

LES TÂCHES QUE LES COORDONNATEURS PRIVI- LÉGIENT DANS LA GESTION DES PLANS DE SERVICE

Ghyslain Parent et Daniel Boisvert¹

CONTEXTE DU PROBLÈME

«Le plan de services individualisé (PSI) est un processus permettant la coordination efficace et opportune des services individualisés répondant aux besoins de la personne et dont la réponse exige une concertation des prestataires de services» (Tessier & Clément, 1992). Le coordonnateur des plans de services agit comme un «aidant», un avocat, un courtier de services, assistant à la fois le client et sa famille pour qu'ils arrivent à répondre à leurs besoins dans leur négociation avec le système. Certes, une recension des écrits (Poirier, 1995) portant sur le PSI permet d'identifier ces neuf grandes fonctions que le coordonnateur du plan de service doit réaliser. L'analyse des écrits actuels permet de dégager deux dimensions à la coordination. La première dimension est centrée sur *la personne elle-même* et l'autre sur *les services* requis par le client, donc sur le système.

Les quatre tâches suivantes sont reliées à la composante «**Fonctions liées à la personne**» de la coordination des services:

- 1) le dépistage ou l'identification de la clientèle;
- 2) l'évaluation de la personne;
- 3) le travail avec la personne;
- 4) la planification individualisée des services.

Les cinq tâches suivantes sont reliées à la composante «**Fonctions liées à la prestation des services**» de la coordination des services:

- 1) la défense des droits de la personne et sa représentation;
- 2) la coordination du plan de services et la demande de développement des ressources;
- 3) le développement d'un système de support naturel;
- 4) la surveillance de la qualité et l'évaluation des services;
- 5) l'éducation du public.

Cette recension des écrits a permis d'identifier, dans les publications de 20 auteurs, les différentes fonctions et tâches que les coordonnateurs devraient théoriquement être en mesure d'effectuer dans le cadre de leur pratique professionnelle. Cependant, il devient pertinent de consulter les principaux acteurs que sont les coordonnateurs pour identifier les rôles qu'ils valorisent manifestement dans leur pratique de la gestion du plan de services individualisé et de mettre leur pratique en relation avec les prescriptions des auteurs dans le domaine.

MÉTHODE DE RECHERCHE

Le questionnaire de recherche demande aux coordonnateurs:

- 1) d'indiquer, dans leur travail actuel, les tâches liées au plan de services individualisé qu'ils

1. Avec la collaboration de Hélène Poirier (étudiante à la maîtrise en éducation).

réalisent en regard de la personne dont ils coordonnent le plan et ce, en commençant les énoncés par un verbe d'action;

- 2) d'indiquer les autres tâches qui, selon eux, devraient être réalisées pour assurer une bonne coordination des plans de services et ce, en commençant les énoncés par un verbe d'action;
- 3) parmi toutes les tâches qu'ils viennent d'énumérer, indiquer les cinq qui sont les plus importantes pour exercer leur rôle de coordonnateur de plan de services.

L'étude postule que les énoncés qui recevront la plus grande pondération et qui seront émis par le plus grand nombre de sujets seront les tâches et les fonctions qui seront les plus valorisées par les coordonnateurs des plans de service.

Sujets de la recherche

Quatre établissements de la Régie régionale Montréal-Centre et de celle de la Régie régionale Mauricie—Bois-Francs ont été contactés. Pour cette étude, 64 répondants (41 femmes et 23 hommes) ont été retenus. L'âge moyen des répondants est de 41,56 ans

(écart-type: 8,61 ans). Il y a 55 (87,3%) répondants qui n'ont aucune parenté avec l'usager. Trente-deux répondants (51,6%) ont une formation universitaire et 25 (40,3%) ont une formation collégiale. Il y a 36 répondants (66,7%) qui occupent une fonction d'éducateur spécialisé et 9 répondants (16,7%) ont une formation de praticien en travail social. En moyenne, les répondants participent à la coordination de 9,95 plans de service individualisés.

Présentation des résultats quant aux tâches énoncées par les coordonnateurs de PSI

L'étude a recueilli 570 énoncés qui ont été traités par une analyse quant à leur contenu, leur similitude et leur régularité. Une première analyse a permis de diviser les résultats obtenus dans chacune des deux grandes dimensions retenues. Cette analyse a permis d'identifier 286 énoncés (50,2%) de fonctions *reliées à la personne* tandis que 284 énoncés (49,8%) de fonctions étaient *reliées à la prestation de services*. Les énoncés ont pu être classés dans 69 tâches différentes. L'analyse de contenu permet de discriminer les 570 énoncés dans chacune des sept différentes grandes fonctions retenues pour les fins de cette recherche.

Tableau 1

Répartition des 570 énoncés selon leur appartenance aux sept fonctions et aux deux dimensions inhérentes à la coordination du plan de services individualisé

Catégories de fonction	Nombre de tâches	Nombre d'énoncés
Fonctions reliées à la personne		
Planification individualisée des services	22	148
Travail avec la personne	14	82
Évaluation de la personne	7	56
Total	n = 43 62,3%	n = 286 50,2%

Tableau 1 (suite)

Catégories de fonction	Nombre de tâches	Nombre d'énoncés
Fonctions reliées à la prestation de services		
Coordination des PSI et demande de développement des ressources	12	184
Développement d'un système de support naturel	6	58
Surveillance de la qualité et évaluation des services	6	37
Défense des droits et représentation	2	5
Total	n = 26 37,7%	n = 284 49,8%
GRAND TOTAL	n = 69 100%	n = 570 100%

Les résultats du tableau 1 indiquent que les 570 énoncés se répartissent d'une façon quasi-identique dans chacune des deux dimensions. En effet, 286 énoncés se classent dans la dimension des *fonctions reliées à la personne*, tandis que les 284 autres énoncés se trouvent dans la dimension des *fonctions reliées à la prestation de services*. Cependant, il y a lieu de noter que la dimension des *fonctions reliées à la personne* regroupe 62,3% des tâches identifiées, soit 43 sur 69; tandis que la dimension des *fonctions reliées à la prestation de services* en regroupe 37,7%, soit 26 sur 69.

Le nombre d'énoncés retrouvés dans chacune des catégories permet de répartir les trois grandes tâches de la dimension *fonctions reliées à la personne* selon l'ordre suivant:

- 1) la planification individualisée des services;
- 2) le travail avec la personne;
- 3) l'évaluation de la personne.

Le nombre d'énoncés attribués à la fonction de *planification individualisée des services* lui donne une importance particulière par rapport aux autres fonctions incluses sous cette dimension. Ces résultats permettent donc de prendre conscience que les

coordonnateurs de plans de service individualisés effectuent un travail majoritairement clérical. En effet, les fonctions d'écriture (réajuster le plan de service, convoquer les participants, recueillir l'information nécessaire au bilan, traduire les besoins en objectifs) semblent être celles qui accaparent le plus les répondants.

Le nombre d'énoncés permet de répartir les quatre grandes tâches de la *dimension fonctions reliées à la prestation de services* selon l'ordre suivant:

- 1) la coordination des plans de services individualisés et demandes de développement des ressources;
- 2) le développement d'un système de support naturel;
- 3) la surveillance de la qualité et l'évaluation des services;
- 4) la défense des droits et représentation.

Le nombre d'énoncés attribués à la fonction de *coordination des plans de services individualisés* donne à cette grande tâche une importance particulière par rapport à l'ensemble des autres grandes tâches. Dans cette dimension, les résultats montrent la prépondérance de la coordination des plans de

services individualisés et celle-ci se justifie par le fait que les coordonnateurs doivent être en contact régulier avec chacun des intervenants. Il semble également que les répondants doivent prendre des moyens pour s'assurer de la mise en oeuvre ou du début de l'implantation des décisions prises.

Présentation des données selon l'importance accordée par les répondants aux énoncés émis

Chaque répondant, à partir des énoncés qu'il avait indiqués sur sa feuille, devait identifier les cinq tâches les plus importantes pour exercer son rôle de coordonnateur. La cote 5 étant attribuée à la première tâche identifiée comme la plus importante. Les cotes ont été additionnées pour chacune des tâches et

chaque fonction afin d'obtenir un ordre d'importance déterminé par la valorisation faite par les répondants. L'ensemble des valeurs des cotes a permis de faire une répartition de 898 points.

L'étude de la distribution des points accordés par les répondants donne un pointage à chacune des tâches associées aux fonctions retenues dans les deux dimensions reliées à la personne et à la prestation des services. Ceci permet d'identifier les rôles valorisés et les tâches importantes à réaliser dans le cadre du rôle de coordonnateur. Le tableau 2 présente l'ordre établi, pour les neuf différentes fonctions, en tenant compte de la pondération de la valorisation mentionnée par les répondants.

Tableau 2

Importance accordée aux neuf fonctions de coordination des plans de services individualisés selon les cotes attribuées aux énoncés de tâches par les répondants

Fonctions	Importance sur 898	Dimension
Coordination des PSI et demandes de développement des ressources	290	Services
Planification individualisée des services	273	Personne
Travail avec la personne	117	Personne
Évaluation de la personne	78	Personne
Développement d'un système de support naturel	69	Services
Surveillance de la qualité et évaluation des services	56	Services
Défense des droits et représentation	15	Services
Dépistage et identification de la clientèle	0	Personne
Éducation au public	0	Services

Les résultats du tableau précédent permettent d'établir que, parmi leurs différentes tâches, les coordonnateurs valorisent avant tout la coordination des PSI et les demandes de développement des ressources. À l'opposé, les résultats indiquent que les coordonnateurs ne valorisent pas le dépistage et l'identification de la clientèle de même que l'éducation du public. En effet, ceci peut s'expliquer par le fait que les clients ne sont pas identifiés par les coordonnateurs, mais bien par d'autres ressources. Le mandat confié aux répondants de l'étude, qui sont somme toute des intervenants de deuxième ligne, vient d'autres organismes tels les centres d'accueil et les Centres locaux de services communautaires (CLSC). Par ailleurs les intervenants confirment que l'éducation du public ne fait pas partie des éléments prioritaires de

leurs tâches. L'analyse des pratiques démontre que cette activité relève généralement des organismes communautaires ou de défenses des droits des clients ou, encore, par des organismes ou clubs sociaux. Ces résultats indiquent donc que les coordonnateurs des plans de services n'ont pas de pratique de la «Communautarisation des services» ou, tout au moins, ils n'ont pas la préoccupation de renseigner la population sur les services qu'ils donnent.

Le partage des 898 points permet aussi de réaliser que les répondants valorisent d'une façon similaire les deux grandes dimensions. En effet, 468 points vont à la dimension «fonctions reliées à la personne» et 430 points sont attribués à la dimension «fonctions reliées à la prestation de services».

RÉFÉRENCES

- POIRIER, H. (1995). *Enquête visant à identifier les contions et tâches du coordonnateur des plans de services individualisés*. Mémoire de maîtrise inédit. Université du Québec à Trois-Rivières. TESSIER, L. & CLÉMENT, M. (1992). *La réadaptation psychosociale en psychiatrie. Défis des années 90*. Boucherville : Gaétan Morin.

.