

## L'INTERVENANT-PIVOT

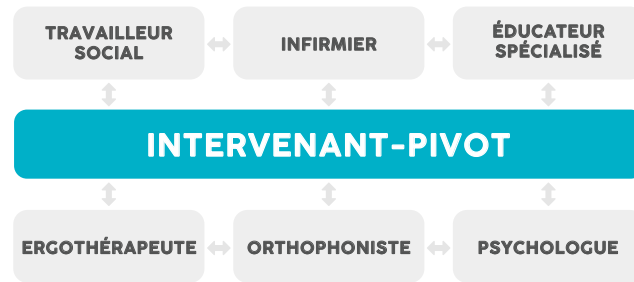
L'intervenant-pivot est la personne clé de l'équipe multidisciplinaire qui offre des services à l'utilisateur et à sa famille.

C'est lui qui est le plus près d'eux, c'est vers lui qu'ils se tournent au besoin, c'est lui qui assure leur lien direct avec le reste de l'équipe.

**Il encourage l'utilisateur et à sa famille à collaborer activement à l'ensemble de la démarche de soins et de services.**

## L'ÉQUIPE MULTI-DISCIPLINAIRE

L'intervenant-pivot n'est pas seul pour exercer son rôle. Il doit, quand la situation l'exige, faire appel à des professionnels qui peuvent collaborer à l'atteinte des objectifs inscrits dans le plan d'intervention (PI)\* de l'utilisateur.



## UN ENCADREMENT ADAPTÉ AUX BESOINS DE L'USAGER ET DE SA FAMILLE

Le plan d'intervention\* permet d'encadrer la fréquence et l'intensité des interventions de l'intervenant-pivot en fonction des besoins et du niveau d'autonomie de l'utilisateur et de sa famille. Cela signifie que l'intervenant-pivot peut mettre en place des moyens concrets qui sont clairement décrits dans le plan d'intervention. Cela inclut par exemple :

- la **présence** pendant quelques heures d'un intervenant auprès de l'utilisateur et de sa famille pour des interventions de jour ou de soir;
- une activité de **formation** pour aider les parents ou un proche à intervenir efficacement;
- un **accompagnement (coaching)** pour les parents ou un proche, le temps nécessaire pour les familiariser avec les actions prévues;
- la préparation ou l'**adaptation d'outils** qui facilitent l'atteinte de l'objectif.

## QUI EST L'INTERVENANT PIVOT?

**Le rôle d'intervenant-pivot est régulièrement assuré par un éducateur spécialisé.**

**Selon le besoin de l'utilisateur, ce rôle peut être confié à un autre professionnel.**

**Exemples :**

*Jennifer a besoin d'acquiescer des habiletés en vue d'aller vivre en appartement  
Intervenant-pivot : éducateur spécialisé.*

*Martin a besoin d'un régime de protection  
Intervenant-pivot : travailleur social.*

*Yohan a besoin de développer ses habiletés de communication  
Intervenant-pivot : orthophoniste.*

Chaque professionnel désigné comme intervenant-pivot a la responsabilité, quelle que soit sa spécialité (éducation spécialisée, orthophonie, travail social, etc.), de soutenir et d'accompagner l'utilisateur et sa famille dans la démarche de soins et de services.



Le rôle de l'intervenant-pivot est déterminant pour le bon déroulement et pour la qualité des services offerts aux utilisateurs vivant avec une déficience intellectuelle (DI) ou avec un trouble du spectre de l'autisme (TSA). Il l'est également pour sa famille.

Ce dépliant, conçu et réalisé par le Comité des utilisateurs du CRDI de Québec, s'adresse aux parents et aux proches d'utilisateurs qui reçoivent des services de la Direction des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (DDITSADP) du CIUSSS de la Capitale-Nationale.

## LE RÔLE DE L'INTERVENANT-PIVOT

VOS QUESTIONS...

NOS RÉPONSES

### NOUS JOINDRE

Téléphones  
Information et administration : 418 683-2511, poste 2850  
Soutien et accompagnement : 418 931-2734

### SUIVEZ-NOUS SUR FACEBOOK

Comité des utilisateurs CRDI de Québec

ÉCRIVEZ-NOUS/INSCRIVEZ-VOUS À L'INFOLETTRE  
Comite\_des\_utilisateurs\_CRDIQ@sss.gouv.qc.ca

Juin 2019

Comité des utilisateurs du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CRDIQ)  
7843, rue des Santolines  
Québec (Québec) G1G 0G3

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

Québec

## LE PLAN D'INTERVENTION (PI), L'OUTIL DE TRAVAIL DE L'INTERVENANT-PIVOT

L'intervenant-pivot possède les compétences pour observer et analyser les besoins de l'utilisateur en vue de superviser l'élaboration, l'application et la révision du PI\*.

- Le PI est un document officiel reconnu par la Loi sur les services de santé et services sociaux (LSSSS).
- On y trouve le ou les besoins prioritaires de l'utilisateur et de sa famille, les actions à faire, par qui elles doivent être posées et pendant combien de temps.
- Le PI est à la fois l'outil et la référence pour assurer et vérifier la qualité des services.

**Assurez-vous d'avoir le nom de l'intervenant-pivot ainsi que ses coordonnées à portée de la main en tout temps**



NOM DE L'INTERVENANT-PIVOT \_\_\_\_\_

TÉLÉPHONE \_\_\_\_\_ POSTE \_\_\_\_\_

COURRIEL \_\_\_\_\_

\* Le dépliant Le Plan d'intervention : Votre meilleur atout pour une vie meilleure est offert gratuitement par le Comité des utilisateurs. Vous pouvez vous le procurer par téléphone ou par courriel (voir les coordonnées au dos du document).

## VOS QUESTIONS...



Qu'est-ce que l'intervenant-pivot peut faire pour aider mon enfant à développer son potentiel et son autonomie?

### L'intervenant-pivot met en place les moyens, les outils et le soutien qui aident l'utilisateur à :

- atteindre, seul ou avec assistance, le niveau d'autonomie qui correspond à ses capacités : *exprimer ses besoins et ses émotions, s'habiller, utiliser les transports en commun, etc.*;
- acquérir les habiletés dont il a besoin pour assurer son intégration sociale : *s'habiller proprement quand il va à ses activités de loisirs, ne pas parler fort quand il va au cinéma, faire un budget, etc.*;
- développer les habiletés sociales qui lui manquent : *regarder l'autre personne dans les yeux, donner une poignée de main, téléphoner à un ami, etc.*;
- se défendre ou demander de l'aide quand il est victime de situations indésirables ou à risques : *manque de respect, intimidation, violence verbale ou physique, etc.*;
- participer activement à la démarche de soins et de services en tenant compte de ses capacités et de ses limites : *le faire participer à son plan d'intervention, adapter le plan d'intervention à sa compréhension, l'aider à respecter ses engagements, etc.*;
- etc.

## NOS RÉPONSES



L'intervenant-pivot peut-il nous aider quand notre enfant quitte le milieu scolaire?

### L'intervenant-pivot :

- aide l'utilisateur à découvrir ce qu'il aimerait faire comme travail, stage de travail ou activité de jour;
- trouve ou aide l'utilisateur à trouver une activité de formation, un travail, un stage de travail ou une activité de jour qui correspond à son âge, à sa condition et à son projet de vie : *s'intégrer à une chorale, apprendre à cuisiner, faire son budget, aller vivre en appartement, etc.*;
- collabore avec l'employeur ou avec l'intervenant du milieu afin de favoriser l'intégration optimale de l'utilisateur : *évalue les capacités de travail de l'utilisateur, présente son profil et ses besoins, aide l'utilisateur à bien comprendre ce qu'on attend de lui, participe à la recherche de solution en cas de problèmes, etc.*;
- soutient l'utilisateur selon son évolution dans le milieu et lui fournit les outils qui faciliteront son intégration : *trucs pour contrôler ses impatiences, renforcement positif quand il termine ses tâches, etc.*;
- etc.



L'intervenant-pivot a-t-il une responsabilité à l'égard de la famille de l'utilisateur?

### L'intervenant-pivot :

- s'assure que les services offerts à l'utilisateur par le responsable du milieu résidentiel sont conformes au plan d'intervention et signale les écarts observés à son supérieur immédiat;
- soutient l'utilisateur et sa famille dans les démarches pour une demande de services : recherche d'un milieu résidentiel ou d'un milieu de jour qui correspond à la condition de l'utilisateur : *âge, difficultés, besoins particuliers, etc.*;
- invite la famille à l'élaboration et à la révision du plan d'intervention : *besoins, préférences, volonté de participation, etc.*;
- informe la famille de toutes les situations ayant des répercussions sur l'utilisateur : *un changement d'intervenant ou de responsable de résidence, une modification de son état de santé, etc.*;
- favorise la transmission harmonieuse des informations pertinentes entre la famille et les partenaires de services : *responsable de résidence, travailleur social, intervenant du milieu scolaire, etc.*;
- adapte certains outils ou fournit du matériel éducatif pour soutenir les interventions de la famille et les guider dans leur utilisation;
- accompagne les parents dans les démarches nécessaires à l'inscription à l'école : remplir un formulaire, faire le profil de l'enfant pour la commission scolaire, etc.
- etc.



L'intervenant-pivot peut-il nous aider à trouver une activité de loisir ou un camp de vacances?

### L'intervenant-pivot :

- aide l'utilisateur à choisir le loisir ou le camp de vacances qui l'intéresse;
- trouve, en collaboration avec l'utilisateur, l'organisme qui offre le loisir ou le camp de son choix;
- collabore avec l'intervenant responsable du groupe afin de favoriser l'intégration optimale de l'utilisateur : *présente le profil et les besoins de l'utilisateur, aide l'utilisateur à comprendre le rôle du responsable de l'activité ainsi que ses propres responsabilités envers le groupe dont il fait partie, etc.*;
- maintient le lien avec le responsable du groupe selon l'évolution de l'utilisateur et les difficultés qui pourraient se présenter;
- accompagne l'utilisateur dans le milieu selon son évolution et lui fournit les outils qui faciliteront son intégration : *horaire avec pictogrammes, exercices pour développer une habileté requise, etc.*;
- etc.

Note. L'utilisation du masculin dans ce document vise uniquement à alléger le texte.