



PAR COURRIEL

Drummondville, le 29 janvier 2026

[REDACTED]
[REDACTED]

Objet : Demande de documents du 12 janvier 2026

[REDACTED]

La présente donne suite à votre courriel du 12 janvier dernier par lequel vous demandiez une copie des politiques, directives ou guides internes liées à l'accessibilité et aux communications avec les personnes sourdes et malentendantes (notamment les rapports d'évaluation et/ou des bilans du plan d'action en accessibilité) dans l'ensemble du RSSS, et à notre conversation visant à préciser cette demande.

DÉCISION

Vous trouverez ci-bas une liste des documents détenus par l'Office que nous avons repérés :

- Rapports Pour une meilleure réponse aux besoins essentiels des personnes handicapées:
 - Rapport sur les communications: [Les communications : les aides auditives, les aides visuelles, les aides à la communication ainsi que la réadaptation en déficience auditive, visuelle et du langage](#)
 - Pistes de solution: [Rapport sur les pistes de solutions](#)
- Mise en œuvre et évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité (APE)
 - Rapport sur les communications: [Les communications - Évaluation de l'efficacité de la politique gouvernementale À part entière: pour un véritable exercice du droit à l'égalité](#)
 - Premier suivi des recommandations: [Suivi des recommandations de l'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière - Phase 2](#)
 - Deuxième suivi des recommandations: [Deuxième suivi des recommandations de l'évaluation de l'efficacité de la politique À part entière – phase 2 : bilan au 30 novembre 2024](#)

- Bilan 2023-2024 de la mise en œuvre de la politique APE (section sur les obstacles et thèmes visés par les mesures): [Une action gouvernementale concertée à l'égard des personnes handicapées : bilan 2023-2024 de la mise en œuvre de la politique gouvernementale À part entière](#)
- Vidéo présentant la politique APE : [Vidéos présentant la politique pour l'accès des documents et des services](#)
- Mise en œuvre : [Mise en œuvre de la politique APE](#)
- Dernière édition du rapport Programmes et mesures destinés aux personnes handicapées: portrait global et dépenses (section sur les communications): [Les programmes et mesures destinés aux personnes handicapées : portrait global et dépenses - Édition 2025](#)
- Bilan 2020-2024 sur la mise en œuvre de la Loi (section sur l'article 26.5): [Mise en œuvre des responsabilités des ministères, organismes et municipalités à l'égard de la Loi : 2020-2024](#)
- Politique gouvernementale pour l'accès des documents et des services :
 - Politique : [L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées](#)
 - Bilan 2010-2011 à 2016-2017: [Mise en œuvre de la politique gouvernementale L'accès aux documents et aux services offerts au public pour les personnes handicapées - Bilan 2010-2011 à 2016-2017](#)
 - Page Web sur : [Approvisionnement accessible aux personnes handicapées](#)
 - Page Web de fiches conçues dans le cadre de la politique : [Fiches sur les moyens de communication adaptés](#)
 - Ressources utiles : [Liste des services d'interprètes](#)
- Déclaration de services : [Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens de l'Office des personnes handicapées du Québec](#)
- Plan quinquennal de formation : Joint à la présente
- Liste des ministères et des organismes publics assujettis à la production d'un plan d'action annuel à l'égard des personnes handicapées : [Ministères et organismes publics assujettis à l'article 61.1 de la Loi - Office des personnes handicapées du Québec](#)
 - CISSS : [Centres intégrés de santé et de services sociaux \(CISSS\)](#)
 - CIUSSS: [Centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux \(CIUSSS\)](#)
 - ENF : [Établissements non fusionnés \(ENF\)](#)

AVIS DE RECOURS

Vous trouverez, annexé à la présente, un avis vous informant des recours prévus par le chapitre V de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* ainsi que des délais pendant lesquels ils peuvent être exercés.

Je vous prie d'agréer, [REDACTED] mes salutations distinguées.

La responsable de l'accès aux documents et
de la protection des renseignements personnels,

Sabrina Collin

Sabrina Collin, avocate

SC/ab

p. j. (2)

Avis de recours

À la suite d'une décision rendue en vertu de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*.

Révision par la Commission d'accès à l'information

a) Pouvoir :

L'article 135 de la Loi prévoit qu'une personne peut, lorsque sa demande écrite a été refusée en tout ou en partie par le responsable de l'accès aux documents ou de la protection des renseignements personnels ou dans le cas où le délai prévu pour répondre est expiré, demander à la Commission d'accès à l'information de réviser cette décision. La demande de révision doit être faite par écrit; elle peut exposer brièvement les raisons pour lesquelles la décision devrait être révisée (art. 137).

Les coordonnées de la Commission d'accès à l'information sont les suivantes :

Québec	525, boulevard René-Lévesque Est Bureau 2.36 Québec (Québec) G1R 5S9	Téléphone : 418 528-7741 Numéro sans frais : 1 888 528-7741	Télécopieur : 418 529-3102
Montréal	2045, rue Stanley Bureau 900 Montréal (Québec) H3A 2V4	Téléphone : 514 873-4196 Numéro sans frais : 1 888 528-7741	Télécopieur : 514 844-6170

Adresse courriel : cai.communications@cai.gouv.qc.ca

b) Motifs :

Les motifs relatifs à la révision peuvent porter sur la décision, sur le délai de traitement de la demande, sur le mode d'accès à un document ou à un renseignement, sur les frais exigibles ou sur l'application de l'article 9 (notes personnelles inscrites sur un document, esquisses, ébauches, brouillons, notes préparatoires ou autres documents de même nature qui ne sont pas considérés comme des documents d'un organisme public).

c) Délais :

Les demandes de révision doivent être adressées à la *Commission d'accès à l'information* dans les 30 jours suivant la date de la décision ou de l'expiration du délai accordé au responsable pour répondre à une demande (art. 135).

La loi prévoit spécifiquement que la *Commission d'accès à l'information* peut, pour motif raisonnable, relever le requérant du défaut de respecter le délai de 30 jours (art. 135).

Programme d'initiation à la tâche et Plan de formation quinquennal 2021-2026

DSPSA - Services à la population

RÉDACTION

Alain Lajeunesse
Conseiller aux services à la population
Direction des services à la population et des services administratifs

COLLABORATION

Catherine Pelletier
Adjointe exécutive
Direction des services à la population et des services administratifs

Caroline Dugal
Coordonnatrice
Services d'accueil, information et référence
Direction des services à la population et des services administratifs

André Bovet
Chef d'équipe
Services de soutien, conseil et accompagnement
Direction des services à la population et des services administratifs

Nancy Dumais
Jérôme Gauthier
Conseillers à l'intégration des personnes handicapées
Direction des services à la population et des services administratifs

RÉVISION LINGUISTIQUE ET MISE EN PAGE

Jacinthe Bélanger

DATE

Le 28 juin 2021

APPROBATION

Directrice
Direction des services à la population et des services administratifs

RÉFÉRENCE SUGGÉRÉE

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2021). Programme d'initiation à la tâche et *Plan de formation quinquennal 2021-2026 : DSPSA - Services à la population*, [Drummondville], L'Office, 45 p. [Document interne].

TABLE DES MATIÈRES

INTRODUCTION.....	1
PRÉSENTATION DES SERVICES À LA POPULATION	3
CONTEXTE.....	5
OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE	7
OBJECTIFS SPÉCIFIQUES.....	9
ENCADREMENT ET SUIVI	11
PLAN DE FORMATION CONTINUE 2021-2026 POUR L'ENSEMBLE DU PERSONNEL DES SERVICES À LA POPULATION	13
LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES ET DES COMPÉTENCES	15
COMPÉTENCES CIBLÉES DANS LE PLAN DE FORMATION 2021-2026.....	17
FORMATIONS PROPOSÉES POUR 2021-2026	19
CONCLUSION	21
ANNEXE I PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE – AGENTE OU AGENT D'AIDE À LA CLIENTÈLE	23
ANNEXE II PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE – CONSEILLÈRE OU CONSEILLER À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	29
ANNEXE III MODÈLES DE GRILLES DE SUIVI À L'INTÉGRATION DU NOUVEAU PERSONNEL – CONSEILLÈRE OU CONSEILLER À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES	35
ANNEXE IV MODÈLES DE GRILLES DE SUIVI À L'INTÉGRATION DU NOUVEAU PERSONNEL – AGENTE OU AGENT D'AIDE	43
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	47

INTRODUCTION

L'Office des personnes handicapées du Québec (l'Office) a pour mission de veiller au respect de la *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale* (la *Loi*) et de s'assurer que les organisations poursuivent leurs efforts à l'égard de la participation sociale des personnes handicapées. Il exerce ainsi des responsabilités de promotion, de coordination, de conseil et d'évaluation. De plus, l'Office informe, conseille, assiste et fait des représentations en faveur des personnes handicapées et leur famille, tant sur une base individuelle que collective. Sur la base individuelle, l'offre de services de l'Office est dispensée par la Direction des services à la population et des services administratifs.

Le présent plan vise à préparer et planifier l'arrivée de nouveaux membres au sein des services à la population et à s'assurer que les agentes et agents d'aide à la clientèle et les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées déjà en emploi, demeurent qualifiés et à jour au niveau de leurs connaissances et compétences en renforçant leurs acquis. L'importance de la formation du personnel prend tout son sens dans les différents choix stratégiques de l'Office pour les prochaines années et particulièrement face à l'enjeu de la qualité des services. L'Office a pris un certain nombre d'engagements dans sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens* en matière d'accessibilité, de courtoisie, de respect, de fiabilité et de rapidité des services. Il vise l'atteinte et le maintien des plus hauts standards de qualité dans la prestation de ses services auprès des personnes handicapées et de leur famille.

Le présent document présentera, dans un premier temps, les différentes fonctions composant ces services et le contexte dans lequel s'inscrit l'arrivée du nouveau personnel. Dans un deuxième temps, les objectifs poursuivis par le programme d'initiation à la tâche seront présentés ainsi que les moyens identifiés pour former le personnel. En troisième lieu, l'encadrement et les suivis auprès des agentes et agents d'aide à la clientèle et des conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées

et du nouveau personnel seront abordés. Finalement, un plan de formation continue pour 2021-2026 — en lien avec les compétences ciblées et les connaissances à intégrer et destiné à l'ensemble du personnel — sera présenté. De plus, deux modèles de grille de suivi à l'intégration seront proposés.

PRÉSENTATION DES SERVICES À LA POPULATION

L'équipe des services à la population de l'Office offre des services aux personnes handicapées, à leur famille, à leurs proches, ainsi qu'aux partenaires et à la population en général. Ceux-ci peuvent obtenir des services d'accueil, d'information et de référence ou des services de soutien, de conseil et d'accompagnement.

Les services de première ligne d'accueil, d'information et de référence sont composés d'une équipe d'agentes et d'agents d'aide à la clientèle qui répond aux demandes de la population. Le personnel a pour fonctions :

- d'écouter la personne handicapée et sa famille, explorer leurs besoins et documenter leur situation;
- de conseiller et de soutenir ces derniers dans les obstacles rencontrés;
- d'informer la personne, leurs proches et les partenaires sur les différents programmes et mesures dont la personne handicapée pourrait bénéficier et les référer aux MO responsables le cas échéant;
- d'assister la personne pour remplir des formulaires d'admissibilité à différents programmes et mesures offerts à leur intention.

Les services de soutien, de conseil et d'accompagnement sont composés d'une équipe de conseillères et de conseillers à l'intégration des personnes handicapées qui offre du soutien et de l'accompagnement afin de réduire les obstacles rencontrés par les personnes faisant appel à nos services. Les principales fonctions de ces derniers consistent à :

- soutenir, conseiller, accompagner et représenter la personne handicapée dans le cadre de ses démarches d'accès aux services afin de répondre à ses besoins;
- poser des actions et établir des collaborations auprès de divers organismes pour favoriser la participation sociale des personnes handicapées;

- participer à des échanges et au plan d'intervention et de plan individualisé et coordonné des services, s'il y a lieu, afin de favoriser l'accès des personnes handicapées aux programmes et services leur étant destinés.

CONTEXTE

L'Office a des obligations et des responsabilités légales en matière d'accompagnement des personnes handicapées, de leur famille et de leurs proches, ainsi qu'en matière d'informations sur les programmes et les services qui leurs sont destinés. Les défis soulevés dans la politique À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité et la volonté du Gouvernement du Québec, voulant que les services à la population soient au cœur des organisations publiques, guide les efforts de l'Office afin d'offrir d'excellents services aux personnes handicapées et à leur famille avec l'objectif d'augmenter leur participation sociale. Les services à la population, par les attributions et les fonctions attribuées à son personnel, apportent une large contribution face à ces dernières attentes.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE

Les fonctions relatives aux services d'accueil, d'information et de référence, et celles relatives aux services de soutien, de conseil et d'accompagnement nécessitent un large éventail de connaissances, d'habiletés et de compétences. En effet, les interventions réalisées par les services à la population touchent toutes les sphères de vie de la personne handicapée, et ce, peu importe son âge. Le personnel des services à la population est donc appelé à intervenir auprès des acteurs des différents domaines d'actions tels que : l'éducation, le travail, le soutien à domicile, le transport, les droits et bien d'autres encore, dans le but de permettre aux personnes handicapées d'accéder aux programmes et services pouvant répondre à leurs besoins.

Les objectifs généraux du programme d'initiation à la tâche du nouveau personnel des services à la population visent à :

- rendre le nouveau personnel apte à exercer l'une ou l'autre des fonctions relatives aux services à la population;
- assurer une réponse de qualité aux demandes de soutien de la part des personnes handicapées et de leur famille, et ce, dans le respect du rôle de l'Office et des engagements dans sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*;
- développer les compétences et les habiletés de son personnel.

OBJECTIFS SPÉCIFIQUES

Le programme d'initiation à la tâche vise spécifiquement à permettre au nouveau personnel d'acquérir des connaissances sur tous les aspects touchant de près les personnes handicapées et leur famille, ainsi qu'à développer les habiletés, les attitudes et les comportements nécessaires à l'intervention individuelle auprès de ces dernières.

Comme souligné précédemment, l'exercice des fonctions du personnel des services à la population nécessite un large éventail de connaissances. Il va sans dire que l'acquisition de connaissances est un processus continu. Toutefois, un certain nombre de connaissances de base sont essentielles à l'exercice de ces fonctions telles que :

- connaître les lois, les politiques et les cadres de référence encadrant les pratiques d'intervention et l'offre de services auprès des personnes handicapées et de leur famille;
- connaître les caractéristiques des personnes handicapées, l'environnement dans lequel elles évoluent ainsi que les obstacles qu'elles et leur famille rencontrent;
- connaître les ressources du milieu (guides et mesures) des services destinés aux personnes handicapées;
- connaître les processus d'intervention (cadres de référence) des services à la population;
- adopter une attitude d'écoute, d'ouverture, de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui font appel à nos services;
- rechercher l'information, l'analyser et la synthétiser;
- se familiariser avec les méthodes et les outils de travail des services à la population.

ENCADREMENT ET SUIVI

Considérant les éléments cités précédemment, concernant l'acquisition de connaissances, des habiletés à développer, des attitudes et des comportements à adopter afin d'exercer les fonctions au sein des services à la population de l'Office, il importe de considérer le temps requis à l'intégration dans ces fonctions. En fait, il s'agit de s'assurer que le personnel dispose de suffisamment de temps pour assimiler les informations et qu'il tire profit d'un encadrement par le chef d'équipe ou la coordonnatrice et d'un suivi favorisant la rétroaction sur les meilleures pratiques à mettre de l'avant afin d'exercer ces fonctions. Ce temps de suivi et d'encadrement doit permettre de cerner et d'exprimer les attentes des supérieurs au regard du travail à effectuer, mais aussi au regard du savoir-être exigé pour occuper un poste d'agente ou d'agent d'aide à la clientèle ou un poste de conseillère ou de conseiller à l'intégration des personnes handicapées.

Différentes méthodes peuvent être utilisées pour former le personnel. Il est souhaitable d'alterner ces dernières afin de favoriser l'assimilation des informations et l'intégration des habiletés professionnelles comme :

- des suivis individuels avec la personne responsable de l'encadrement du nouveau personnel;
- du parrainage avec un collègue afin d'apprendre par l'exemple et d'assimiler les meilleures pratiques;
- des périodes de lectures personnelles suivies d'un échange sur ces dernières avec la personne responsable de l'encadrement du nouveau personnel;
- des périodes d'observation et d'écoute des interventions des collègues occupant les fonctions d'agente et d'agent d'aide à la clientèle et de conseillère et conseiller à l'intégration des personnes handicapées dans le but de développer une compréhension plus large des fonctions relatives aux services à la population et aussi dans le but d'observer des modèles d'intervention différents;
- la participation à des études de cas.

Le détail de ce que devrait contenir la période d'intégration d'une agente et d'un agent d'aide à la clientèle (Annexe I) ainsi que celle ayant trait au poste de conseillère et de conseiller à l'intégration des personnes handicapées (Annexe II) est présenté en annexe. Il est proposé d'étaler la formation initiale sur une période de trois mois avec, dans un premier temps, un suivi de forte intensité — c'est-à-dire de manière quotidienne et hebdomadaire — pour ensuite diminuer d'intensité et faire un suivi mensuel tel qu'il est présentement offert à l'ensemble du personnel des services à la population.

Afin d'outiller la personne responsable de l'encadrement du nouveau personnel, une grille de suivi est proposée (modèle en Annexe III). Cette grille de suivi a pour objectifs d'évaluer le niveau d'acquisition des compétences (connaissances, habiletés professionnelles, attitudes et comportements), d'assimilation des tâches du nouveau personnel et de le soutenir (parrainage) dans son intégration. Elle vise aussi à favoriser son autonomie et à s'adapter à ses besoins. Elle doit donc être complétée en sa présence et permettre la rétroaction. La grille s'échelonne sur un an et permet des périodes d'évaluation après 1 mois, 3 mois, 6 mois et au 11^e mois de l'entrée en fonction. Elle doit être complétée par le chef d'équipe ou la coordonnatrice et transmise au gestionnaire immédiat à chaque période de réévaluation.

Les niveaux d'évaluation retenus de la maîtrise de chacune des compétences sont les suivants : 1 - partiellement atteinte, 2 - atteinte, 3 - dépassée, X - reportée.

PLAN DE FORMATION CONTINUE 2021-2026 POUR L'ENSEMBLE DU PERSONNEL DES SERVICES À LA POPULATION

De nouveaux défis seront à relever et l'Office doit outiller adéquatement son personnel pour qu'il puisse optimiser ses compétences et son rendement afin d'offrir des services ayant un très haut standard de qualité. Ainsi, afin de permettre le développement des compétences du personnel des services à la population et le renforcement de leurs habiletés, dans une optique de formation continue, un plan de formation est proposé pour 2021-2026.

Dans le respect de sa *Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens*, et considérant les relations humaines et la réalité vécue par les personnes handicapées et leur famille dans leur quête de services, il est essentiel que le personnel des services à la population adopte une attitude d'écoute, d'ouverture, de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui font appel à ses services. Il reconnaît aussi l'importance que la personne handicapée demeure au centre de ses interventions en favorisant son leadership et son autonomie. Le personnel des services à la population initie le changement, influence et mobilise les acteurs impliqués dans l'atteinte de la solution envisagée pour répondre au besoin identifié. Il doit porter une attention particulière au caractère confidentiel des informations qu'il détient sur les personnes et il en tient compte en tout temps dans l'exécution de ses fonctions, et ce, tant à l'externe qu'à l'intérieur de son milieu de travail. De plus, le personnel des services à la population doit démontrer de la rigueur dans la tenue et le suivi de ses dossiers.

Mentionnons également qu'à partir de l'automne 2021, la DSPSA intégrera un nouveau logiciel de gestion des dossiers clients et devra donc revoir son guide de rédaction des notes évolutives. À cet effet, une formation sur l'écriture stratégique dans la rédaction de notes évolutives dans les dossiers clients sera offerte en priorité au personnel et permettra de le familiariser avec le type de rédaction attendue en conformité avec les travaux d'optimisation entamés.

LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES ET DES COMPÉTENCES

Le personnel des services à la population doit développer et approfondir des compétences liées aux relations interpersonnelles en plus de celles liées à l'analyse des situations et à la recherche de solutions. Le personnel doit être en mesure :

- d'établir un climat de confiance entre lui et les personnes concernées, incluant les dispensateurs de services;
- de s'exprimer en groupe, au besoin, et de communiquer avec clarté et précision;
- de négocier et tempérer des situations empreintes de tensions (médiation);
- de démontrer de l'initiative et de la créativité dans la recherche de solutions pour dénouer les situations problématiques vécues par les personnes handicapées et leur famille;
- d'établir un plan d'accompagnement visant l'obtention de services pour la personne handicapée et ses proches;
- de déployer le plan établi.

Compétences ciblées dans le plan de formation 2021-2026

Le Plan de formation 2021-2026 visera plus spécifiquement le développement des connaissances et des compétences suivantes :

1. Connaître les caractéristiques des personnes handicapées

Il est primordial de maintenir un niveau de connaissance à jour et d'être au fait des enjeux et problématiques rencontrés de manière spécifique pour chacune des personnes handicapées selon son type d'incapacité. Ainsi, une attention particulière sera posée sur les personnes atteintes d'un traumatisme crânio-cérébral (TCC), les personnes handicapées autochtones, les personnes atteintes de cécité ou de malvoyance, et les personnes âgées en perte d'autonomie et susceptibles de subir de la maltraitance.

2. Démontrer de la rigueur dans la tenue et le suivi des dossiers clients, rechercher l'information, l'analyser et la synthétiser.

En lien avec l'intégration d'un nouveau système de gestion des dossiers, le personnel devra intégrer de nouvelles balises rédactionnelles et adopter des façons de faire différentes de ce qu'il a connu jusqu'à présent dans le tenu des dossiers clients. Une formation adaptée à ces normes et directives lui sera offerte.

3. Négocier et tempérer des situations conflictuelles

L'actualité récente a levé le voile sur des situations de violence subie par des personnes plus vulnérables, dont les femmes handicapées. L'Office a pris l'engagement de former le personnel des services à la population à la détection et à la sensibilisation à cette violence vécue. Le personnel doit aussi être apte à intervenir dans des situations conflictuelles.

4. Adopter une attitude d'écoute, d'ouverture et d'empathie

Les problématiques de santé mentale ont explosé dans les dernières années au sein de la population québécoise et les personnes handicapées n'en font pas exception. Elles sont multifactorielles et d'origines diverses, et le personnel doit transiger au quotidien avec des personnes vivant des situations difficiles. Une sensibilisation à ces enjeux et une initiation à la relation d'aide sont donc nécessaires afin d'outiller le personnel des services à la population et l'habilitier à faire face à ces situations, et ce, toujours dans l'objectif de mieux accompagner, conseiller et soutenir les personnes qui font appel à nos services.

5. Amorcer le changement, influencer, diriger et mobiliser

L'Office, par ses actions, fait la promotion de l'autoréalisation et de l'autonomie des personnes handicapées. Elles doivent donc être actrices de leur vie en fonction de leurs capacités et participer à part entière à la société. Il est donc primordial de supporter l'initiative, l'autonomie et le leadership des personnes handicapées, de leurs proches et de nos partenaires et collaborateurs des MO dans le cadre de nos interventions afin de s'assurer de leur participation pleine et entière à la société. En ce sens, une formation sur le développement du leadership et la mobilisation seront offertes ainsi que sur l'accompagnement des proches aidants. De plus, le personnel participera à un projet pour la valorisation de l'engagement des pères auprès de leur enfant handicapé. Une formation sur les stratégies, permettant l'inclusion des pères à nos pratiques et à nos interventions, est en élaboration.

FORMATIONS PROPOSÉES POUR 2021-2026

Entre 2021 et 2026, trois formations par année seront offertes à l'ensemble du personnel des services à la population pour un total de 15 (consulter le tableau en page 20). Le coût rattaché à chacune des formations proposées ainsi que le calendrier de déploiement des activités de formation seront disponibles ultérieurement.

Les formations proposées tiennent compte de celles que les agentes et agents d'aide à la clientèle et les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées ont reçues par le passé et des besoins qu'ils ont identifiés. De plus, elles s'appuient sur l'évaluation, que le chef d'équipe SCA et la coordonnatrice de l'équipe AIR ont faite, des compétences à optimiser chez leurs employés et de leurs recommandations. Enfin, elles s'appuient aussi sur des enjeux et des changements ou tendances sociétales contemporaines affectant plus particulièrement les personnes handicapées. Elles s'ancrent donc dans l'action et le présent.

Tableau des formations proposées pour 2021-2026

Compétences ciblées	Objectifs spécifiques	Thématiques de formation	Dispensateurs
Connaître les caractéristiques des personnes handicapées	Approfondir ses connaissances	- L'intervention auprès des personnes ayant subi un TCC/approche NeuroY - Sensibilisation à la déficience visuelle - Perte d'autonomie, vieillissement et maltraitance - Accessibilité et handicap : les enjeux pour les autochtones - Services et notions d'ergothérapie et aides techniques	- AQTC - InnOvation - INLB - FADOQ - CRISPESH - PhysioExtra
Démontrer de la rigueur dans la tenue et le suivi de ses dossiers, rechercher l'information, l'analyser et la synthétiser	- Structurer ses idées lors de la rédaction des notes évolutives - Gérer son temps et ses priorités	- L'écriture stratégique (Dexero) - Gestion du temps et des priorités	- À déterminer - Inc., Formation conseil aux entreprises, Cégep de Drummondville
Négocier et tempérer des situations conflictuelles	- Savoir intervenir avec une clientèle difficile • - Développer l'aptitude à reconnaître une dynamique de violence	- La gestion des situations à risque d'agression - L'art de la négociation - La violence envers les femmes handicapées	- Centre de services aux entreprises, Cégep de St-Jérôme - Centre de services aux entreprises Cégep Marie-Victorin - CFPH
Adopter une attitude d'écoute, d'ouverture et d'empathie	- Être sensibilisé aux problématiques de santé mentale - S'initier à la relation d'aide	- Intervenir auprès d'une personne ayant des problèmes de santé mentale - Initiation à la relation d'aide	- Centre de services aux entreprises Cégep Marie-Victorin - CFCM
Amorcer le changement, influencer, diriger et mobiliser	Développer son leadership et celui des personnes handicapées et de leurs proches	- Se connaître soi-même pour être un bon leader - Intervenir auprès des pères d'enfants handicapés - L'accompagnement des proches aidants	- Centre de services aux entreprises Cégep Marie-Victorin - RVP-PAPPA - L'APPUI

CONCLUSION

L'Office doit former son personnel des services à la population afin de s'assurer qu'il détient les connaissances et les habiletés requises pour répondre de façon adéquate aux demandes qui lui sont adressées et d'assurer la qualité des services offerts. Bien que non exhaustif, ce document présente les principaux éléments que devrait comporter la période d'intégration de nouveaux membres au sein du personnel ainsi que le Plan de formation 2021-2026. Ces éléments sont jugés importants afin d'assurer un service de qualité à la satisfaction des personnes handicapées et de leur famille qui s'adressent à l'Office pour de l'information, du soutien et de l'accompagnement dans leurs démarches d'accès à des services.

ANNEXE I

PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE – AGENTE OU AGENT D'AIDE À LA CLIENTÈLE

Date : Semaine 1	Nom de l'employé (e) :
Poste : Agente ou agent d'aide à la clientèle	

HEURE	ACTIVITÉS DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	PERSONNES-RESSOURCES	COMMENTAIRES
	Accueil • Arrivée au bureau du port d'attache • Présentation du parrain/marraine et description générale de son rôle • Présentation du personnel en place • Emplacement du bureau (configuration et outils de travail : ameublement, portable, cellulaire, boîte vocale, clé des classeurs, équipement de bureau, mots de passe, etc.) • Présentation de l'organisme (organigramme, la Loi, mission, À part entière, Plan stratégique 2020-2024) • Présentation des services à la population • Présentation des statistiques des services à la population et survol des domaines d'action couverts • Lectures des documents remis • Retour sur les lectures effectuées et réponse au questionnaire	Coordonnatrice	Configurer le portable et le téléphone avant l'arrivée en poste de l'employé. Pour la présentation de l'organisme, remettre les documents et les passer en revue avec l'employé. Pour la présentation des services de soutien à la personne, bien cerner le rôle et les attentes de l'organisation en matière d'intervention individuelle; remettre la pochette promotionnelle et visionner la vidéo des services à la population. Visiter le site Internet de l'Office, section besoin d'aide et guides à l'intention des personnes handicapées et de leur famille; remettre le cadre de référence des services à la population.

PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE

Date : <u>Semaine 2</u>	Nom de l'employé (e) : _____
Poste : <u>Agente ou agent d'aide à la clientèle</u>	

HEURE	ACTIVITÉS DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	PERSONNES-RESSOURCES	COMMENTAIRES
	• Présentation des aspects administratifs (secrétariat, horaire variable, assiduité, déplacements, absences, etc.) • Présentation de l'intranet et de Pythéas • Écoute des échanges téléphoniques du parrain/marraine • Présentation des processus de travail • Présentation des processus de travail, des orientations, procédures et balises • Discussion sur l'activité d'écoute et réponse aux questionnements • Présentation du contenu du cadre de référence des services à la population (les processus, l'approche « plan de services », la tenue de dossiers, la directive-personne en danger) • Lecture des documents remis • Retour sur les lectures effectuées et réponses au questionnement	Agente de secrétariat Coordonnatrice Parrain/marraine	Présenter le fonctionnement et préciser les attentes envers l'employé. Alternier les périodes d'écoute et d'échanges avec les activités de lecture pour favoriser l'assimilation des informations.

PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE

Date : <u>Semaine 3</u>	Nom de l'employé (e) : _____
Poste : <u>Agente ou agent d'aide à la clientèle</u>	

HEURE	ACTIVITÉS DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	PERSONNES-RESSOURCES	COMMENTAIRES
	• Présentation des outils utilisés par les agentes et les agents d'aide à la clientèle (aide-mémoire des agents d'aide, répertoire des outils par domaines d'actions et autres documents fréquemment utilisés) • Remise des guides de l'Office à l'intention des personnes handicapées • Écoute des échanges téléphoniques du parrain/marraine • Discussion sur l'activité d'écoute et réponse aux questionnements • Présentation du logiciel de gestion des dossiers clients • Présentation du guide de rédaction des notes significatives • Lecture des documents remis • Retour sur les lectures effectuées et réponses au questionnement	Parrain/marraine Coordonnatrice	Alterner les activités pour favoriser l'assimilation des informations. Le retour sur les lectures et les réponses aux questionnements se font avec le responsable de l'encadrement et du suivi du nouvel employé.

PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE

Date : <u>Semaine 4</u>	Nom de l'employé (e) : _____
Poste : <u>Agente ou agent d'aide à la clientèle</u>	

HEURE	ACTIVITÉS DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	PERSONNES-RESSOURCES	COMMENTAIRES
	• Écoute des échanges téléphoniques du parrain/marraine • Discussion sur l'activité d'écoute • Initiation au logiciel de gestion des dossiers clients (consignation des notes à la suite des échanges téléphoniques du parrain/marraine) • Écoute des échanges téléphoniques de collègues agentes ou agents d'aide à la clientèle • Discussion sur l'activité d'écoute • Révision des programmes et mesures à l'intention des personnes handicapées et de leur famille (Guides) • Lecture des documents remis ou consultés dans la réponse aux besoins de la clientèle • Retour sur les lectures effectuées et réponses au questionnaire	Collègues agentes et agents d'aide à la clientèle Parrain/marraine Coordonnatrice	Alternier les activités pour favoriser l'assimilation des informations. Passer chacun des programmes en revue et donner des exemples de demandes reçues en lien avec ces programmes. Le retour sur les lectures et les réponses aux questionnements se font avec le responsable de l'encadrement et du suivi du nouvel employé.

PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE

Date : 2 ^e mois	Nom de l'employé (e) : _____
Poste : Agente ou agent d'aide à la clientèle	

HEURE	ACTIVITÉS DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	PERSONNES-RESSOURCES	COMMENTAIRES
	• Poursuite de l'écoute des échanges téléphoniques du parrain/marraine • Discussion sur l'activité d'écoute • Initiation au logiciel de gestion des dossiers clients (consignation des notes à la suite des échanges téléphoniques du parrain/marraine) • Offrir la formation « Accueillir et servir tout le monde » • Poursuivre l'appropriation des programmes et mesures • Initiation à la prise d'appel de la clientèle • Inscription au logiciel de gestion des dossiers clients (consignation des notes à la suite des échanges téléphoniques) • Lecture des documents remis ou consultés dans la réponse aux besoins de la clientèle • Retour sur les lectures effectuées et réponses aux questionnements	Parrain/marraine Coordonnatrice Formateur « Accueillir et servir tout le monde »	Alterner les activités pour favoriser l'assimilation des informations. L'initiation à la prise d'appels se fait sous la supervision du responsable de l'encadrement dans un premier temps et ensuite sous la supervision du parrain/marraine. Passer chacun des programmes en revue et donner des exemples de demandes reçues en lien avec ces programmes. Le retour sur les lectures et les réponses aux questionnements se font avec le responsable de l'encadrement et du suivi du nouvel employé.

PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE

Date : 3^e mois Nom de l'employé (e) : _____

Poste : Agente ou agent d'aide à la clientèle

[illegible]

ANNEXE II

PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE – CONSEILLÈRE OU CONSEILLER À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Date : <u>Semaine 1</u>	Nom de l'employé (e) : _____
Poste : <u>Conseillère ou conseiller à l'intégration des personnes handicapées</u>	

HEURE	ACTIVITÉS DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	PERSONNES-RESSOURCES	COMMENTAIRES
	Accueil • Arrivée au bureau du port d'attache • Présentation du parrain/marraine et description générale de son rôle • Présentation du personnel en place • Emplacement du bureau (configuration et outils de travail : ameublement, portable, cellulaire, boîte vocale, clé des classeurs, équipement de bureau, mots de passe, etc.) • Présentation de l'organisme (organigramme, la <i>Loi</i>, mission, À part entière, Plan stratégique 2020-2024) • Présentation des services de soutien à la personne • Présentation des statistiques des services à la population et survol des domaines d'action couverts • Lectures des documents remis • Retour sur les lectures effectuées et réponse aux questionnements	Chef d'équipe	Configurer le portable et le téléphone avant l'arrivée en poste de l'employé. Pour la présentation de l'organisme, remettre les documents et les passer en revue avec l'employé. Bien cerner le rôle et les attentes de l'organisation en matière d'intervention individuelle; remettre la pochette promotionnelle et visionner la vidéo des services à la population. Visiter le site Internet de l'Office, section besoin d'aide et guides à l'intention des personnes handicapées et de leur famille; remettre le cadre de référence des services à la population.

PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE

Date : <u>Semaine 2</u>	Nom de l'employé (e) : _____
Poste : Conseillère ou conseiller à l'intégration des personnes handicapées	

HEURE	ACTIVITÉS DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	PERSONNES-RESSOURCES	COMMENTAIRES
	• Présentation des aspects administratifs (secrétariat, horaire variable, assiduité, déplacements, absences, etc.) • Présentation de l'intranet et de Pythéas • Écoute des échanges téléphoniques du parrain/marraine • Discussion sur l'activité d'écoute et réponse aux questionnements • Présentation du contenu du cadre de référence des services à la population (les processus, l'approche « plan de services », la tenue de dossiers, directives - personne en danger) • Lecture des documents remis • Retour sur les lectures effectuées et réponses aux questionnements	Agente de secrétariat Chef d'équipe Parrain/marraine	Présenter le fonctionnement et préciser les attentes envers l'employé. Alterner les périodes d'écoute et d'échanges avec les activités de lectures pour favoriser l'assimilation des informations. Le retour sur les lectures et les réponses aux questionnements se font avec le responsable de l'encadrement et du suivi du nouvel employé.

PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE

Date : <u>Semaine 3</u>	Nom de l'employé (e) : _____
Poste : Conseillère ou conseiller à l'intégration des personnes handicapées	

HEURE	ACTIVITÉS DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	PERSONNES-RESSOURCES	COMMENTAIRES
	• Présentation des outils utilisés par les conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées (cadre de références, cadre de gestion des programmes et autres documents fréquemment utilisés) • Remise des guides de l'Office à l'intention des personnes handicapées • Écoute des échanges téléphoniques du parrain/marraine • Discussion sur l'activité d'écoute et réponse aux questionnements • Présentation du logiciel de gestion des dossiers clients • Présentation du guide de rédaction des notes significatives • Lecture des documents remis • Retour sur les lectures effectuées et réponses aux questionnements	Parrain/marraine Chef d'équipe	Alternier les activités pour favoriser l'assimilation des informations. Le retour sur les lectures et les réponses aux questionnements se font avec le responsable de l'encadrement et du suivi du nouvel employé.

PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE

Date : <u>Semaine 4</u>	Nom de l'employé (e) : _____
Poste : <u>Conseillère ou conseiller à l'intégration des personnes handicapées</u>	

HEURE	ACTIVÉTÉS DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	PERSONNES-RESSOURCES	COMMENTAIRES
	• Présentation des situations relatives à l'éducation (LIP, adaptation scolaire, etc.) • Écoute des échanges téléphoniques du parrain/marraine • Discussion sur l'activité d'écoute • Initiation au logiciel de gestion des dossiers clients (consignation des notes à la suite des échanges téléphoniques du parrain/marraine) • Écoute des échanges téléphoniques de collègues conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées • Discussion sur l'activité d'écoute • Accompagnement du parrain/marraine dans les rencontres de plan d'intervention et de plan de services • Lecture des documents remis ou consultés dans la réponse aux besoins de la clientèle • Retour sur les lectures effectuées et réponses aux questionnements	Collègues conseillères et conseillers à l'intégration Parrain/marraine Chef d'équipe	Alternier les activités pour favoriser l'assimilation des informations. Le retour sur les lectures et les réponses aux questionnements se font avec le responsable de l'encadrement et du suivi du nouvel employé.

PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE

Date : 2 ^e mois	Nom de l'employé (e) : _____
Poste : Conseillère ou conseiller à l'intégration des personnes handicapées	

HEURE	ACTIVÉTÉS DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	PERSONNES-RESSOURCES	COMMENTAIRES
	• Présentation des situations relevant du réseau de la santé et des services sociaux (LSSS, plan d'accès, etc.) • Présentation des autres domaines d'actions, travail, droits, etc. • Accompagnement du parrain/marraine dans les rencontres de plan d'intervention et de plan de services • Discussion sur l'activité d'accompagnement • Initiation au logiciel de gestion des dossiers clients (consignation des notes à la suite des interventions du parrain/marraine) • Offrir la formation « Accueillir et servir tout le monde » • Accompagnement des collègues conseillères et conseillers à l'intégration des personnes handicapées dans leurs rencontres auprès de la clientèle • Discussion avec les collègues sur l'accompagnement effectué • Lecture des documents remis ou consultés dans la réponse aux besoins de la clientèle • Retour sur les lectures et les accompagnements effectués et réponses au questionnaire	Parrain/marraine Chef d'équipe Formateur « Accueillir et servir tout le monde »	Alterner les activités pour favoriser l'assimilation des informations. L'initiation aux interventions se fait sous la supervision du responsable de l'encadrement dans un premier temps et ensuite sous la supervision du parrain/marraine. Passer chacun des domaines d'actions et donner des exemples de demandes reçues. Le retour sur les lectures et les réponses aux questionnements se font avec le responsable de l'encadrement et du suivi du nouvel employé.

PROGRAMME D'INITIATION À LA TÂCHE

Date : 3 ^e mois	Nom de l'employé (e) : _____
Poste : Conseillère ou conseiller à l'intégration des personnes handicapées	

HEURE	ACTIVITÉS DOCUMENTS DE RÉFÉRENCE	PERSONNES-RESSOURCES	COMMENTAIRES
	- Initiation aux interventions auprès de la clientèle - Inscription au logiciel de gestion des dossiers clients (consignation des notes à la suite des interventions) - Lecture des documents remis ou consultés dans la réponse aux besoins de la clientèle - Retour sur les lectures et interventions effectuées et réponses aux questionnements Suivant le 3^e mois, la supervision se fera par le chef d'équipe sur une base mensuelle.	Parrain/marraine Chef d'équipe	Alterner les activités pour favoriser l'assimilation des informations. L'initiation aux interventions se fait de façon à développer l'autonomie du nouvel employé avec de la supervision à des moments plus espacés.

ANNEXE III

MODÈLES DE GRILLES DE SUIVI À L'INTÉGRATION DU NOUVEAU PERSONNEL – CONSEILLÈRE OU CONSEILLER À L'INTÉGRATION DES PERSONNES HANDICAPÉES

Identification					
Nom du chef d'équipe					
PRINCIPALE TÂCHE à réaliser (à partir de la description d'emploi, remplir une fiche par tâche)					
Réaliser des activités de soutien-conseil et d'accompagnement auprès de la clientèle.					
Activités exécutées pour réaliser cette tâche					
- Étudier le dossier qui lui est confié et établir le contact avec le client. - Dresser un portrait complet de la situation du client dans une approche de plan de services et le consigner au dossier. - Valider sa compréhension de la situation et des besoins exprimés auprès du client, identifier avec lui les priorités d'intervention visant à favoriser son intégration et sa participation sociale à la lumière du portrait établi. - Procéder à l'analyse des informations recueillies, les compléter au besoin, notamment en établissant des contacts auprès des instances concernées ou auprès des autres directions de l'Office. - Proposer une offre de services au client à partir de l'ensemble des informations qui précèdent, tout en précisant les rôles et les responsabilités de chacun (personnes handicapées, proches, partenaires et conseiller à l'intégration des personnes handicapées), les objectifs poursuivis, les actions planifiées, ainsi que le pronostic quant aux résultats attendus, en vue d'en arriver à une entente avec le client. Convenir alors avec le client des modalités de suivi de son dossier et effectuer systématiquement une rétroaction. - Élaborer un plan d'accompagnement avec des objectifs de résultats pour répondre au besoin du client dans le respect des orientations de l'Office : identifier les actions à prendre; établir et évaluer les stratégies et les moyens disponibles et possibles; proposer des solutions et négocier à l'occasion des ententes lorsque nécessaire; évaluer leur impact sur le résultat attendu. - Effectuer les démarches nécessaires à la lumière de l'entente convenue avec le client, y compris des actions auprès des organismes (milieu associatif, public, parapublic et privé) ou des actions de nature politique, après consultation auprès de la supérieure immédiate ou du supérieur immédiat. - Participer activement aux études de cas et échanger avec les autres membres de son équipe sur les diverses situations problématiques. - Consigner quotidiennement les informations demandées au logiciel de gestion des dossiers clients et remplir les formulaires requis pour assurer un suivi complet du dossier client. L'ensemble des informations permettant un suivi optimal doivent être présentes et complétées régulièrement. Le plan d'accompagnement doit être mis à jour en fonction de l'évolution des démarches et des résultats atteints.					
Exigences des activités pour cette tâche		Niveau d'autonomie observé			
		À l'entrée en fonction	En cours d'emploi		
Connaissances à acquérir		1 ^{er} mois	3 ^e mois	6 ^e mois	11 ^e mois
CA1	Déficiences et incapacités				
CA2	Loi assurant l'exercice des droits des PH...				
CA3	Politique À part entière...				
CA4	Processus de production du handicap (PPH)				
CA5	Procédure, directives, règles de fonctionnement				

Habiletés professionnelles à développer					
HP1	Capacité d'analyse de la demande et des besoins				
HP2	Capacité à synthétiser l'information				
HP3	Capacité à élaborer un plan d'accompagnement				
HP4	Établissement d'un climat de confiance				
HP5	Capacité à chercher et transmettre l'information				
Attitudes et comportements à adopter					
AC1	Être respectueux				
AC2	Être ouvert d'esprit				
AC3	Être à l'écoute des gens				
AC4	Se montrer courtois et empathique				
AC5					
Moyens utilisés pour augmenter le niveau d'autonomie de l'employé					
<i>Décrivez les moyens qui seront mis à la disposition de l'employé pour favoriser l'augmentation de son niveau d'autonomie dans la réalisation de cette tâche :</i> • L'employé aura à sa disposition tous les documents de référence et les outils nécessaires à l'exercice de sa fonction (la Loi, APE, Cadre de référence du soutien à la personne, répertoire d'outils par domaine d'action, aide-mémoire des agents d'aide pour approche globale des besoins, etc.). • L'employé bénéficiera du soutien d'un collègue qui agira à titre de mentor tout au long de son intégration.					

Légende : 1 - partiellement atteinte, 2 - atteinte, 3 - dépassée, X - reportée

Identification					
Nom du chef d'équipe					
DEUXIÈME TÂCHE à réaliser (à partir de la description d'emploi, remplir une fiche par tâche)					
Soutenir les personnes handicapées ou les parents de personnes handicapées qui en font la demande dans l'élaboration et la réalisation de leur plan de services ou de leur plan d'intervention. Initier au besoin le plan de services et négocier la prise en charge par le milieu.					
Activités exécutées pour réaliser cette tâche					
- Évaluer les moyens disponibles et possibles pour trouver réponse aux besoins de la personne handicapée et établir les stratégies d'intervention. - Effectuer les démarches convenues avec le client, comprenant aussi les actions auprès des dirigeants d'organismes (milieu associatif, public, parapublic et privé). - Accompagner la personne et sa famille dans les rencontres de plan d'intervention et de plan de services.					
Exigences des activités pour cette tâche		Niveau d'autonomie observé			
		À l'entrée en fonction	En cours d'emploi		
Connaissances à acquérir		1^{er} mois	3^e mois	6^e mois	11^e mois
CA1	Cadre de référence des services à la population et du plan de services				
CA2	Loi sur l'instruction publique et LSSSS				
CA3	Politique de l'adaptation scolaire (EHDA)				
CA4					
CA5					
Habiletés professionnelles à développer					
HP1	Mobiliser le réseau : réponse aux besoins de la personne handicapée				
HP2	Capacité à négocier et influencer les partenaires				
HP3	Capacité à s'exprimer oralement en groupe				
HP4	Méthode dans l'organisation de son travail				
HP5					
Attitudes et comportements à adopter					
AC1	Flexibilité et adaptation				
AC2	Agir avec diligence, tact auprès des interlocuteurs				
AC3	Faire preuve de débrouillardise et d'initiative				
AC4	Se montrer disponible pour la clientèle				
AC5					
Moyens utilisés pour augmenter le niveau d'autonomie du participant					
<i>Décrivez les moyens qui seront mis à la disposition de l'employé pour favoriser l'augmentation de son niveau d'autonomie dans la réalisation de cette tâche :</i> - Outils et documents de référence mis à la disposition de l'employé. - Mentorat d'un collègue de travail.					

Légende : 1 - partiellement atteinte, 2 - atteinte, 3 - dépassée, X - reportée

Identification					
Nom du chef d'équipe					
TROISIÈME TÂCHE à réaliser (À partir de la description d'emploi, remplir une fiche par tâche)					
Consigner régulièrement les informations demandées au logiciel de gestion des dossiers clients					
Activités exécutées pour réaliser cette tâche					
• Compléter le dossier en y inscrivant des données pertinentes et objectivées sur le profil de la personne, l'analyse de la situation, le plan d'accompagnement ou la réponse fournie, sur les résultats des interventions et du plan de services. • Pour chacune des interventions effectuées, inscrire le suivi à prévoir et à effectuer si nécessaire.					
Exigences des activités pour cette tâche		Niveau d'autonomie observé			
		À l'entrée en fonction	En cours d'emploi		
Connaissances à acquérir		1^{er} mois	3^e mois	6^e mois	11^e mois
CA1	Fonctionnement du logiciel de gestion des dossiers clients				
CA2	Guide de rédaction de notes significatives				
CA3					
CA4					
CA5					
Habiletés professionnelles à développer					
HP1	Capacité à synthétiser l'information				
HP2	Clarté et précision des informations colligées				
HP3	Méthode dans l'organisation de son travail				
HP4	Capacité de rédaction				
HP5					
Attitudes et comportements à adopter					
AC1	Rigueur dans la saisie de données				
AC2	Diligence dans la tenue des dossiers				
AC3	Respect de la confidentialité				
AC4					
AC5					
Moyens utilisés pour augmenter le niveau d'autonomie du participant					
<i>Décrivez les moyens qui seront mis à la disposition de l'employé pour favoriser l'augmentation de son niveau d'autonomie dans la réalisation de cette tâche :</i>					
• Consulter le guide de rédaction des notes évolutives. • Supervision du chef d'équipe dans la rédaction des notes et rétroaction.					

Légende : 1 - partiellement atteinte, 2 - atteinte, 3 - dépassée, X - reportée

Identification					
Nom du gestionnaire ou accompagnateur		Adresse électronique		Numéro de téléphone	
QUATRIÈME TÂCHE à réaliser (À partir de la description d'emploi, remplir une fiche par tâche)					
Établir et maintenir des liens efficaces de partenariat avec les ressources locales, régionales et nationales (milieu associatif, public, parapublic et privé) et les dispensateurs de services; utiliser et créer au besoin des réseaux de partenaires-clés afin de soutenir l'obtention de résultats pour la clientèle. Faire des présentations de nos services à la demande de sa supérieure immédiate ou son supérieur immédiat.					
Activités exécutées pour réaliser cette tâche					
• Utiliser et créer au besoin des réseaux de partenaires clés afin de soutenir l'obtention de résultats pour les personnes handicapées ou leur famille. • Conseiller, informer et sensibiliser au besoin les ressources du milieu dans l'offre de services à rendre à la clientèle.					
Exigences des activités pour cette tâche		Niveau d'autonomie observé			
		À l'entrée en fonction	En cours d'emploi		
Connaissances à acquérir		1 ^{er} mois	3 ^e mois	6 ^e mois	11 ^e mois
CA1	Connaître les ressources du milieu				
CA2	Connaissance de l'offre de services de l'Office				
CA3					
CA4					
CA5					
Habiletés professionnelles à développer					
HP1	Capacité de développer et d'utiliser un réseau				
HP2	Capacité à négocier et influencer les partenaires				
HP3	Communiquer clairement : idées ou informations				
HP4					
HP5					
Attitudes et comportements à adopter					
AC1	Ouverture d'esprit				
AC2	Faire preuve de tact				
AC3	Entretenir de bonnes relations interpersonnelles				
AC4					
AC5					
Moyens utilisés pour augmenter le niveau d'autonomie du participant					
<i>Décrivez les moyens qui seront mis à la disposition du participant pour favoriser l'augmentation de son niveau d'autonomie dans la réalisation de cette tâche :</i> • Remettre à l'employé une liste des ressources régionales et des noms des contacts fréquents avec les partenaires. • L'employé pourra accompagner son mentor dans les rencontres auprès des partenaires.					

Légende : 1 - partiellement atteinte, 2 - atteinte, 3 - dépassée, X - reportée

Identification					
Nom du chef d'équipe					
CINQUIÈME TÂCHE à réaliser (à partir de la description d'emploi, remplir une fiche par tâche)					
Collaborer par la transmission d'informations ou par l'implication aux divers travaux effectués par son équipe ou par des membres d'autres directions de l'Office et rédiger des états de situation, produire des fiches synthèses ou rédiger des rapports sur différents dossiers ou situations requis par sa supérieure immédiate ou son supérieur immédiat; les faire approuver et convenir de la stratégie à adopter.					
Activités exécutées pour réaliser cette tâche					
Transmettre à ses collègues de l'intervention individuelle ou collective, des informations pouvant être pertinentes dans le cadre de leur intervention.					
Exigences des activités pour cette tâche		Niveau d'autonomie observé			
		À l'entrée en fonction	En cours d'emploi		
Connaissances à acquérir		1^{er} mois	3^e mois	6^e mois	11^e mois
CA1	Rôles et mandats de l'intervention collective				
CA2					
CA3					
CA4					
CA5					
Habiletés professionnelles à développer					
HP1	Capacité à s'exprimer dans un groupe				
HP2	Esprit d'équipe				
HP3	Capacité d'analyse				
HP4					
HP5					
Attitudes et comportements à adopter					
AC1	Faire preuve d'initiative auprès des collègues				
AC2	Partager ses connaissances avec les collègues				
AC3	Ouverture dans ses communications avec les collègues				
AC4					
AC5					
Moyens utilisés pour augmenter le niveau d'autonomie du participant					
<i>Décrivez les moyens qui seront mis à la disposition du participant pour favoriser l'augmentation de son niveau d'autonomie dans la réalisation de cette tâche :</i>					
Les études de cas des services à la population constituent un lieu privilégié pour les échanges avec les collègues et le partage des connaissances.					

Légende : 1 - partiellement atteinte, 2 - atteinte, 3 - dépassée, X - reportée

ANNEXE IV

MODÈLES DE GRILLES DE SUIVI À L'INTÉGRATION DU NOUVEAU PERSONNEL – AGENTE OU AGENT D'AIDE

Identification					
Nom du chef d'équipe					
PRINCIPALE TÂCHE à réaliser (à partir de la description d'emploi, remplir une fiche par tâche)					
Dans l'exercice de ses fonctions, la personne titulaire de l'emploi doit faire preuve d'écoute et d'ouverture. Elle a pour mandat principal de réaliser des activités d'information, de référence et de soutien auprès de la clientèle.					
Activités exécutées pour réaliser cette tâche					
• Apporter son soutien au client afin de l'aider à identifier, à clarifier et à préciser ses besoins dans le but de répondre à sa demande. • Informer le client, en fonction de ses besoins identifiés, des programmes, mesures ou services pouvant répondre à ceux-ci. • Référer le client aux organismes pouvant le soutenir, si requis. • Offrir un soutien de première ligne, si nécessaire, au client dans ses démarches pour l'obtention des services. • Effectuer, si requis, les démarches pour recueillir des informations supplémentaires auprès des instances concernées. • Contacter et sensibiliser les acteurs du milieu aux besoins des personnes handicapées ou de leurs proches et identifier, en collaboration avec ceux-ci, des solutions réalistes et réalisables. • Effectuer un suivi auprès du client, si requis, selon les modalités convenues avec celui-ci. • Consigner immédiatement toutes les actions dans le logiciel de gestion des dossiers clients. • Réaliser, si requise, une première analyse des besoins du client avant le transfert vers un conseiller. • S'assurer de l'admissibilité à nos services du client selon la procédure en vigueur. • Préparer le dossier, dans le respect des normes et procédures en vigueur, lorsque les situations nécessitent une prise en charge par un conseiller en intégration aux personnes handicapées.					
Exigences des activités pour cette tâche		Niveau d'autonomie observé			
		À l'entrée en fonction	En cours d'emploi		
Connaissances à acquérir		1^{er} mois	3^e mois	6^e mois	11^e mois
CA1	Déficiences et incapacités				
CA2	Loi assurant l'exercice des droits des PH...				
CA3	Politique À part entière...				
CA4	Processus de production du handicap				
CA5	Procédure, directives, règles de fonctionnement				

Légende : 1 - partiellement atteinte, 2 - atteinte, 3 - dépassée, X - reportée

Habiletés professionnelles à développer					
HP1	Capacité d'analyse de la demande et des besoins				
HP2	Capacité à synthétiser l'information				
HP3	Capacité à assurer un suivi des demandes				
HP4	Établissement d'un climat de confiance				
HP5	Capacité à chercher et transmettre l'information				
Attitudes et comportements à adopter					
AC1	Être respectueux				
AC2	Être ouvert d'esprit				
AC3	Être à l'écoute des gens				
AC4	Se montrer courtois et empathique				
AC5					
Moyens utilisés pour augmenter le niveau d'autonomie de l'employé					
<i>Décrivez les moyens qui seront mis à la disposition de l'employé pour favoriser l'augmentation de son niveau d'autonomie dans la réalisation de cette tâche :</i> • L'employé aura à sa disposition tous les documents de référence et les outils nécessaires à l'exercice de sa fonction (la Loi, APE, Cadre de référence du soutien à la personne, répertoire d'outils par domaine d'action, aide-mémoire des agents d'aide pour approche globale des besoins, etc.). • L'employé bénéficiera du soutien d'un collègue qui agira à titre de mentor tout au long de son intégration.					

Légende : 1 - partiellement atteinte, 2 - atteinte, 3 - dépassée, X - reportée

Identification					
Nom du chef d'équipe					
DEUXIÈME TÂCHE à réaliser (à partir de la description d'emploi, remplir une fiche par tâche)					
Consigner régulièrement les informations demandées au logiciel de gestion des dossiers clients et assurer le remplacement, lorsque requis, du poste de téléphonie-réception.					
Activités exécutées pour réaliser cette tâche					
• Compléter le dossier en y inscrivant des données pertinentes et objectivées sur le profil de la personne et l'analyse de la situation. • Pour chacune des interventions effectuées, inscrire le suivi à prévoir et à effectuer si nécessaire.					
Exigences des activités pour cette tâche		Niveau d'autonomie observé			
		À l'entrée en fonction	En cours d'emploi		
Connaissances à acquérir		1^{er} mois	3^e mois	6^e mois	11^e mois
CA1	Fonctionnement du logiciel de gestion des dossiers clients				
CA2	Guide de rédaction de notes évolutives				
CA3					
CA4					
CA5					
Habilités professionnelles à développer					
HP1	Capacité à synthétiser l'information				
HP2	Clarté et précision des informations colligées				
HP3	Méthode dans l'organisation de son travail				
HP4	Capacité de rédaction				
HP5					
Attitudes et comportements à adopter					
AC1	Rigueur dans la saisie de données				
AC2	Diligence dans la tenue des dossiers				
AC3	Respect de la confidentialité				
AC4					
AC5					
Moyens utilisés pour augmenter le niveau d'autonomie du participant					
<i>Décrivez les moyens qui seront mis à la disposition de l'employé pour favoriser l'augmentation de son niveau d'autonomie dans la réalisation de cette tâche :</i>					
• Consulter le guide de rédaction des notes évolutives. • Supervision de la coordonnatrice et du mentor dans la rédaction des notes et rétroaction.					

Légende : 1 - partiellement atteinte, 2 - atteinte, 3 - dépassée, X - reportée

Identification					
Nom du chef d'équipe					
TROISIÈME TÂCHE à réaliser (à partir de la description d'emploi, remplir une fiche par tâche)					
Rédiger des états de situation, produire des fiches synthèses ou rédiger des rapports sur différents dossiers ou situations requis par sa supérieure immédiate ou son supérieur immédiat; les faire approuver et convenir de la stratégie à adopter et s'assurer, dans une optique d'efficacité et d'efficience, de remplir dans le respect des normes de présentation de l'Office (identifiées dans la politique L'Office comme il s'écrit) tout rapport, document ou correspondance à l'externe requis dans l'exercice de ses fonctions.					
Activités exécutées pour réaliser cette tâche					
Transmettre à ses collègues de l'intervention individuelle ou collective, des informations pouvant être pertinentes dans le cadre de leur intervention.					
Exigences des activités pour cette tâche		Niveau d'autonomie observé			
		À l'entrée en fonction	En cours d'emploi		
Connaissances à acquérir		1^{er} mois	3^e mois	6^e mois	11^e mois
CA1	Rôles et mandats de l'intervention collective				
CA2					
CA3					
CA4					
CA5					
Habiletés professionnelles à développer					
HP1	Capacité à s'exprimer dans un groupe				
HP2	Esprit d'équipe				
HP3	Capacité d'analyse				
HP4					
HP5					
Attitudes et comportements à adopter					
AC1	Faire preuve d'initiative auprès des collègues				
AC2	Partager ses connaissances avec les collègues				
AC3	Ouverture dans ses communications avec les collègues				
AC4					
AC5					
Moyens utilisés pour augmenter le niveau d'autonomie du participant					
<i>Décrivez les moyens qui seront mis à la disposition du participant pour favoriser l'augmentation de son niveau d'autonomie dans la réalisation de cette tâche :</i>					
Les études de cas des services à la population constituent un lieu privilégié pour les échanges avec les collègues et le partage des connaissances.					

Légende : 1 - partiellement atteinte, 2 - atteinte, 3 - dépassée, X - reportée

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2020). *Plan stratégique 2020-2024 : Office des personnes handicapées du Québec*, Drummondville, 25 p.

OFFICE DES PERSONNES HANDICAPÉES DU QUÉBEC (2009). *À part entière : pour un véritable exercice du droit à l'égalité – Politique gouvernementale pour accroître la participation sociale des personnes handicapées*, Drummondville, 69 p.

GOUVERNEMENT DU QUÉBEC (2004). *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées en vue de leur intégration scolaire, professionnelle et sociale : RLRQ, c. E-20.1, à jour au 1^{er} avril 2015*, [Québec], Éditeur officiel du Québec, 24 p.

