient difficile de faire un suivi adéquat. J'ai besoin de votre organisation, car vous avez accès à des services que je ne connais pas. Le contact est difficile en partant. Comment peut-on porter plainte? Il serait bien d'en faire part lors de votre réunion (1x)

## Annexe 2. Suggestions en lien avec le changement d'intervenant

### *Suggestions en lien avec la communication*

- Venir aux rencontres, sinon nous avertir (1x)
- Être averti du changement d'intervenant plus tôt (1x)
- On devrait avoir la lettre de changement d'intervenants à chaque fois. Nous avons eu trois changements d'intervenant depuis 2017, et nous l'avons reçu seulement pour le premier changement (1x)
- Un suivi plus serré aux semaines serait l'idéal et avec toujours le même intervenant (1x)

### *Autres suggestions*

- Jumeler une nouvelle recrue avec une personne expérimentée serait un atout, afin de bien comprendre le travail à faire et éviter des délais ou répercussions sur l'utilisateur (1x)
- Augmenter la disponibilité de l'intervenant pour pouvoir le rencontrer (1x)
- Que les intervenants aient un peu plus de rigueur, afin de toujours répondre aux besoins, à l'encadrement et à la sécurité (1x)
- Ne pas assigner les intervenants en fonction de territoires découpés dans la même ville (1x)
- Il devrait y avoir deux rencontres: 1ère avec les parents et 2e avec les parents et les usagers. À chaque fois que nous changeons d'intervenant), tout est à refaire (parlant de renseignements)
- Nous avons reçu le programme «L'inventaire des habiletés pour rester temporairement seul chez soi», qui est extraordinaire. Même si on change d'intervenant, le suivant suit le programme et on sait où on s'en va et où nous sommes rendus (1x)
- Il serait idéal de laisser un intervenant avec un enfant ayant des besoins particuliers pendant un minimum de trois ans surtout lorsque tout va bien et que l'on constate un changement positif chez l'enfant. Cela permet aussi à chaque partie de maîtriser un mode de fonctionnement, d'anticiper facilement des interventions et de faire un meilleur transfert à un autre intervenant si jamais il y a un changement (1x)