

Listes de vérification : Trouver un intervenant ayant de l'expérience en autisme et travailler avec lui

N° 34, Août 2012

Spirale Fiche d'information no 5 : www.autismontario.com/spirale

La recherche et la lecture de documents d'information sont souvent de longues démarches. Trouver le temps de les entreprendre et de les mener à bien est donc un défi en soi. En visitant ce site, vous espérez être guidé dans vos recherches pour trouver des fournisseurs de services adaptés aux besoins de votre enfant. Il est important de prendre en compte tous les conseils qui suivent, sans cependant vous sentir obligé de faire tout ce qui figure sur la liste de vérification. Suivez les suggestions que vous trouvez pratiques et qui répondent à vos attentes.

I. Principaux conseils pour trouver un intervenant ayant de l'expérience en autisme

Commencez par acheter un cartable

Achetez un cartable de bonne qualité (trois pouces d'épaisseur, pour feuilles mobiles). Au fil du temps, votre cartable épaissira au point de se transformer en classeur; pour le moment cependant, le cartable a l'avantage d'être transportable et vous donne suffisamment d'espace pour commencer.

Tenue de dossiers

Sur la première page, écrivez en lettres moulées les coordonnées d'une personne-ressource :

- Son nom
- Son adresse et son numéro de téléphone

Dans d'autres sections :

- Date et heure des conversations, et notes concernant celles-ci

- Date et heure des rendez-vous, et notes concernant ceux-ci
- Copie de toutes les pièces de correspondance

Ce système doit être personnalisé afin d'inclure toute information qui pourrait vous être utile. Votre cartable peut aussi contenir un calendrier de rendez-vous, les propositions de prix d'autres fournisseurs de services, les questions que vous voulez poser lors de votre prochain rendez-vous et ainsi de suite.

Gardez un œil attentif sur tous les rendez-vous de votre enfant avec le professionnel choisi et inscrivez-en les dates sur un calendrier vierge. Si ces rendez-vous ne correspondent pas à la facture, parlez-en à votre fournisseur de services; assurez-vous que les écarts sont examinés dès que vous en prenez conscience, et corrigés s'il y a lieu.

Établir une liste de fournisseurs locaux de services

- Pour consulter sur Spirale la liste complète des professionnels autorisés actuellement inscrits, effectuez une recherche par type de fournisseur ou par région (voir le menu de gauche).
- Pour le moment, vous ne trouverez peut-être pas beaucoup de listes susceptibles de vous intéresser, car ce site est nouveau, donc encore incomplet. Si vos recherches sont infructueuses, demandez à d'autres parents (entre autres, lors des réunions de soutien de la section locale d'Autisme Ontario) de vous recommander un fournisseur de services.

- Vous pouvez également demander à votre gestionnaire de cas, au travailleur en intervention précoce, à votre médecin de famille ou à la section locale d'Autisme Ontario s'ils disposent d'une liste de fournisseurs privés.

Faire quelques appels téléphoniques

- Faites autant de photocopies de la Liste de vérification : entrevue téléphonique avec un intervenant en autisme que vous avez de noms de fournisseurs possibles de services, puis commencez vos appels.
- Conservez les noms de toutes les personnes à qui vous parlez en y joignant les dates et les sujets de conversation. Cette liste deviendra un outil important. Si vous sentez le besoin de rédiger une lettre de confirmation pour reformuler en vos propres mots l'essentiel d'un échange téléphonique, vous pouvez utiliser l'exemple présenté ci-dessous.
- Ne vous laissez pas intimider par les personnes à qui vous parlez. Si elles parlent trop vite, n'hésitez pas à leur demander de s'exprimer plus lentement.
- Allez droit au but; empressez-vous de poser toutes les questions qui vous viennent à l'esprit. Une fois la conversation terminée, remerciez poliment votre interlocuteur et passez au prochain.

Trouver vos trois préférés

- Revoyez votre liste et éliminez les noms des intervenants qui ne semblent pas pouvoir répondre à vos besoins, pour quelque raison que ce soit, puis considérez les intervenants possibles.
- Choisissez vos trois préférés, puis prenez rendez-vous avec chacun d'eux. Lors de chaque rencontre, assurez-vous d'avoir en main un exemplaire de la Liste de vérification : questions de l'entrevue en personne.
- Après avoir rencontré les trois intervenants retenus, revoyez vos listes. Vous pouvez aussi solliciter l'avis d'une autre personne qui vous apportera peut-être un point de vue différent.
- Prenez le temps d'appeler les personnes dont les noms vous ont été fournis pour référence professionnelle et

utilisez pour ce faire la Liste de vérification : questions pour références.

Chercher un intervenant qui a de l'expérience en autisme et dont les valeurs éthiques sont semblables aux vôtres

- En vous assurant que les réponses vont dans le sens de vos propres valeurs éthiques, et qu'elles correspondent à vos préoccupations, il vous sera plus facile de trouver un fournisseur de services qui peut travailler avec votre enfant.
- Le fournisseur de services ne devrait pas avoir de problème à vous fournir des références.
- Renseignez-vous auprès d'autres familles de votre milieu au sujet des honoraires et taux horaires habituels de différents fournisseurs de services.
- Les fournisseurs de services ne doivent en aucun cas se montrer intimidants ou condescendants à votre égard; ils doivent répondre patiemment à toutes vos questions et vous consulter avant de fixer des objectifs pour votre enfant.

Surveiller les services fournis

- Après le début des services, prenez soin de suivre de près toutes les activités, réunions et discussions.
- Utilisez les conseils fournis dans la Liste de vérification : évaluation et surveillance des services.

Examiner la possibilité de rédiger une « lettre de confirmation »

- Il est important de bien vous organiser dès le départ. L'un des éléments les plus importants de cette organisation est la « lettre de confirmation ». Il s'agit d'une lettre dans laquelle vous résumez en vos propres mots ce que vous avez compris lors d'une conversation ou d'une réunion en particulier. Durant une conversation téléphonique (ou en personne) avec votre fournisseur de services, prenez des notes.
- Après avoir rencontré chacun de vos trois intervenants préférés, vous souhaitez peut-être donner suite à ces rencontres en leur faisant parvenir une « lettre de

confirmation ». Cet outil de suivi peut contribuer à dissiper les malentendus possibles, surtout concernant les honoraires et les questions liées aux contrats.

- Essayez de vous souvenir du plus grand nombre d'informations possible, mais ne vous fiez pas uniquement à votre mémoire. Avant de mettre fin à la conversation, relisez vos notes à la personne à qui vous parlez. S'il s'agit plutôt d'une rencontre en personne, demandez à un ami ou une amie de vous accompagner et de prendre des notes à votre place, ce qui vous permettra de vous concentrer sur le sujet de discussion.
- Après avoir raccroché (ou en revenant de la rencontre), rédigez une courte lettre contenant les renseignements dont vous avez pris note. Optez pour un ton agréable et factuel. Vous pourriez commencer votre lettre ainsi : « J'ai pris grand plaisir à échanger avec vous aujourd'hui (date). Pour que tout soit clair dans mon esprit, j'aimerais reprendre ici les grandes lignes de notre conversation. Si j'ai oublié ou mal compris quelque chose, je souhaiterais en être avisé dans les dix jours ouvrables. Si je n'ai pas de vos nouvelles, je vais présumer que mon résumé est exact. »
- Postez la lettre originale. Assurez-vous d'en garder une copie dans votre dossier, à la section réservée à ce fournisseur de services. Si vous recevez une réponse, ajoutez-la à votre dossier. Si vous sauvegardez la première lettre sur votre ordinateur, vous pourrez vous en servir comme modèle pour les prochaines lettres. Vous sauvez ainsi beaucoup de temps, car il vous suffira de modifier des renseignements tels que les noms, les dates, etc.
- La lettre de confirmation est le deuxième plus important document écrit à conserver. Elle peut s'avérer utile en cours de route et contribuera grandement à éviter tout malentendu avec votre fournisseur de services.

2. Liste de vérification : entrevue téléphonique avec un intervenant en autisme

- Songez à utiliser les questions suivantes lors de votre premier contact téléphonique avec un intervenant

en autisme dont vous pourriez retenir les services. (Comme les intervenants ayant de l'expérience en autisme couvrent une gamme étendue de services et de soutiens, il se pourrait que certaines de ces questions ne conviennent pas à tous.)

- J'ai un rapport d'évaluation récent de _____, pouvez-vous l'utiliser?
- Quel est le taux horaire de vos services, en incluant tous les frais?
- À quelle fréquence ont lieu les rencontres?
- Lorsque vous avez besoin de consulter une autre personne pour obtenir du soutien et des commentaires, à qui vous adressez-vous?
- Pourriez-vous me parler de votre formation et de votre expérience?
- À titre de parent, suis-je invité à prendre part à des réunions ou à des séances d'intervention?
- Est-ce que je recevrai régulièrement des commentaires ou observations?

3. Liste de vérification : questions de l'entrevue en personne

- Songez à utiliser les questions suivantes lors d'une entrevue avec un intervenant en autisme dont vous pourriez retenir les services.

Apprendre à connaître le fournisseur de services

- Quelle formation avez-vous? (Soyez précis : les cours suivis, leur durée, qui donnait ces cours, cours suivis localement ou à l'extérieur de la ville?)
- À quelle plage d'âge appartiennent les enfants ou les adultes avec lesquels vous acceptez de travailler?
- Travaillez-vous exclusivement avec des personnes ayant un trouble du spectre de l'autisme?
- Comment procédez-vous pour établir une relation avec mon enfant?

- Quelle expérience avez-vous avec les personnes ayant aussi des problèmes de santé mentale ou des troubles épileptiques? De quels renseignements auriez-vous besoin pour continuer de travailler avec mon enfant si ces autres difficultés de santé se manifestaient?
- Au cours de votre formation, avez-vous appris ce qu'il faut faire lors d'une urgence médicale?

Comprendre les services fournis

- Devez-vous procéder à une évaluation avant d'offrir des services?
- Avez-vous une liste d'attente pour vos services? Si oui, de quelle longueur? Offrez-vous des services d'aide provisoires pour les familles qui sont sur la liste d'attente?
- Acceptez-vous de travailler en équipe avec des ergothérapeutes, des orthophonistes et d'autres professionnels?
- Êtes-vous en mesure d'aider les parents qui souhaitent suivre de plus près l'élaboration d'un plan d'enseignement individualisé (PEI) et d'un plan comportemental pour leur enfant, ou mieux comprendre le rôle et le fonctionnement des comités d'identification, de placement et de révision (CIPR), etc.?
- Combien d'heures de service par mois recommandez-vous pour commencer?
- Qui est responsable du matériel pédagogique, des documents, de l'entreposage, des articles thérapeutiques, etc.?
- Si vous offrez des services à domicile, exigez-vous qu'un adulte soit présent lorsque vous travaillez avec un enfant?
- Si vous offrez un programme d'intervention à domicile, vous chargez-vous de le mettre sur pied? Si un professionnel déjà en place m'a fait des recommandations, pouvez-vous en assurer la mise en œuvre?

- Quelles sont les méthodes ou les approches que vous pourriez utiliser pour comprendre le mode de communication de mon enfant et interagir avec lui?
- Pouvez-vous aider mon enfant à acquérir des aptitudes à la vie quotidienne (ex. : faire sa toilette, manger proprement, s'habiller, prendre son bain, etc.)?
- Vous occupez-vous de l'intégration de mon enfant dans un programme communautaire?
- Quelles méthodes utilisez-vous pour gérer des comportements difficiles tels que l'automutilation, l'agression, etc.?
- Est-ce que vous offrez vos services à domicile, dans la collectivité, à votre bureau, à plus d'un endroit? Y a-t-il des frais supplémentaires pour les services à domicile ou dans la collectivité? (temps de déplacement, essence, etc.)

Communication et formation des parents

- Est-ce que les parents participent aux activités de planification?
- Est-ce que vous formez ou appuyez les parents? Enseignez-vous aux parents à mettre les recommandations en application et à généraliser les habiletés acquises?
- Est-ce que les parents peuvent assister aux séances d'intervention? Peuvent-ils enregistrer ces séances? Si non, pourquoi?
- Combien de temps vous faut-il pour retourner vos appels téléphoniques?
- Que se passe-t-il si vous êtes malade? Combien de temps faudra-t-il attendre avant d'obtenir un autre rendez-vous?
- Quel est votre politique si mon enfant tombe malade? Quel préavis d'annulation exigez-vous? Devons-nous payer pour le rendez-vous annulé?
- Comment évaluez-vous les progrès d'un enfant et à quelle fréquence? Comment informez-vous les

parents? Pouvez-vous nous fournir des comptes rendus écrits?

- Quels sont les éléments indicateurs de la réussite de mon enfant? Comment saurons-nous que le moment est venu de mettre fin aux services fournis?

Aspects financiers

- Quel est le taux horaire de vos services, en incluant tous les frais?
- Les taux sont-ils réduits en fonction du revenu pour ceux qui n'ont pas les moyens de payer le plein prix?
- À quelle fréquence vais-je recevoir les factures? Fournissez-vous un état de compte mensuel détaillé? Quelles méthodes de paiement acceptez-vous?

4. Liste de vérification : questions pour références

Vous pourriez poser les questions suivantes aux personnes vers lesquelles votre éventuel intervenant en autisme vous a orienté pour obtenir des références à son sujet...

- Avez-vous un contrat écrit avec votre fournisseur de services? Si oui, ce contrat était-il facile à comprendre?
- Est-ce que le montant total des factures correspondait aux coûts indiqués sur le contrat que vous aviez signé avec le fournisseur de services?
- Trouvez-vous que le fournisseur de services (thérapeutes, médiateurs ou intervenants de première ligne, etc.) est poli et respectueux envers vous et votre enfant?
- Le fournisseur fait-il preuve d'imagination lorsqu'il enseigne de nouvelles habiletés à votre enfant?
- Est-ce que les programmes réguliers du fournisseur de services touchent les habiletés liées à l'intégration dans la collectivité, l'autonomie, les habiletés sociales, l'autorégulation et la communication?
- Quelle est sa philosophie de l'enseignement?

- Si l'intervenant travaille à votre domicile : Est-ce qu'il laisse la pièce dans l'état où il l'a trouvée? Est-il ponctuel? A-t-il tendance à écourter les séances de travail?
- Si les services sont fournis à son bureau : Est-ce que l'intervenant est prêt à commencer à l'heure du rendez-vous fixée pour votre enfant?
- Expliquez-moi ce qui se passe lorsque vous téléphonez pour dire que votre enfant est malade. Est-ce que la séance manquée vous est quand même facturée?
- Êtes-vous autorisé à assister aux séances d'intervention?
- Est-ce que le fournisseur de services est à l'écoute de vos opinions, répond à vos questions et retourne rapidement vos appels téléphoniques?

5. Liste de vérification : évaluation et surveillance des services

- Maintenant que vous avez embauché un intervenant en autisme, comment allez-vous déterminer qu'il fait du bon travail?
- Les personnes ayant un trouble du spectre autistique et leurs familles ont le droit de savoir si les intervenants en autisme et leurs collaborateurs possèdent réellement les compétences nécessaires pour vous fournir les services qu'ils affirment pouvoir vous offrir.
- Tous les consommateurs ont le droit de tenir les professionnels responsables de la qualité des services fournis.
- Jetez un coup d'œil à ces questions et indiquez les réponses qui vous sembleraient satisfaisantes. Assurez-vous d'utiliser régulièrement cet outil.

Rendement : font-ils le travail requis?

- Que se passe-t-il si l'intervenant tombe malade? Combien de temps devez-vous attendre pour obtenir un autre rendez-vous?
- Est-ce que l'intervenant a établi une bonne relation avec votre enfant? Et avec vous?

- Est-ce que l'intervenant est toujours à l'heure?
- Est-ce que l'intervenant participe aux rencontres avec les gestionnaires de cas, les fournisseurs de services, le personnel scolaire, etc.?

Attitude

- Est-ce que l'intervenant respecte votre vie privée?
- Si les interventions ont lieu à domicile, est-ce qu'il laisse la pièce dans l'état où il l'a trouvée?
- Pouvez-vous assister aux séances d'intervention à titre d'observateur?
- Est-ce que l'intervenant se montre ouvert à vos questions? Par exemple, est-ce qu'il prend le temps de vous expliquer la nature de ses services et comment il compte mettre en application certaines recommandations et évaluer les progrès de votre enfant?

Formation des parents

- Est-ce que le fournisseur de services vous a appris à généraliser les habiletés qu'il a enseignées à votre enfant?
- Vous est-il permis d'assister aux rencontres et de faire des suggestions?

Objectifs

- Est-ce que l'intervenant vous fournit les heures de services prévues au contrat?
- Est-ce que les objectifs des programmes sont atteints en temps opportun?
- Lorsqu'un programme ne permet pas à votre enfant de faire des progrès, est-ce que l'intervenant le modifie et adopte une autre méthode pour enseigner les compétences ciblées?
- Vous sentiriez-vous à l'aise de recommander les services de cet intervenant à d'autres parents?

- Avez-vous l'impression que les compétences de ce fournisseur de services correspondent aux besoins de votre enfant?
- Est-ce que les services fournis contribuent à l'amélioration des aspects suivants : l'intégration de votre enfant dans la collectivité, ses aptitudes à l'autonomie, ses habiletés sociales, sa capacité de se calmer lui-même et d'autres aptitudes qui doivent être enseignées dans un environnement naturel?
- Est-ce que le fournisseur de services vous a remis un plan d'intervention à poursuivre à l'issue de votre entente avec lui?
- Est-ce que votre enfant semble avoir du plaisir durant les séances d'intervention?
- Est-ce que les services fournis par cet intervenant répondent aux attentes définies lors de l'entrevue initiale?

Aspects financiers

- Quelle est la marche à suivre lorsque votre enfant est malade? Est-ce que vous devez payer les honoraires de la séance manquée si vous ne donnez pas un préavis suffisant?
- Est-ce que le fournisseur de services remplit sa partie du contrat de manière satisfaisante?
- Êtes-vous d'accord avec les heures d'intervention qui vous sont facturées?

AVERTISSEMENT : Ce document reflète les opinions de l'auteur. L'intention d'Autisme Ontario est d'informer et d'éduquer. Toute situation est unique et nous espérons que cette information sera utile; elle doit cependant être utilisée en tenant compte de considérations plus générales relatives à chaque personne. Pour obtenir l'autorisation d'utiliser les documents publiés sur le site Base de connaissances à d'autres fins que pour votre usage personnel, veuillez communiquer avec Autisme Ontario par courriel à l'adresse info@autismontario.com ou par téléphone au 416 246 9592. © 2012 Autism Ontario 416.246.9592 www.autismontario.com