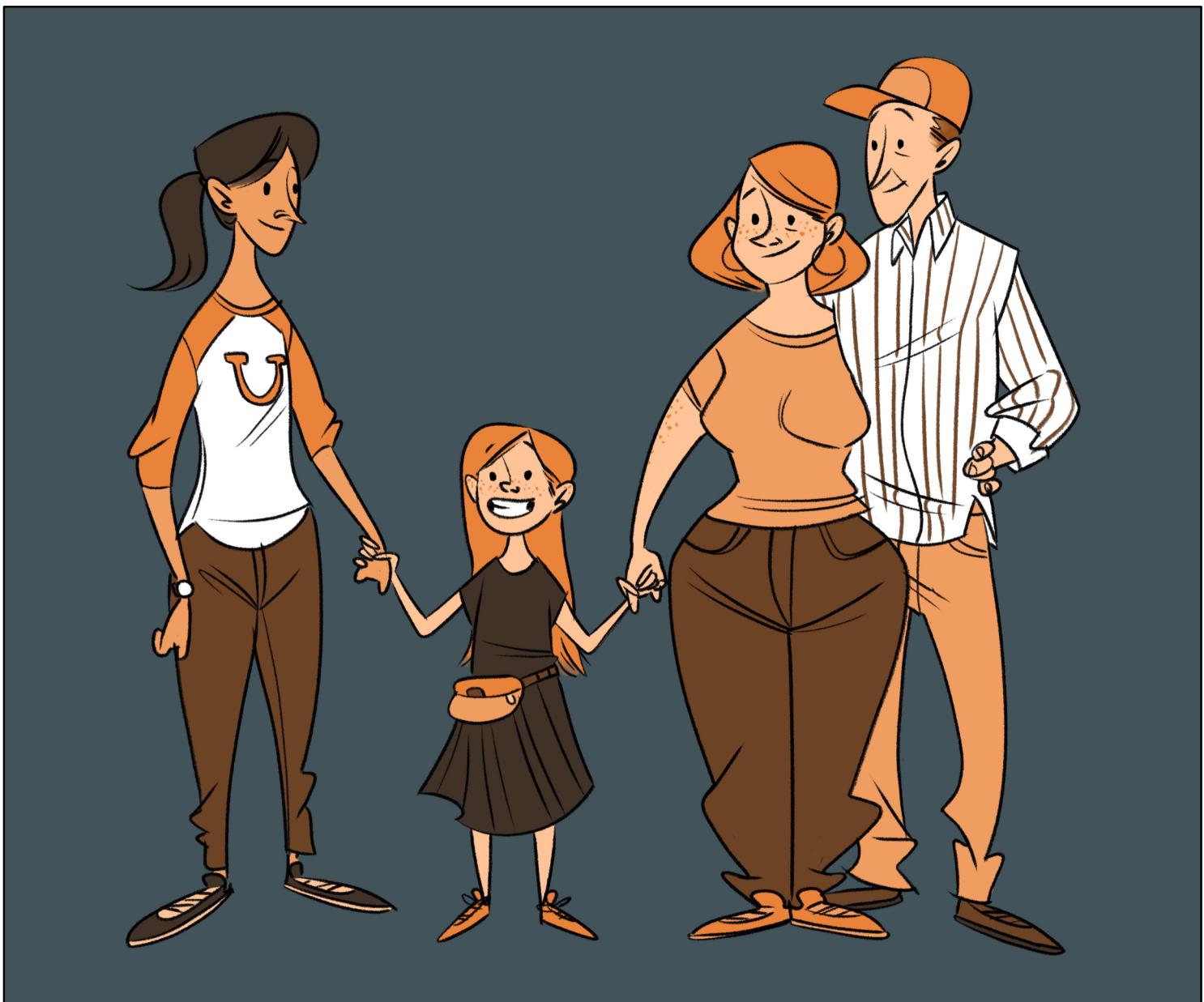


Des étudiant·e·s au service des familles

Guide pour la mise en place du projet



Pour en savoir plus

www.communautesinclusives.com/

Pour citer ce document

Milot, É., Grandisson, M. et Rochon, V. (2021, janvier). *Des étudiant·e·s au service des familles. Guide pour la mise en place du projet OASIS+*.

<https://communautesinclusives.com/projets/oasis/>

Auteurs et remerciements

Élise Milot, PhD.

Professeure à l'École de travail social et de criminologie de l'Université Laval
Chercheuse au Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale
Chercheuse à l'Institut universitaire en déficience intellectuelle (DI) et en trouble du spectre de l'autisme (TSA)

Marie Grandisson, erg. PhD.

Professeure au Département de réadaptation de l'Université Laval
Chercheuse au Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale
Chercheuse à l'Institut universitaire en DI et en TSA

Véronique Rochon, erg.

Étudiante à la maîtrise de recherche en sciences de la santé, Université de Sherbrooke
Auxiliaire de recherche au Centre interdisciplinaire de recherche en réadaptation et intégration sociale

Les auteures remercient chaleureusement :

- Toutes les **familles** et les **étudiant·e·s** en ergothérapie et en travail social de l'Université de Laval qui ont pris part à l'expérimentation d'OASIS+.
- Tous les membres du **collectif de recherche et collaborateurs** incluant des représentant·e·s des étudiant·e·s, des familles, d'organismes (AISQ, Autisme Québec, ROP-03, Centre de parrainage civique et le CAPVISH) et de services (CIUSSS de la Capitale Nationale).
- Les **professionnel·le·s de recherche** qui ont travaillé sur le projet : Fanny Leblanc (également coordonnatrice d'OASIS+), Anne-Sophie Allaire, Raphaëlle Beaudoin et Sarah Martin-Roy.
- Les **étudiant·e·s** qui ont travaillé sur le projet : Charlène Bédard, Myriam Chrétien-Vincent, Romane Couvrette, Maude Gravel, Marie-Pier Légaré, Justine Marcotte, Sébastien Moisan, Béatrice Ouellet.
- Les autres **chercheur·euse·s** ayant contribué au projet: Sylvie Tétreault, Martin Caouette et Mélanie Couture.
- La **Fondation Maurice Tanguay** pour le soutien financier pour la production de ce guide.
- Les **organismes pour le soutien financier** pour le projet de recherche :



Conseil de recherches en
sciences humaines du Canada

Social Sciences and Humanities
Research Council of Canada

Canada

Cirris
Centre interdisciplinaire
de recherche en réadaptation
et intégration sociale

Fonds de
recherche
INCLUSION
SOCIALE



UNIVERSITÉ
LAVAL

Faculté des sciences sociales
École de travail social et de criminologie

asis

Table des matières

À propos du guide	1
Introduction.....	2
Qu'est-ce qu'OASIS+?.....	3
Projet de recherche.....	4
Comment utiliser ce guide?	6
Préparation de votre offre de services	7
Définition de l'offre de services.....	8
Création des outils de gestion et de coordination.....	15
Recrutement des familles.....	18
Recrutement des étudiant·e·s.....	22
Formation et soutien aux étudiant·e·s.....	25
Jumelage des étudiant·e·s avec les familles.....	29
Évaluation de votre expérience	33
Conclusion	34
Références	36
Annexes	37
Annexe A : Formulaire de demandes de services.....	38
Annexe B : Formulaire de confirmation des heures reçues.....	41
Annexe C : Informations des étudiant·e·s.....	43
Annexe D : Lignes directrices pour règles de conduites.....	45
Annexe E : Guide d'animation pour ateliers de soutien.....	50
Annexe F : Questionnaire d'appréciation pour les familles.....	53
Annexe G : Questionnaire d'appréciation pour les étudiant·e·s.....	56

À propos du guide

The logo for 'asis+' features a blue circle with a white cross-like symbol on the left, followed by the word 'asis' in orange lowercase letters, and a blue cross-like symbol on the right.

La prochaine section regroupe :

- Introduction;
- Qu'est-ce qu'OASIS+?;
- Projet de recherche;
- Comment utiliser ce guide?

Introduction

Au Québec, les **besoins** de répit et de soutien à la participation sociale des parents vivant avec un enfant en situation de handicap demeurent **nombreux et persistants**.

Des recherches (1-9) montrent que ces parents:

- Vivent avec un niveau de stress élevé;
- Sont particulièrement à risque d'épuisement et de détresse psychologique;
- Ont une santé physique et mentale fragilisée en raison du poids des responsabilités;
- Présentent une relation de couple précaire;
- Ont de la difficulté à concilier leurs différents rôles et responsabilités;
- Ressentent de la culpabilité, car ils manquent de temps pour s'occuper de leurs autres enfants ou pour participer à des activités en famille;
- Perdent souvent contact avec des personnes significatives, puisqu'ils doivent constamment décliner les activités qui leur sont proposées.

Une telle situation peut aussi susciter d'importantes restrictions à la réalisation des tâches quotidiennes (p.ex. : faire l'épicerie) et à la participation à des activités sociales et récréatives (p.ex. : pratiquer un sport, voir des amis) (4,0-12).

Le projet OASIS+ a été **développé pour soutenir les familles** des personnes présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme, mais peut être utilisé auprès d'autres clientèles également.

Qu'est-ce qu'OASIS+?

- Un service de **répit** à domicile et dans la communauté;
- Offert **par des étudiant·e·s** dans des domaines de formation qui pourraient les amener à travailler auprès de la clientèle ciblée (p.ex. : ergothérapie, travail social, éducation spécialisée);
- **Pour les familles** d'une personne en situation de handicap;
- Misant sur la **formation** et le **soutien** aux étudiant·e·s à travers l'offre de services.

Types de services offerts

Gardiennage : Assurer la garde ou la supervision de la personne en situation de handicap (avec ou sans la fratrie) en l'absence des parents.

- Exemples : Garder les soirs de semaine avant le retour du travail des parents, garder pendant une journée la fin de semaine.

Assistance à domicile : Offrir du soutien à la personne en situation de handicap ou sa famille dans la réalisation de certaines tâches de la routine¹.

- Exemples : Faire les devoirs, aider pour la routine du coucher, aider lors des soins d'hygiène (aide au bain, brossage de dents).

Accompagnement dans la communauté : Offrir du soutien à la personne en situation de handicap pour lui permettre de participer pleinement à des activités sociales, sportives et de loisir en dehors du domicile¹.

- Exemples : Prendre une marche, aller au cinéma, faire des courses, aller au musée, aller à la piscine.

¹En présence ou absence des parents

Projet de recherche

OASIS+ a été conçu dans le cadre d'une recherche participative misant sur la précieuse contribution de chercheur·euse·s et d'étudiant·e·s de l'Université Laval, de parents et de représentant·e·s du CIUSSS de la Capitale Nationale et de partenaires communautaires.

La **phase 1** du projet avait pour but de **codévelopper une offre de services** dispensés par des étudiant·e·s en travail social et ergothérapie outillé·e·s pour offrir du répit et soutenir la participation sociale des familles vivant avec une personne ayant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA) de la ville de Québec.

La **phase 2** du projet (septembre 2019 à mars 2020) avait pour but de **documenter les retombées** de la mise en place d'OASIS+ auprès des parents et des étudiant·e·s.

Le projet a documenté, auprès des **parents** (n=17), la réduction de leur sentiment de surcharge, l'amélioration de leur participation sociale, la conciliation des rôles familiaux, sociaux et professionnels ainsi que les retombées sur leur enfant présentant une DI ou un TSA et la fratrie.

« Durant le projet, j'ai pris des cours de poterie et ça m'a fait un bien fou. En plus, j'y voyais une amie, donc ce qui me faisait grand bien. »

(Parent)

Projet de recherche – Suite

Concernant les **étudiant·e·s** (n = 10), le projet a permis de documenter leur implication auprès des familles ainsi que l'encadrement mis en place visant le développement de leurs compétences professionnelles.

Les étudiant·e·s ont mentionné que leurs **connaissances** concernant la clientèle s'est grandement améliorée. Les étudiant·e·s ont apprécié leur expérience de travail auprès de la clientèle, mais aussi le **soutien** reçu.

« Le projet OASIS+ m'a permis de développer encore plus mes compétences pour travailler auprès de la clientèle TSA et DI. Ces compétences me seront très utiles pour mon futur travail d'ergothérapeute. »

(Étudiante)

« J'aimerais vous remercier pour l'accompagnement et le soutien que vous nous avez donné tout au long du projet. Cela m'a vraiment aidé à me sentir plus à l'aise. »

(Étudiant)

Comment utiliser ce guide?

Le **but** de ce guide est d'être un **outil** pour les organismes intéressés par la mise en place du projet OASIS+ pour offrir du **répit aux familles** de personnes en situation de handicap en misant sur **l'engagement d'étudiant·e·s** formé·e·s et soutenu·e·s.

Pour chacune des étapes de la création d'une offre de services OASIS+, le guide contient:



Des **suggestions** de pistes de réflexion



Des **exemples** tirés de la mise en place du projet OASIS+



Une invitation à écrire vos **pistes de réflexion** selon votre projet

De l'espace a été prévu afin que vous preniez des notes si vous le désirez.

Préparation de votre offre de services



La prochaine section vous présente les étapes qui guideront la mise en place de votre offre de services, soit :

1. Définition de l'offre de services;
2. Création des outils de gestion et de coordination;
3. Recrutement des familles;
4. Recrutement des étudiant·e·s;
5. Formation et soutien aux étudiant·e·s;
6. Jumelage des étudiant·e·s avec les familles.

1. Définition de l'offre de services

La définition de votre offre de services est une étape essentielle qui guidera tout votre processus.

Voici quelques questions que vous devrez vous poser à cette étape.



1.1 Quelle sera la **clientèle** desservie?

1.2 Est-ce que la **fratrie** sera incluse dans l'offre de services?

1.3 Qui seront les **étudiant·e·s** (p.ex.: étudiant·e·s au secondaire, cégep ou université, programmes précis)?

1.4 Est-ce que la création d'un **partenariat** sera nécessaire (programme scolaire, organisme communautaire spécifique)?

1.5 S'il ne s'agit pas d'un travail bénévole, de quelle façon les étudiant·e·s seront-ils **compensé·e·s** (salaire, bourse d'études, crédits universitaires)?

1.6 Si les étudiant·e·s sont rémunéré·e·s, quel sera leur **salaire** horaire ?

1.7 Si les étudiant·e·s sont rémunéré·e·s, qui sera leur **employeur** (l'organisme ou le parent)?

1. Définition de l'offre de services

La définition de votre offre de services est une étape essentielle qui guidera tout votre processus.

Voici quelques questions que vous devrez vous poser à cette étape.



1.8 Est-ce que l'employeur aura les **moyens financiers** nécessaires pour rémunérer les étudiant·e·s?

1.9 Est-ce que la recherche de **soutien financier** externe sera nécessaire?

1.10 Combien d'**heures** de services seront offertes par semaine (p.ex.: un nombre limité, à la discrétion des familles et des étudiant·e·s)?

1.11 Quelle sera la **durée** de l'offre de services (p.ex.: toute l'année, seulement l'été, durant l'année scolaire, ouvert lors du temps des fêtes)?

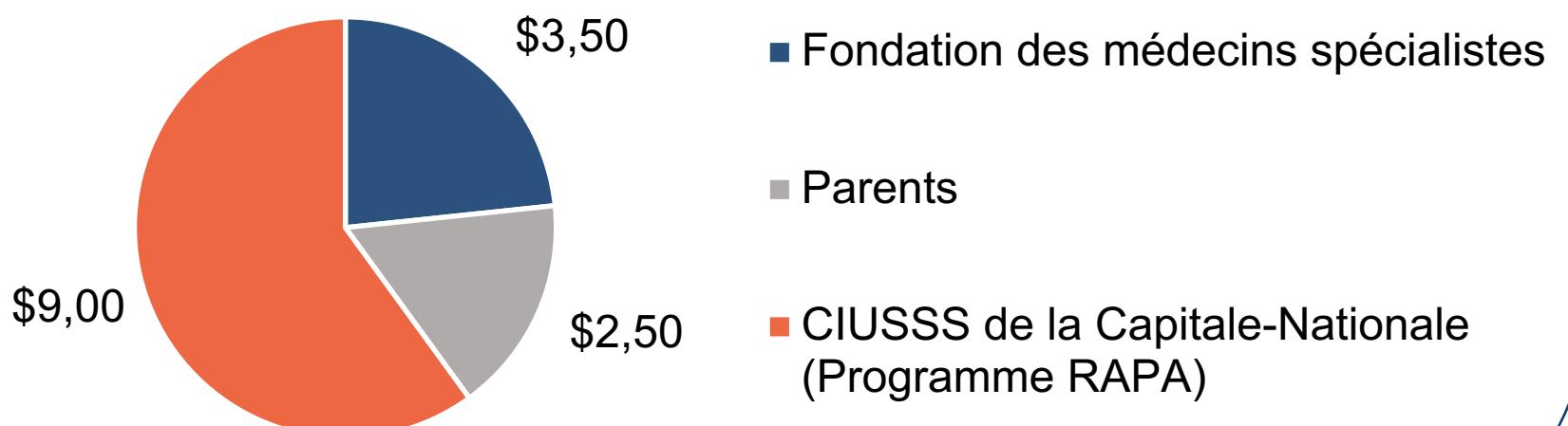
1.12 Quelles seront les **plages horaires** de l'offre de services (p.ex.: jour, nuit, fin de semaine, selon les disponibilités des étudiant·e·s)?

1. Définition de l'offre de services

Exemple OASIS+ pour s'inspirer



- 1.1 La **clientèle desservie** était les enfants, adolescent·e·s et adultes présentant une déficience intellectuelle (DI) ou un trouble du spectre de l'autisme (TSA) sans trouble de comportement qui habitaient dans la région de la ville de Québec.
- 1.2 L'inclusion de la **fratrie** était à la discrétion des parents.
- 1.3 Les **étudiant·e·s** provenaient du premier cycle en ergothérapie et en travail social de l'Université Laval à Québec.
- 1.4 Un **partenariat** avec ces programmes a donc été créé.
- 1.5 Les étudiant·e·s étaient **compensé·e·s** monétairement.
- 1.6 Les étudiant·e·s recevaient un **salaire** de 15\$/heure.
- 1.7 **L'employeur** était un organisme communautaire de la région de Québec offrant déjà des services de répit aux personnes ayant un TSA ou une DI.
- 1.8 L'organisme n'avait pas les **moyens financiers** nécessaires pour rémunérer les étudiant·e·s.
- 1.9 Un **soutien financier** externe a été demandé. Voici la répartition des contributions financières de chaque partenaire et des parents pour le salaire horaire des étudiant·e·s :



1. Définition de l'offre de services

Exemple OASIS+ pour s'inspirer



- 1.10 Un maximum d'une vingtaine d'**heures** par mois était offert à chaque famille. Les heures de services étaient réduites en période d'examens pour favoriser le bien-être des étudiant·e·s.
- 1.11 La **durée** des services a été de septembre 2019 à mars 2020 avec un congé de deux semaines lors des vacances de Noël.
- 1.12 Les **plages horaires** offertes étaient de jour et de soir, la semaine comme la fin de semaine. Les étudiant·e·s préféraient ne pas offrir de services la nuit.

Leçons tirées lors de la mise en place du projet de recherche

Considérant le souci d'équité entre toutes les familles incluses dans le projet de recherche, la **recherche de financement** s'est avérée **complexe**. Une solution à cette difficulté peut être que les parents déboursent des sommes différentes en fonction de leur revenu.

De plus, la recherche de financement **récurrents** est une avenue à envisager afin de favoriser la pérennité de votre offre de services et d'alléger les démarches associées.

Aussi, plusieurs éléments de l'offre de services (p.ex. le congé durant les vacances de Noël et les plages horaires) ont été mis en place de façon **uniforme** pour toutes les familles en raison des besoins associés au projet de recherche. Certaines familles avaient toutefois mentionné leur **désir** d'obtenir des services à l'extérieur de ces éléments et certains étudiant·e·s avaient nommés être **disponibles**.

1. Définition de l'offre de services



Et vous, quelles seront les caractéristiques de votre offre de services?

1.1 Quelle sera la **clientèle** desservie?

1.2 Est-ce que la **fratrie** sera incluse dans l'offre de services?

1.3 Qui seront les **étudiant·e·s** (p.ex.: étudiant·e·s au secondaire, cégep ou université, programmes précis)?

1.4 Est-ce que la création d'un **partenariat** sera nécessaire (programme scolaire, organisme communautaire spécifique)?

1. Définition de l'offre de services



Et vous, quelles seront les caractéristiques de votre offre de services?

1.5 S'il ne s'agit pas d'un travail bénévole, de quelle façon les étudiant·e·s seront-ils **compensé·e·s** (salaire, bourse d'études, crédits universitaires)?

1.6 Si les étudiant·e·s sont rémunéré·e·s, quel sera leur **salaire** horaire ?

1.7 Si les étudiant·e·s sont rémunéré·e·s, qui sera leur **employeur** (l'organisme ou le parent)?

1.8 Est-ce que l'employeur aura les **moyens financiers** nécessaires pour rémunérer les étudiant·e·s?

1. Définition de l'offre de services



Et vous, quelles seront les caractéristiques de votre offre de services?

1.9 Est-ce que la recherche de **soutien financier** externe sera nécessaire?

1.10 Combien d'**heures** de services seront offertes par semaine (p.ex.: un nombre limité, à la discrétion des familles et des étudiant·e·s)?

1.11 Quelle sera la **durée** de l'offre de services (p.ex.: toute l'année, seulement l'été, durant l'année scolaire, ouvert lors du temps des fêtes)?

1.12 Quelles seront les **plages horaires** de l'offre de services (p.ex.: jour, nuit, fin de semaine, selon les disponibilités des étudiant·e·s)?

2. Création des outils de gestion et de coordination

La création de d'outils de gestion et de coordination préalablement à la mise en place de l'offre de services est nécessaire afin d'assurer une gestion efficace. Cela vous permettra de gagner du temps.

Voici quelques questions que vous devrez vous poser à cette étape.



2.1 Comment les **horaires** du service seront-ils définis (gestion d'un membre de l'organisation, autonomie des familles)?

2.2 De quelle façon les heures seront-elles **comptabilisées**?

2.3 Est-ce que des **outils** de gestion et de coordination devront être créés?

2.4 Quelles seront les **règles** de conduite de votre offre de service?

2. Création des outils de gestion et de coordination



Exemple OASIS+ pour s'inspirer

- 2.1 Les **horaires** étaient définis par un membre de l'équipe de recherche. Les étudiant·e·s et les familles inscrivaient leurs disponibilités dans un formulaire de façon bimensuelle.
- 2.2 Les heures étaient **comptabilisées** dans un fichier Excel par un membre de l'équipe de recherche.
- 2.3 Plusieurs **outils** ont été créés et ceux-ci se trouvent en annexe de ce présent guide (voir annexes A à C).
- 2.4 L'équipe avait clarifié préalablement des règles avec les familles et les étudiant·e·s par l'entremise d'un guide (voir annexe D).

Leçons tirées lors de la mise en place du projet de recherche

Les parents ont trouvé qu'il y avait **trop de formulaires** à remplir, possiblement parce que les questionnaires propres à l'étude en cours étaient également inclus. Il ressort que les formulaires doivent être **simples** et **rapides** à compléter

L'utilisation d'un **portail Web** aurait pu être un moyen de faciliter la planification des plages horaires. Plus d'autonomie pourrait aussi être donné aux familles et aux étudiant·e·s pour planifier leurs **horaires** ensemble. Or, dans le contexte du projet de recherche, considérant l'expérimentation en cours et la reddition de compte requise aux organismes offrant du soutien financier, il n'était pas possible de le faire.

2. Création des outils de gestion et de coordination



Et vous, quels seront vos outils de gestion et de coordination?

2.1 Comment les **horaires** du service seront-ils définis (gestion d'un membre de l'organisation, autonomie des familles)?

2.2 De quelle façon les heures seront-elles **comptabilisées**?

2.3 Est-ce que des **outils** de gestion et de coordination devront être créés? Lesquels?

Autres informations à noter

3. Recrutement des familles

Le recrutement des familles est une importante étape. Il est possible que la réalité ne corresponde pas à vos attentes (plus ou moins de familles que prévu).

Voici quelques questions que vous devrez vous poser à cette étape.



3.1 De quelle façon les familles seront-elles **informées** de l'offre de services (invitation directe, publication sur les réseaux sociaux, bouche-à-oreille)?

3.2 Combien de **familles** pourront bénéficier de l'offre de services?

3.3 Est-ce qu'une **sélection** devra être effectuée?

3.4 Si oui, quels seront les **critères** (diagnostic, âge, région)?

3.5 Est-ce que les parents devront s'inscrire à un **programme gouvernemental** (Répit aux Proches Aidants, Chèque Emploi Service, Soutien à la famille d'enfant handicapé) pour bénéficier de l'offre de services?

3.6 Comment les familles indiqueront-elles leur **intérêt** à recevoir le service?

3. Recrutement des familles

Exemple OASIS+ pour s'inspirer



- 3.1 Les familles ont été **informées** via des organismes communautaires de la région qui ont effectué le recrutement auprès des familles utilisant leur service.
- 3.2 Au total, il y avait 17 **familles**.
- 3.3 Aucune **sélection** n'a été effectuée. Les familles volontaires, jusqu'à un maximum de 18 familles, étaient sélectionnées.
- 3.4 Les **critères de sélection** étaient les suivants : les enfants devaient avoir un diagnostic de déficience intellectuelle ou de trouble du spectre de l'autisme, sans trouble grave de comportement, sans limite d'âge.
- 3.5 Les familles devaient s'inscrire au **programme gouvernemental** Répit aux proches aidants (RAPA) afin de contribuer à la rémunération des étudiant·e·s.
- 3.6 Les familles indiquaient leur **intérêt** via le formulaire de demandes de services (disponible en annexe).

3. Recrutement des familles

 Et vous, comment allez-vous recruter les familles?

3.1 De quelle façon les familles seront-elles **informées** de l'offre de services (invitation directe, publication sur les réseaux sociaux, bouche-à-oreille)?

3.2 Combien de **familles** pourront bénéficier de l'offre de services?

3.3 Est-ce qu'une **sélection** devra être effectuée?

3.4 Si oui, quels seront les **critères** (diagnostic, âge, région)?

3. Recrutement des familles

 Et vous, comment allez-vous recruter les familles?

3.5 Est-ce que les parents devront s'inscrire à un **programme gouvernemental** (Répit aux Proches Aidants, Chèque Emploi Service, Soutien à la famille d'enfant handicapé) pour bénéficier de l'offre de services?

3.6 Comment les familles indiqueront-elles leur **intérêt** à recevoir le service?

Autre information à noter

4. Recrutement des étudiant·e·s

Le recrutement des étudiant·e·s sera effectué en fonction de vos décisions précédentes.

Voici quelques questions que vous devrez vous poser à cette étape.



4.1 Quels moyens seront utilisés pour **informer** les étudiant·e·s

(publications dans les réseaux sociaux, présentation en classe, envoi de courriels)?

4.2 Quel sera le processus de **sélection** (entrevue, examen écrit, lettre de motivation)?

4.3 Quels seront les **critères de sélection** pour être sélectionné·e·s (cours de RCR à jour, cours de gardien averti, accès à une voiture, langue·s parlée·s)?

4. Recrutement des étudiant·e·s

Exemple OASIS+ pour s'inspirer



4.1 Les étudiant·e·s ont été **informé·e·s** en plusieurs phases :

- a. Présentation du projet aux étudiant·e·s en travail social et en ergothérapie lors de cours universitaires.
- b. Invitation aux étudiant·e·s à communiquer avec le·la coordonnateur·trice.
- c. Envoie d'un courriel formel contenant les informations nécessaires afin de déposer sa candidature.
- d. Publications sur les réseaux sociaux des programmes de travail social et d'ergothérapie avec des affiches de recrutement.

4.2 Le processus de **sélection** était basé sur un l'outil de présélection et de sélection créé par l'équipe de recherche.

4.3 Les **critères de sélection** étaient d'étudier dans les programmes de travail social ou d'ergothérapie de l'Université Laval. Une expérience en DI-TSA et l'accès à une voiture étaient aussi considérés comme étant des atouts.

Leçons tirées lors de la mise en place du projet de recherche

Les étudiant·e·s regardent rarement leurs courriels universitaires durant la période estivale. Ainsi, il a été plus efficace de recruter les étudiant·e·s via des publications sur les **réseaux sociaux** à l'automne.

4. Recrutement des étudiant·e·s

 Et vous, comment allez-vous recruter les étudiant·e·s?

4.1 Quels moyens seront utilisés pour **informer** les étudiant·e·s (publications dans les réseaux sociaux, présentation en classe, envoi de courriels)?

4.2 Quel sera le processus de **sélection** (entrevue, examen écrit, lettre de motivation)?

4.3 Quels seront les **critères de sélection** pour être sélectionné·e·s (cours de RCR à jour, cours de gardien averti, accès à une voiture, langue·s parlée·s)?

Autres informations à noter

5. Formation et soutien aux étudiant·e·s

Afin d'assurer un service de qualité, une formation et du soutien aux étudiant·e·s seront nécessaires. Ces éléments-clés permettront de mieux les outiller dans le but de favoriser leur sentiment de compétence et une réponse plus adéquate aux besoins des familles.

Voici quelques questions que vous devrez vous poser à cette étape.



5.1 Est-ce qu'une **formation** sera offerte aux étudiant·e·s?

5.2 Si oui, quel **format** de formation sera privilégié (capsules vidéo en ligne, formation en présentiel, formation en direct en ligne)?

5.3 Quels seront les **contenus** de formation?

5.4 Est-ce qu'une **formule de soutien** sera mise en place (groupe de discussion sur les réseaux sociaux, rencontre de groupe)?

5.5 Est-ce qu'une **personne ressource** sera assignée pour répondre aux questions des étudiant·e·s?

5. Formation et soutien aux étudiant·e·s

Exemple OASIS+ pour s'inspirer



- 5.1 Une **formation** a été offerte aux étudiant·e·s à leur embauche donc avant de débiter l'offre de services.
- 5.2 Le **format** de formation privilégié a été des capsules vidéo ainsi qu'un guide du participant·e qui sont tous deux disponibles sur le site : <https://communautesinclusives.com/projets/oasis/> . L'offre de la formation OMEGA sur les comportements agressifs par le CIUSSS de la Capitale Nationale était prévue, mais n'a pas eu lieu.
- 5.3 Le **contenu** des capsules incluait des explications concernant les caractéristiques de la clientèle visée par l'offre de services (DI, TSA), les compétences nécessaires en tant qu'accompagnateur·trice ainsi que l'importance d'une relation optimale avec les familles.
- 5.4 Comme **formule de soutien**, trois ateliers de discussion se sont tenus pendant et après la mise en place de l'offre de services afin que les étudiant·e·s échangent sur leur expérience, les défis rencontrés, leurs apprentissages ainsi que leurs questionnements (voir annexe E). Des rencontres individuelles avec chaque étudiant·e se sont également réalisées lorsque ces derniers manifestaient le besoin.
- 5.5 Le·la coordonnateur·trice d'OASIS+ agissait comme **personne ressource** pour soutenir les étudiant·e·s.

Leçons tirées lors de la mise en place du projet de recherche

Une formation seule sans occasion d'échanges avant et pendant l'offre de services n'aurait pas été suffisante. Bien que le visionnement des capsules proposées soit pertinent, il est crucial de prévoir des moyens pour échanger avec les étudiant·e·s avant et pendant l'offre de services.

5. Formation et soutien aux étudiant·e·s

 Et vous, quelles seront les caractéristiques de votre formation?

5.1 Est-ce qu'une **formation** sera offerte aux étudiant·e·s?

5.2 Si oui, quel **format** de formation sera privilégié (capsules vidéo en ligne, formation en présentiel, formation en direct en ligne)?

5.3 Quels seront les **contenus** de formation?

5.4 Est-ce qu'une **formule de soutien** sera mise en place (forum de discussion privé sur les réseaux sociaux, rencontre de groupe)?

5. Formation et soutien aux étudiant·e·s



Et vous, quelles seront les caractéristiques de votre formation?

5.5 Est-ce qu'une **personne ressource** sera assignée pour répondre aux questions des étudiant·e·s?

Autres informations à noter

6. Jumelage des étudiant·e·s avec les familles

La dernière étape sera de jumeler les étudiant·e·s avec les familles.

Voici quelques questions que vous devrez vous poser à cette étape.



6.1 Comment le **jumelage** sera décidé (en fonction des disponibilités respectives, l'expérience des étudiant·e·s, l'adéquation entre leur préférence, le lieu de résidence, aléatoirement)?

6.2 Combien d'étudiant·e·s seront **assigné·e·s** à chaque famille?

6.3 Est-ce qu'une **stabilité** dans les jumelages sera préférée?

6.4 Qui sera en charge du **jumelage** (organisme communautaire, choix des familles)?

6.5 Est-ce qu'une **activité de rencontre** sera organisée avant la mise en place des services?

6. Jumelage des étudiant·e·s avec les familles



Exemple OASIS+ pour s'inspirer

6.1 Le **jumelage** était décidé selon l'adéquation entre ces éléments :

- Le nombre d'heures demandé par la famille avec le nombre d'heures disponibles par les étudiant·e·s;
- Le niveau de soutien requis et les diagnostics de la personne accompagnée avec l'expérience antérieure des étudiant·e·s;
- Le lieu de résidence de chacun avec le moyen de transport des étudiant·e·s.

6.2 Deux étudiant·e·s étaient **assigné·e·s** à chaque famille.

6.3 Une **stabilité** dans les jumelages étaient souhaité dans le but de favoriser la création d'une relation de confiance avec la famille. Le·la second·e étudiant·e était présent·e pour dépanner en cas d'incident.

6.4 Le **jumelage** a été effectué par l'équipe de recherche en prenant en considération les préférences des familles et des étudiant·e·s, lorsque cela était possible.

6.5 Une **activité de rencontre** de style 5@7 familial et festif a été organisée à la suite du jumelage et avant le début des services.

Leçons tirées lors de la mise en place du projet de recherche

Le jumelage est une étape importante puisqu'un jumelage optimal entre l'étudiant·e et la famille permet de maintenir un engagement à long terme des deux parties ainsi que leur motivation. Effectivement, l'adéquation entre les intérêts de chacun, la distance à parcourir pour l'étudiant·e et ces compétences avec les besoins de la famille sont des éléments primordiaux à prendre en considération.

6. Jumelage des étudiant·e·s avec les familles

 Et vous, quelles seront les caractéristiques de votre formation?

6.1 Comment le **jumelage** sera décidé (en fonction des disponibilités respectives, l'expérience des étudiant·e·s, l'adéquation entre leur préférence, le lieu de résidence, aléatoirement)?

6.2 Combien d'étudiant·e·s seront **assigné·e·s** à chaque famille?

6.3 Est-ce qu'une **stabilité** dans les jumelages sera préférée?

6.4 Qui sera en charge du **jumelage** (organisme communautaire, choix des familles)?

6. Jumelage des étudiant·e·s avec les familles



Et vous, quelles seront les caractéristiques de votre formation?

6.5 Est-ce qu'une **activité de rencontre** sera organisée avant la mise en place des services?

Autres informations à noter

Évaluation de votre expérience

Vous avez maintenant **tous les éléments à votre disposition** pour mettre en place votre offre de services d'accompagnement, d'assistance et de gardiennage OASIS+.

Une fois que votre offre de services sera mise en place, nous vous proposons d'évaluer la satisfaction des étudiant·e·s et des familles ayant pris part à vos services dans une optique de **développement continu**.

Pour ce faire, nous vous proposons deux questionnaires d'appréciation qui se trouvent en annexes F et G.

Il peut aussi être intéressant que la personne qui coordonne le service tienne un **journal de bord**, afin d'identifier des éléments à conserver et des éléments à améliorer.

Conclusion

En espérant que ce guide vous a été utile pour identifier de quelle façon vous pouvez :

- **Soutenir les familles** dont un membre présente une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme;
- Contribuer à la **formation de futurs professionnel·le·s** ouvert·e·s, curieux·ses, empathiques et engagé·e·s.

N'hésitez pas à partager vos **expériences** sur les réseaux sociaux afin de faire rayonner OASIS+ (#OASIS+).



Pour en savoir plus

Pour plus de détails concernant le projet de recherche, veuillez consulter les références suivantes :

- Milot, É., Grandisson, M., Allaire, A.-S., Bédard, C., Caouette, M., Chrétien-Vincent, M., Marcotte, J., Moisan, S. et Tétreault, S. (2018). Développement d'un programme innovant pour mieux soutenir les familles vivant avec un enfant présentant une déficience intellectuelle ou un trouble du spectre de l'autisme : s'inspirer des expériences des milieux communautaires. *Service social*, 64 (1), 47–64.
<https://doi.org/10.7202/1055890ar>
- Milot, É., Grandisson, M., Allaire, A.-S., Couture, M., Tétreault, S., Chrétien-Vincent, M., Bédard, C. et Couvrette, R. (2019). Miser sur l'engagement étudiant pour répondre aux besoins d'accompagnement des familles avec un enfant présentant une DI ou un TSA : points de vue d'étudiants et de parents. *Canadian Social Work Review / Revue canadienne de service social*, 36 (1), 83–103.
<https://doi.org/10.7202/1064662ar>
- D'autres articles en lien avec ce projet sont en rédaction.
- Le site internet : <https://communautesinclusives.com/projets/oasis/>

Références

- (1) Bromley J, Hare DJ, Davison K, Emerson E. Mothers supporting children with autistic spectrum disorders: social support, mental health status and satisfaction with services. *Autism: The International Journal of Research & Practice* [En ligne]. 2004 Dec [cité le 6 janvier 2021] ;8(4):409–23. doi:10.1177/1362361304047224
- (2) Hare DJ, Pratt C, Burton M, Bromley J, Emerson E. The health and social care needs of family carers supporting adults with autistic spectrum disorders. *Autism: The International Journal of Research & Practice* [En ligne]. 2004 Dec [cité le 6 janvier 2021] ;8(4):425–44. doi:10.1177/1362361304047225
- (3) Ludlow A, Skelly C, Rohleder P. Challenges faced by parents of children diagnosed with autism spectrum disorder. *Journal of Health Psychology* [En ligne]. 2012 Jul [cité le 6 janvier 2021] 17(5):702–11. doi:10.1177/1359105311422955
- (4) Protecteur du citoyen. Rapport spécial du protecteur du citoyen. Les services aux jeunes et aux adultes présentant un trouble envahissant du développement : de l'engagement gouvernemental à la réalité [En ligne]. Québec: Bibliothèque et Archives Canada; mai 2012. [cité le 6 janvier 2021] Disponible: https://protecteurducitoyen.qc.ca/sites/default/files/pdf/rapports_speciaux/2012-05-23_rapport_ted_2.pdf
- (5) Feldman M, McDonald L, Serbin L, Stack D, Secco ML, Yu CT. Predictors of depressive symptoms in primary caregivers of young children with or at risk for developmental delay. *Journal of Intellectual Disability Research* [En ligne]. 2007 Aug [cité le 6 janvier 2021];51(8):606–19.
- (6) Murphy NA, Christian B, Caplin DA, Young PC. The health of caregivers for children with disabilities: caregiver perspectives. *Child: Care, Health & Development* [En ligne]. 2007 Mar [cité le 6 janvier 2021];33(2):180–7. doi:10.1111/j.1365-2214.2006.00644.x
- (7) Resch JA, Mireles G, Benz MR, Grenwelge C, Peterson R, Zhang D. Giving parents a voice: a qualitative study of the challenges experienced by parents of children with disabilities. *Rehabilitation Psychology* [En ligne]. 2010 May [cité le 6 janvier 2021];55(2):139–50. doi:10.1037/a0019473
- (8) Woodgate RL, Ateah C, Secco L. Living in a world of our own: the experience of parents who have a child with autism. *Qualitative Health Research* [En ligne]. 2008 Aug [cité le 6 janvier 2021];18(8):1075–83. doi:10.1177/1049732308320112
- (9) Myers BJ, Mackintosh VH, Goin-Kochel RP. “My Greatest Joy and My Greatest Heart Ache:” Parents’ Own Words on How Having a Child in the Autism Spectrum Has Affected Their Lives and Their Families’ Lives. *Research in Autism Spectrum Disorders* [En ligne]. 2009 Jan 1 [cité le 6 janvier 2021];3(3):670–84. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.rasd.2009.01.004
- (10) Bindels-de Heus KGCB, van Staa A, van Vliet I, Ewals FVPM, Hilberink SR. Transferring Young People with Profound Intellectual and Multiple Disabilities from Pediatric to Adult Medical Care: Parents’ Experiences and Recommendations. *Intellectual and Developmental Disabilities* [En ligne]. 2013 Jun 1 [cité le 6 janvier 2021];51(3):176–89. doi: 10.1352/1934-9556-51.3.176
- (11) Courcy I, des Rivières-Pigeon C. Déterminants sociaux de la santé et symptômes dépressifs chez les mères de jeunes enfants ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA). *Canadian Journal of Community Mental Health* [En ligne]. 2013 Winter [cité le 6 janvier 2021];32(3):29–49. doi: 10.7870/cjcmh-2013-021
- (12) Luther EH, Canham DL, Cureton VY. Coping and Social Support for Parents of Children with Autism. *Journal of School Nursing* [Internet]. 2005 Jan 1 [cité le 6 janvier 2021]; 21(1):40–7.

Annexes

The logo for 'asis' features the word 'asis' in a lowercase, sans-serif font. The 'a' is blue, 's' is orange, 'i' is blue, and 's' is orange. It is flanked by two blue icons: a circle with a white cross inside, and a square with a white cross inside.

La prochaine section inclut toutes les annexes :

- Annexe A : Formulaire de demandes de services;
- Annexe B : Formulaire de confirmation des heures reçues;
- Annexe C : Informations des étudiant·e·s;
- Annexe D : Lignes directrices pour règles de conduite;
- Annexe E : Guide d'animation pour ateliers de soutien;
- Annexe F : Questionnaire d'appréciation pour les familles;
- Annexe G : Questionnaire d'appréciation pour les étudiant·e·s.

Annexe A

Formulaire de demandes de services



Formulaire de demande de services

Informations générales

Nom, Prénom :
Diagnostic(s) :
Lieu de résidence :
Personne à contacter :
Coordonnées de la personne à contacter :

Informations concernant les besoins de services

Journées pour lesquelles vous avez besoin du service :	
Plage horaire (p.ex. : de 18h à 22h) :	
Type(s) de soutien requis	Gardiennage (Assurer la garde ou la supervision de la personne en situation de handicap (avec ou sans la fratrie) en l'absence des parents)
	Assistance à domicile (Offrir du soutien à la personne en situation de handicap ou sa famille dans la réalisation de certaines tâches de la routine)
	Accompagnement dans la communauté (Offrir du soutien à la personne en situation de handicap pour lui permettre de participer pleinement à des activités sociales, sportives et de loisir en dehors du domicile)
Brève description des tâches à effectuer :	

Informations concernant l'utilisateur

Principales forces et intérêts :

Besoins particuliers :

Comportements à risque (p.ex. : peut mettre de petits objets dans sa bouche) :

Conseils pour l'étudiant.e :

Merci. Nous vous contacterons prochainement.

Annexe B

Formulaire de confirmation des heures reçues



Annexe C

Informations des étudiant·e·s



Informations des étudiant.e.s

Vous devez remplir ce formulaire afin de nous donner des informations pertinentes pour le jumelage.

Nom, Prénom :			
Programme d'études :			
Expérience avec la clientèle :			
Disponibilités			
Jours de la semaine	Avant-midi	Après-midi	Soir
Dimanche			
Lundi			
Mardi			
Mercredi			
Jeudi			
Vendredi			
Samedi			
Accès à une voiture :		Cours de réanimation cardio-respiratoire (RCR) :	
Adresse :			
Intérêts :			
Autres informations :			

Annexe D

Lignes directrices pour règles de conduite



Lignes directrices pour les règles de conduite

Dans le but d'éviter certaines situations conflictuelles, il est important d'établir des règles de conduite avant le début de l'offre de services. Pour ce faire, voici quelques lignes directrices afin de créer vos propres règles de conduite en fonction de votre réalité.

1. Administration

a. Nombre d'heures de soutien

Il est important de noter que pour tous les types de soutien, l'étudiant ou l'étudiante doit se déplacer pour un minimum de trois heures et que si la famille en requiert moins, l'étudiant ou l'étudiante recevra tout de même une paie pour trois heures de travail. Ceci est en conformité avec la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST) qui prescrit que « [Le] salarié qui se présente au travail (...) dans le cours normal de son emploi et qui, finalement, ne travaille pas ou travaille moins que 3 heures consécutives, a droit à une indemnité égale à 3 heures de son salaire horaire habituel » (CNESST, 2019).

b. Politique en cas d'annulation

Les familles doivent annuler au plus tard 24 heures avant la plage horaire de l'offre de service prévue. Sinon, elles devront tout de même assumer les frais complets associés au nombre d'heures qui étaient planifiées ou s'engager à reprendre le même nombre d'heures à l'intérieur du mois en cours.

2. Règles de fonctionnement

Vous pouvez inclure les règles de fonctionnement déjà en place dans votre organisme. Vous pouvez vous inspirer des éléments présentés aux pages suivantes.

a. Code vestimentaire

La nature des activités est variée. Conséquemment, les étudiant.e.s doivent faire preuve de bon jugement afin de porter une tenue confortable et respectueuse.

Toutefois, les consignes suivantes doivent être respectées en tout temps par les étudiant.e.s :

- Ne pas porter des vêtements trop ajustés/moulants ;
- Ne pas porter de camisoles ou robes avec bretelles « spaghetti » ;
- Ne pas porter de vêtements avec encolures plongeantes ;
- Les pantalons, les jupes ou les robes peuvent arriver juste au-dessus du genou, mais pas plus haut ;
- Ne pas porter de chandails ou costumes de bain qui ne couvrent pas pleinement le ventre ;
- Ne pas porter de vêtements transparents.

Finalement, dans certaines situations il est possible qu'il soit fortement conseillé aux étudiant.e.s d'éviter de porter des bijoux.

b. Politique sur l'utilisation du téléphone cellulaire, la consultation des médias sociaux et la prise de photos

De nos jours, l'utilisation du cellulaire, la consultation des médias sociaux et la prise de photos font partie du quotidien. Habituellement, plusieurs étudiants ou étudiantes ont un téléphone intelligent qui les accompagne partout et leur permet d'être en contact constant avec leurs proches et de prendre des photos facilement. Les médias sociaux sont très appréciés pour leurs modes de communication rapides et variés. Toutefois, lorsqu'utilisé au travail, il peut être facile de franchir la frontière qui sépare les sphères de la vie personnelle et professionnelle. C'est pour cette raison qu'une politique concernant ces aspects fait partie de ces règlements et doit être respectée dans toutes les activités de l'offre de services.

i. L'utilisation du cellulaire

Le cellulaire doit être utilisé seulement si le besoin de faire un appel est très important ou lorsque le sujet de l'appel concerne l'accompagnement. L'envoi ou la consultation des messages texte ou toute autre activité sur votre téléphone ne seront pas tolérés pendant votre participation au projet, quelle que soit la nature de l'activité.

ii. L'utilisation des médias sociaux

Le droit à la confidentialité et à la vie privée des familles est primordial. Conséquemment, il n'est pas permis de mentionner d'informations à propos des membres de ces familles sur les réseaux sociaux. De plus, toute diffusion d'informations diffamatoires ou pouvant porter atteinte à l'image ou la réputation des personnes impliquées dans l'offre de service constitueront un motif de renvoi suffisant. Finalement, afin de toujours maintenir des communications dans un cadre professionnel avec les familles, il n'est pas permis d'échanger avec elles sur les réseaux sociaux.

iii. La prise de photos

Concernant la prise de photos, il faut obligatoirement obtenir le consentement des parents ou des tuteurs de la personne accompagnée avant de la prendre en photo. Il est interdit de diffuser toutes photos des personnes accompagnées sur les médias sociaux ou à d'autres personnes que les parents ou tuteurs de celles-ci.

c. L'engagement à la confidentialité pour les étudiants et étudiantes

Tout au long de leur implication dans l'offre de services, des informations confidentielles seront communiquées aux étudiants et étudiantes. Il est aussi fort probable que les familles partagent des informations sur leur situation et la personne accompagnée. Le respect de la confidentialité est donc nécessaire. Il sera demandé aux étudiants et étudiantes de signer un contrat d'engagement à la confidentialité et au respect des différentes règles de fonctionnement.

3. Code de conduite¹

Le code de conduite est un énoncé d'attitudes et de comportements associés à des savoirs-agir qui sont fortement encouragés afin de maintenir un partenariat respectueux, harmonieux et efficace. Tous les acteurs impliqués dans le projet doivent donc respecter ce code.

Respect : Toutes les personnes impliquées dans le projet se doivent d'être respectueuses et polies envers les autres. Ainsi, la ponctualité est essentielle au développement et au maintien de rapports basés sur la confiance.

Communication : Pour bien communiquer, il faut savoir émettre efficacement un message, mais il faut aussi être réceptif à ceux des autres. La communication entre chaque partie doit demeurer courtoise et être exempte de harcèlement psychologique ou d'intimidation. À titre d'exemple, les propos offensants visant l'humiliation ou les menaces ne sont pas tolérés.

Agir avec ouverture : Il s'agit de faire preuve de flexibilité et d'adaptation lorsque des changements surviennent. L'ouverture à la différence sous toutes ses formes est de mise. À titre d'exemple, respecter les divergences d'opinion, de façons de faire et être ouverts aux différentes cultures.

Dignité : Aucun geste pouvant porter atteinte à la dignité ou à la pudeur ne sera toléré.

Intégrité et sécurité : Tous les gestes ou comportements pouvant nuire à la sécurité d'autrui ou porter atteinte à leur intégrité physique ou mentale sont proscrits.

¹ Ce code de conduite est une adaptation d'un gabarit libre de droits de l'Ordre des conseillers en ressources humaines agréées : <http://www.portailrh.org/Ressources/AZ/pdf/Modeledecodedecivilite-civilite.pdf>. Le code d'éthique du CIUSSS Capitale Nationale a aussi été consulté.

Annexe E

Guide d'animation pour ateliers de soutien



Guide d'animation pour les ateliers de discussion

Participants : Étudiants et étudiantes

Objectif : Offrir un espace d'échanges avec d'autres étudiant.e.s et une personne ressource afin de partager.

Matériel à prévoir :

- Un ordinateur/cahier pour prendre des notes au besoin
- Tableau/Mur pour apposer les post-it
- Post-it (prévoir assez de post-it pour chaque personne présente)
- Crayons (prévoir 1 à 2 crayons par personne présente)

1. Mot de bienvenue

- Présentation du plan de la rencontre.

2. Introduction et tour de table

- Remercier les étudiants et étudiantes d'avoir accepté de participer;
- Rappel de l'objectif de la présente rencontre
 - Recueillir leur point de vue sur leur implication au programme;
- Explication du déroulement : 1 heure ensemble incluant 15 minutes de pause;
- Tour de table avant de se lancer dans le vif du sujet
 - Demander aux participants et participantes de se présenter en mentionnant leur programme d'étude.

3. Activité et discussion

Activité 1 : Bons coups

1. Chaque étudiant.e est invité.e à partager les moments significatifs qu'ils ont particulièrement apprécié dans leur expérience jusqu'à maintenant.
2. Chaque étudiant.e est invité.e à partager les stratégies gagnantes utilisées dans certaines situations.
3. Le groupe est invité à discuter et d'échanger sur l'expérience des autres.

Activité 2 : Défis

1. Chaque étudiant.e est invité.e à indiquer entre 1 et 3 défis rencontrés durant l'offre de services sur un post-it (1 défi par post-it).
2. Chaque étudiant.e est invité.e à aller apposer son post-it sur le tableau blanc en l'expliquant à l'aide d'exemple aux autres.
3. Le groupe est invité à discuter pour trouver des solutions aux défis rencontrés par les autres étudiant.e.s.
4. L'animateur ou l'animatrice de l'atelier regroupe les post-it selon différentes catégories de solutions (p.ex. discussion avec les parents).

4. Mot de la fin

- Demander aux étudiants de partager les points clés qu'ils retiennent de la rencontre
- Demander s'il a des questions ou commentaires additionnels.

Annexe F

Questionnaire d'appréciation pour les parents



Questionnaire d'appréciation concernant l'offre de services

- Version parent -

Ce questionnaire vise à évaluer le programme mis en place, afin de nous permettre de le bonifier. Toutes les informations que vous indiquerez demeurent strictement confidentielles.

À combien évaluez-vous votre niveau de satisfaction à l'égard des différents aspects du programme ? (1 = Pas satisfait du tout, 5 = Très satisfait)

1 2 3 4 5

1. Accès au service (i.e. demande initiale, documents à compléter, etc.).

Commentaires :

2. Qualité du jumelage qui vous a été proposé (i.e. expérience de l'étudiant.e, adéquation avec les intérêts de votre enfant.).

Commentaires :

3. Qualité de la communication avec l'organisme communautaire.

Commentaires :

4. Coûts associés (i.e. monétaire, temps investi, etc.).

Commentaires :

5. Qu'est-ce qui pourrait être **amélioré** au sein du programme?

6. Recommanderiez-vous à une autre famille de s'inscrire à ce programme ?

Oui

Non

Expliquez votre réponse :

7. Autres commentaires :

Merci grandement pour votre temps !

Document obtenu au www.communautesinclusives.com/



Annexe G

Questionnaire d'appréciation pour les étudiant·e·s



Questionnaire d'appréciation concernant l'offre de services

- Version étudiant.e -

Ce questionnaire vise à évaluer le programme mis en place, afin de nous permettre de le bonifier. Toutes les informations que vous indiquerez demeurent strictement confidentielles.

À combien évaluez-vous votre niveau de satisfaction à l'égard des différents aspects du programme ? (1 = Pas satisfait du tout, 5 = Très satisfait)

1 2 3 4 5

1. Qualité de la formation préparatoire offerte
(i.e. nombre d'heures, sujets couverts,
etc.).

Commentaires :

2. Qualité du jumelage qui vous a été
proposé (i.e. proximité du domicile,
adéquation avec vos intérêts ou
expérience, etc.).

Commentaires :

3. Qualité du soutien offert (i.e. accès à une
personne-ressource, groupe de
discussion, etc.).

Commentaires :

4. Nature des tâches demandées lors des
services.

Commentaires :

5. Qu'est-ce qui pourrait être **amélioré** au sein du programme?

6. Recommanderiez-vous à un collègue de s'impliquer dans ce programme?

Oui

Non

Justifiez votre réponse :

7. Autres commentaires :

Merci grandement pour votre temps !