

An illustration of a hand holding a small, dark blue house. The house has a yellow window and a yellow keyhole. White daisies and green leaves are scattered around the house. The hand is rendered in a soft, pinkish-red color with delicate line work. The background is white with faint, light pink floral motifs.

# Rencontre de préadmission

pour les futurs résidents et leurs proches  
lors de l'hébergement en CHSLD d'un aidé

L'EXPÉRIENCE DU CISSS DE LAVAL

Ce cahier fait partie d'un recueil de pratiques ayant comme objectif de favoriser le soutien et la pleine reconnaissance des personnes proches aidantes d'aînés (PPAA). Il a été produit à la suite d'une collecte de pratiques réalisée dans plusieurs établissements du réseau de la santé et des services sociaux du Québec. Le recueil est composé de cahiers répartis en différentes thématiques. Il est diffusé, entre autres, sur la [Communauté virtuelle de pratique \(CdP\) Proche aidance](#).

Ce cahier s'adresse aux acteurs des secteurs public, associatif, communautaire ou privé, engagés au sein d'organisations ayant à cœur la proche aidance.

Ce cahier porte sur des rencontres de préadmission en CHSLD du CISSS de Laval. Il possède deux sections, l'une descriptive et l'autre réflexive, visant à stimuler vos réflexions afin d'adapter cette pratique à votre milieu.



« *Accompagner, c'est co-construire (...); c'est cheminer conjointement, accepter l'incertitude, s'impliquer, écouter, comprendre, orienter vers un mieux...* »<sup>2</sup>

« *L'accompagnement se pense à partir de ce qui mobilise les personnes.* »<sup>3</sup>

## Notre intention

La pratique présentée dans ce cahier vise des actions concrètes qui favorisent le soutien et la pleine reconnaissance des PPAA; elle se veut être une **inspiration pour passer à l'action**. De plus, les expériences de chacun sont susceptibles de la faire évoluer.

Ce cahier est construit afin de susciter **la réflexion**.

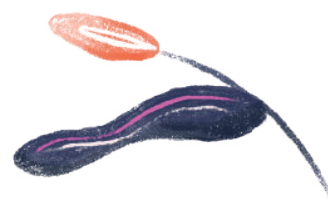
À noter que les réflexions proposées prennent ancrage dans **l'approche d'accompagnement**<sup>1</sup>. Cette approche invite les personnes à mobiliser leurs forces et leur autonomie pour atteindre leur but. Elle prend assise sur l'implication, dès l'initiation d'une démarche, de l'ensemble des acteurs concernés. L'approche d'accompagnement encourage le travail de partenariat et de concertation et fait la promotion des connaissances de tous les niveaux, sans les hiérarchiser, que ce soit les savoirs expérientiels ou issus de la recherche. Toutes ces composantes visent à favoriser l'implantation de bonnes pratiques, inspirées des pratiques prometteuses présentées dans cette trousse d'accompagnement.

## Pourquoi s'intéresser à une pratique d'information et formation comme les rencontres de préadmission?

Les besoins informationnels sont l'un des besoins le plus nommés par les personnes proches aidantes<sup>5</sup>. Les services d'information visent à répondre à ces besoins et ont pour objectif de renseigner les PPAA sur leurs droits et les services disponibles qui leur sont offerts<sup>6</sup>. Ainsi, ces services ont pour effet d'améliorer les connaissances des PPAA.

Lorsque l'aidé est hébergé, ceci peut alléger le quotidien du proche aidant, et par le fait même, modifier la nature des tâches effectuées par celui-ci. Néanmoins, déléguer les soins du quotidien à une équipe étrangère peut créer un sentiment de culpabilité chez la PPAA. Face à ce changement d'identité, il peut se sentir inutile devant cette équipe de soins. Il faut donc prendre le temps de l'informer sur le nouveau milieu de vie de son aidé et sur les structures lui permettant d'être un partenaire de soins. Les rencontres de préadmission pour les futurs résidents et leurs proches, offertes par le CISSS de Laval, sont un exemple inspirant de pratique permettant de bien informer les PPAA.

« *Accompagner est un acte rendant capable toute personne d'être agente de changement.* »<sup>4</sup>



## Que sont les rencontres de préadmission en CHSLD offertes au CISSS de Laval?

Cette pratique d'information existe depuis 2016 au CISSS de Laval. Elle s'adresse à l'aîné qui est sur le point d'être hébergé en CHSLD et à sa famille, dont la PPAA.

Il s'agit de **rencontres de préadmission offertes mensuellement** qui s'inscrivent dans la philosophie d'accueil de l'établissement. Cette philosophie reconnaît que l'arrivée en CHSLD est une étape qui peut être anxiogène pour l'aîné et ses proches. C'est dans ce contexte que s'est développé le *Programme d'accueil Centres d'hébergement* du CISSS de Laval où les rencontres de préadmission sont la première étape vers le passage en hébergement.



Le Programme d'accueil Centres d'hébergement se décline en quatre étapes, permettant de mettre en place des conditions favorables à une bonne intégration de l'aîné et de ses proches dans son nouveau milieu de vie :

Rencontre  
préadmission

Admission

Post-admission

Rencontre  
interdisciplinaire

Ces rencontres naissent de la reconnaissance du besoin d'information de l'aîné et de sa famille, mais répondent aussi à des enjeux de capacité de ressources pour accompagner individuellement chaque famille qui anticipe faire une demande d'hébergement pour leur proche en CHSLD. Elles permettent également de respecter au mieux la vie privée et l'intimité des résidents, puisqu'elles limitent la nécessité de faire visiter les lieux à chaque famille qui en fait la demande.

## Quel est l'objectif de ces rencontres?

L'objectif de ces rencontres est « de démystifier la vie en hébergement et de répondre aux besoins d'information des futurs résidents et de leurs proches »<sup>8</sup>.

## Quels éléments sont partagés pendant les rencontres de préadmission?

La participation et la collaboration de la famille, dont le répondant proche aidant, sont au cœur des valeurs fondamentales présentées lors de ces rencontres de préadmission. On y détaille en particulier les responsabilités du répondant, ainsi que le rôle de tous ceux qui seront interpellés à participer aux soins et au bien-être de l'aîné.

Les rencontres s'attardent sur des éléments généraux, tels que la différence entre les ressources non institutionnalisées et celles publiques, et sur des éléments plus précis, comme la décoration des chambres, qui auront certainement une portée importante sur le sentiment d'appartenance au milieu de vie. Lors de ces rencontres, les aînés et leurs proches sont renseignés sur **plusieurs facettes de la vie en hébergement**.

### En voici des exemples :

- La description de l'approche « milieu de vie »;
- Le cheminement de la démarche d'hébergement;
- L'accompagnement disponible en attendant une place;
- Les différences entre les différentes ressources d'hébergement (ressources non-institutionnalisées, ressources intermédiaires, etc.);
- Les services offerts gratuitement et ceux devant être assumés par le résident;
- Les étapes de préparation en vue de l'admission;
- Les détails de la contribution financière du résident.

Pour choisir le contenu à partager lors de ces rencontres, les créateurs de l'initiative se sont basés sur les **questionnements souvent adressés** au personnel lors de l'admission d'un résident, mais aussi sur les interrogations que les familles peuvent avoir lors de leurs interactions avec les partenaires communautaires.

« Il y avait des résidents qui arrivaient avec aucun vêtement, les gens ne savaient pas du tout ce qu'ils devaient apporter, comment ça allait se passer. »

- Gestionnaire, CISSS de Laval.

## Comment se déroulent ces rencontres?

Une personne dans l'établissement est attirée à la coordination de ces rencontres mensuelles, qui ont lieu dans les bibliothèques publiques de Laval. Elles sont **coanimées par des experts**, qui connaissent la réalité des milieux de vie, soit un gestionnaire de la Direction SAPA volet hébergement et un travailleur social (TS).

**Afin de rendre l'appropriation de ces informations plus aisées**, elles sont présentées à l'aide d'un Power-Point. De plus, un *Guide d'information à l'intention du futur résident et de sa famille* est remis aux personnes présentes. Une **pochette de préadmission** est également partagée et contient, notamment, le formulaire « Histoire de vie » qui vise à récolter des informations utiles afin d'adapter et de personnaliser les soins et services offerts au futur résident.

À la fin de la rencontre, les cinq **milieux de vie sont présentés en vidéo**, afin que les aînés et leurs proches puissent prendre une décision éclairée, avec le plus d'éléments d'informations en main. Cette vidéo est accessible en tout temps sur le portail web du CISSS de Laval.

Suite aux rencontres, un sondage de satisfaction est remis aux personnes présentes. Les données de ces sondages sont compilées deux fois par année et permettent d'ajuster et d'améliorer les rencontres. D'ailleurs, les données d'évaluation collectées jusqu'ici attestent de la pertinence et du succès de l'initiative. On entrevoit que cette pratique permette à l'aîné et à ses proches d'être bien préparés à l'entrée en centre d'hébergement, mais également d'avoir une compréhension fine de ce que cela implique. Ces rencontres favorisent la pleine connaissance d'éléments concrets et nécessaires lorsqu'on change de milieu de vie.



## Quelles sont les collaborations à l'origine des rencontres de préadmission?

Comme souligné ci-haut, les collaborations avec le milieu communautaire ont permis d'offrir aux familles et aux futurs résidents un contenu basé sur leurs réelles préoccupations. Des collaborations sont aussi mises en place afin de faire la promotion de ces rencontres. Ainsi, un dépliant est disponible via plusieurs partenaires : les professionnels côtoyant les aînés et leur famille tout au long du cheminement de l'utilisateur (ex. : TS), les CLSC de la région, les bibliothèques publiques et le portail web du CISSS de Laval. Certains partenaires du milieu communautaire s'assurent également de diriger adéquatement les aînés et leurs proches vers ces rencontres.

## Quels sont les conditions gagnantes et les enjeux à prendre en compte concernant cette pratique?

Les rencontres de préadmission en CHSLD du CISSS de Laval répondent à plusieurs conditions gagnantes d'une pratique d'information/formation de qualité, telles qu'énoncées dans le *Guide des pratiques prometteuses en information/formation*<sup>9</sup>.

Cette pratique :

- **Est accessible, géographiquement** et en regard de la situation financière des usagers;
- **Est offerte par des personnes qualifiées et formées**, agissant en dyade d'experts en hébergement;
- **Favorise l'apprentissage des aînés et de leurs proches**, en s'appuyant sur du matériel diversifié (présentation PowerPoint, guide, vidéo);
- **Se base sur les besoins et les attentes** des aînés et de leurs proches;
- **S'offre en complémentarité** à d'autres activités, inscrites dans un programme d'accueil complet;
- **Est évaluée**, en regard de la satisfaction des personnes qui en bénéficient.

Les collaborations avec les multiples partenaires (CLSC, bibliothèques, organismes communautaires) en font une pratique **ancrée dans la communauté**, qui **rejoint plusieurs personnes**.

Bien que les rencontres de préadmission représentent une pratique précieuse et utile, certains enjeux organisationnels sont tout de même à prendre en considération.

Il est important de tenir compte :

- **De la mise à jour et de la tenue des documents** (présentation PowerPoint, guide, dépliant, etc.) pertinents à cette pratique;
- **Du roulement de personnel**, faisant en sorte qu'il est parfois difficile de suivre et coordonner l'ensemble des activités liées à cette pratique.
- **De la difficulté de dégager des ressources humaines** pouvant être mobilisées en soirée pour animer ces rencontres;

*Merci au CISSS de Laval d'avoir participé à cette démarche, particulièrement à Mme Linda Primeau, conseillère-cadre milieu de vie.*

## Comment passer à l'action?

Si cette pratique vous intéresse, les prochains pages de ce cahier vous proposent quelques réflexions afin de valider si celle-ci pourrait être pertinente, applicable et adaptable dans votre milieu. Il ne s'agit pas d'instruction pour implanter les rencontres de préadmission. Il s'agit plutôt de vous présenter des réflexions permet-

tant de structurer votre pensée, en soutenant votre prise de décision de manière éclairée et la priorisation des actions à entreprendre pour favoriser l'adaptation de cette pratique, selon les caractéristiques (forces, enjeux, etc.) de votre milieu.

---

### Constater et observer

La première étape de réflexion proposée consiste à tenter de bien saisir la réalité actuelle. Il est conseillé de vous poser certaines questions sur l'état actuel des choses, afin de valider la présence (ou l'absence) du problème auquel tente de répondre une pratique d'information telle que les rencontres de préadmission du CISSS de Laval.

Voici les premières questions qu'il est suggéré de vous poser :

***Est-ce que certains résidents se présentent à l'accueil du centre d'hébergement en étant peu préparés (ex. : ils n'apportent pas les items d'hygiène personnels qu'ils devraient apporter)?***

***Est-ce que certaines questions de la part des PPAA, des familles ou des résidents reviennent souvent quant à la transition vers le milieu d'hébergement (ex. : est-ce que nous avons le droit de décorer notre chambre pour nous y sentir plus à l'aise?)?***

***Est-ce que des PPAA, des familles ou des résidents ont déjà souligné qu'il serait nécessaire de recevoir davantage d'information préalablement au transfert de l'ainé en CHSLD?***

Pour répondre à ces questions, vous êtes invité à vous réunir avec les professionnels en charge de l'accueil des résidents. Par exemple, pour faciliter ce recueil d'informations, il pourrait être intéressant de vous

joindre à ces acteurs-clés de façon informelle, lors d'une rencontre d'équipe entre ces derniers. S'il semble que la majorité de ces questions se répondent de façon positive, il serait peut-être pertinent d'offrir, tout comme au CISSS de Laval, des rencontres de préadmission en centre d'hébergement.

S'il vous apparaît pertinent d'amorcer une démarche pour implanter des rencontres informatives lors de la préadmission en CHSLD, il est suggéré, avant d'aller plus loin, d'explicitier certains éléments contextuels, en vous posant les questions suivantes<sup>10</sup> :

***À quel problème spécifique cette démarche répond-elle?***

***Quelles sont les causes et les conséquences de ce problème?***

***Quels seraient les résultats souhaités à l'issue de cette démarche?***

***Quelles sont les personnes visées par cette démarche?***

En pleine connaissance de ces éléments, il sera plus aisé de bien communiquer l'objectif derrière cette démarche et d'y rattacher des réflexions et des actions pertinentes. Une démarche bien balisée dès les premiers moments, en toute connaissance de ce qui doit être amélioré et pourquoi, est une condition de succès de tout projet et tend à faciliter la mobilisation des acteurs impliqués<sup>11</sup>.

## Analyser la situation actuelle

Dans le but de favoriser l'arrimage de la démarche au contexte de votre milieu, il est suggéré de prendre du temps pour réfléchir à certains éléments, dont les services en place et les besoins du milieu.

Tout d'abord, il s'avère utile de vous familiariser avec les services déjà en place dans votre région, qu'ils soient offerts par le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS) ou le milieu communautaire, qui pourraient répondre en totalité ou en partie au problème identifié préalablement :

***Est-ce qu'un portrait des services de soutien en information/formation offerts aux PPAA de mon territoire est disponible?***

Si tel est le cas, il pourrait être pertinent d'explorer ce portrait et d'évaluer les possibilités de bâtir sur ce qui existe déjà. Par exemple, dans le cas où un organisme communautaire offre déjà un service de soutien en information visant à faciliter la transition des aînés en CHSLD, il pourrait être intéressant d'explorer les possibles partenariats et avenues pour tenter de formaliser des rencontres de préadmission en CHSLD.

Si un tel portrait n'existe pas ou ne répond pas aux besoins de la démarche, vous êtes invité à collaborer avec les acteurs-clés de votre région, qui agissent pour le soutien et la pleine reconnaissance des PPAA. À noter qu'il ne s'agit pas de faire un portrait exhaustif des services de soutien en information offerts dans votre région, mais de faire en sorte d'agir en complémentarité avec les services déjà offerts. Voici certaines questions à vous poser pour agir en ce sens :

***Quels sont les organismes (organismes communautaires, établissements de santé et de services sociaux, etc.) qui offrent des services de soutien en information dans votre région?***

Pour vous appuyer dans cette réflexion quant aux organismes communautaires offrant ce type de services, il pourrait être facilitant d'interpeller les gestionnaires du Programme de soutien aux organismes communautaires de votre établissement ou toute autre structure interne facilitant les partenariats avec le milieu externe.

En plus de vous intéresser aux services déjà en place, il est aussi judicieux d'être informé sur les besoins des PPAA. Pour ce faire, vous pouvez vous inspirer du contenu des rencontres de préadmission du CISSS de Laval. Vous êtes également encouragé à prendre connaissance des sujets qui suscitent le plus de questionnement de la part des PPAA et des résidents quant à la transition en centre d'hébergement.

Voici certains éléments qu'il pourrait être intéressant de documenter pour offrir un contenu en phase avec les besoins :

***Quels sont les questionnements des résidents, des PPAA ou des familles qui reviennent le plus souvent lors de la transition (avant, pendant et après l'admission) en milieu d'hébergement?***

***Quels sont les éléments les plus souvent répertoriés comme étant problématiques lors de l'admission en centre d'hébergement (ex. : le résident n'apporte pas de vêtements; le résident ne sait pas qu'il peut apporter certains effets personnels pour enjoliver sa chambre)?***

***Quelles sont les informations qui permettraient aux résidents et à leur famille d'arriver plus préparés et avec une meilleure compréhension de ce qu'est la vie en CHSLD?***



Voici différentes sources d'information à exploiter afin de documenter les réponses à ces questionnements :

- Les résidents;
- Les familles et les PPAA;
- Le personnel en charge de l'accueil des résidents et celui qui les accompagnent lors de leurs premiers moments dans leur nouveau milieu de vie;
- Le comité des résidents;
- Le milieu communautaire (ex. : L'Appui et la Société Alzheimer);
- Les canaux d'accès à l'hébergement utilisés par les aînés (ex. : TS en CLSC, cliniques médicales, GMF, pharmacies communautaires, organismes investis dans les loisirs aux aînés). Les représentants de ces canaux d'accès pourraient détenir des informations très utiles quant aux besoins en informations des PPAA et des aînés.

Les moyens à utiliser pour prendre connaissance de ces informations peuvent être variés. En voici quelques exemples :

- Discussions informelles;
- Discussions formelles (de type entrevues semi-dirigées);
- Groupes de discussion avec chaque personne touchée par cette démarche (personnel, résident, familles et PPAA);
- Questionnaire en ligne.

Pour vous soutenir dans ce processus de recueil d'informations, n'hésitez pas à interpellier la direction porteuse de la qualité et de la performance des soins et services de votre établissement et de recourir aux professionnels concernés par le changement de pratiques organisationnelles et cliniques (ex. : spécialiste en activités cliniques, agent de planification, de programmation et de recherche), qui sont formés pour mener ce genre de démarche.

## Explorer la réceptivité et la motivation du terrain

Suite à l'analyse de la situation actuelle, il est suggéré d'explorer la réceptivité et la motivation du terrain. La mise en place d'une nouvelle pratique nécessite que certaines conditions soient présentes et qu'une motivation à cheminer vers de meilleures pratiques existe<sup>12</sup>. Pour s'ancrer dans ces conditions et cette motivation, il est conseillé de vous poser des questions autant sur l'environnement interne (votre organisation) que l'environnement externe, afin d'avoir une bonne vision des facilitateurs et des barrières à anticiper pour l'implantation de rencontres d'informations lors de la préadmission en CHSLD.

Voici certaines réflexions qu'il est conseillé d'avoir en ce sens :

***Est-ce que le soutien en information aux PPAA s'insère dans une/des priorité(s) ministérielle(s)?***

***Est-ce que le soutien en information aux PPAA s'insère dans une/des priorité(s) organisationnelle(s)?***

***Est-ce que la direction de mon service est sensibilisée à l'importance d'offrir un soutien en information aux résidents et leurs proches, lors de l'admission en CHSLD?***

***Est-ce que certains partenaires internes (ex. : autres directions cliniques) pourraient appuyer cette démarche ou y contribuer?***

***Est-ce que certains partenaires externes (ex. : organismes communautaires en soutien aux PPAA) pourraient appuyer cette démarche ou y contribuer?***

***Quels sont les enjeux (ex. : financement, restructuration interne) qui pourraient freiner ou compliquer l'implantation de cette pratique?***

***Quelles sont les forces en place (ex. : structure interne dédiée à la pleine reconnaissance des PPAA) qui pourraient faciliter l'implantation de cette pratique?***

***Quelles sont les ressources (matérielles, humaines, etc.) disponibles pour implanter et actualiser la pratique?***

- Ressources matérielles (exemples) : local adéquat (chaleureux, accueillant) et accessible aux PPAA, matériel pour offrir les rencontres en mode virtuel.
- Ressources humaines (exemples) : professionnel formé et motivé à animer des rencontres d'information, personnel dédié à la mise à jour des documents de soutien et à la promotion des rencontres.

## **Vous voulez aller plus loin?**

Les réflexions proposées ci-haut vous aideront à déterminer si une pratique telle que les rencontres de préadmission en CHSLD, pourrait être pertinente et adaptable dans votre contexte particulier. Si tel est le cas, la prochaine étape à entreprendre serait la rédaction d'un court devis, qui détaillerait les étapes d'implantation de la pratique, les livrables, l'échéancier ainsi que les coûts approximatifs associés à chaque étape. Il est aussi suggéré d'anticiper dès maintenant les processus d'évaluation à mettre en place pour améliorer continuellement cette pratique. Pour vous inspirer dans votre démarche et poser des actions permettant de faciliter l'implantation de bonnes pratiques dans le RSSS, vous êtes encouragé à consulter le [Guide pour accompagner l'implantation de bonnes pratiques](#).

N'hésitez pas à contacter vos collègues du CISSS de Laval pour avoir de plus amples détails sur les rencontres de préadmission en CHSLD, et discuter des adaptations que vous anticipez pour votre région. De plus, dans la poursuite d'améliorer continuellement les pratiques et d'offrir un service répondant aux grands paramètres d'une pratique prometteuse en information/formation pour les PPAA, vous êtes invité à consulter et vous inspirer du [Guide des pratiques prometteuses en information/formation](#) de L'Appui.



Produit par l'équipe des projets nationaux en transfert des connaissances de l'Institut universitaire de première ligne en santé et services sociaux, Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke

Avec le soutien financier de la Direction des services aux aînés, aux proches aidants, en ressources intermédiaires et de type familial du ministère de la Santé et des Services sociaux

Année de production : 2021

La direction artistique et le graphisme ont été réalisés par Noémie Ledoux et Marie-Anne C. Duplessis. Les illustrations ont été créées par Marie-Anne C. Duplessis



## Références et notes

- 1 Lane, J. et al. (2015). *Guide pour accompagner l'implantation de bonnes pratiques*. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, URL [https://www.iuplsss.ca/clients/SanteEstrie/Sous-sites/Centres\\_de\\_recherche/IUPLSSS/transfert\\_connaissances/outils-publications/Guides-outils/Guide\\_pour\\_accompagner\\_implantation\\_bonnes\\_pratiques\\_CIUSSSE.pdf](https://www.iuplsss.ca/clients/SanteEstrie/Sous-sites/Centres_de_recherche/IUPLSSS/transfert_connaissances/outils-publications/Guides-outils/Guide_pour_accompagner_implantation_bonnes_pratiques_CIUSSSE.pdf).
- 2 Maela, P. (2016). *Conférence L'accompagnement en pratique*, Université Rennes 2 / AIPU France / Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, diffusé le 22-06-2016, URL <https://www.lairedu.fr/media/video/conference/laccompagnement-pratique-conference-interactive/>.
- 3 Maela, P. (2009). *L'accompagnement dans le champ professionnel*, URL <https://www.cairn.info/revue-savoirs-2009-2-page-11.htm>.
- 4 Schwartz, B., cité par Morin, P. dans Paul Maela (2016). *Conférence L'accompagnement en pratique*, Université Rennes 2 / AIPU France / Ministère de l'Éducation Nationale, de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche, URL <https://www.lairedu.fr/media/video/conference/laccompagnement-pratique-conference-interactive>.
- 5 Couture, M. (2019). *Revue systématique sur les interventions de soutien pour les proches aidants*, webinaire présenté le 20 novembre 2019 sur la CdP Aînés.
- 6 Couture, M. (2019). *Revue systématique sur les interventions de soutien pour les proches aidants*, webinaire présenté le 20 novembre 2019 sur la CdP Aînés.
- 7 Note : le *Programme d'accueil Centres d'hébergement* du CISSS de Laval concerne les cinq CHSLD publics inclus sur son territoire.
- 8 CISSS de Laval (2018). *Programme d'accueil Centres d'hébergement*, page 7.
- 9 L'Appui pour les proches aidants d'aînés (2013). *Guide des pratiques prometteuses en information/formation*. URL : [https://www.lappui.org/content/download/11885/guide\\_file/Guide%20INFO-FORMATION%20%28VF%29.pdf](https://www.lappui.org/content/download/11885/guide_file/Guide%20INFO-FORMATION%20%28VF%29.pdf).
- 10 Lane, J. et al. (2015). *Guide pour accompagner l'implantation de bonnes pratiques*. Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie – Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke, URL [https://www.iuplsss.ca/clients/SanteEstrie/Sous-sites/Centres\\_de\\_recherche/IUPLSSS/transfert\\_connaissances/outils-publications/Guides-outils/Guide\\_pour\\_accompagner\\_implantation\\_bonnes\\_pratiques\\_CIUSSSE.pdf](https://www.iuplsss.ca/clients/SanteEstrie/Sous-sites/Centres_de_recherche/IUPLSSS/transfert_connaissances/outils-publications/Guides-outils/Guide_pour_accompagner_implantation_bonnes_pratiques_CIUSSSE.pdf).
- 11 National Institute for Health and Clinical Excellence (2007). *How to change practice – Understand, identify and overcome barriers to change*. URL : <https://www.nice.org.uk/media/default/about/what-we-do/into-practice/support-for-service-improvement-and-audit/how-to-change-practice-barriers-to-change.pdf>.
- 12 National Institute for Health and Clinical Excellence (2007). *How to change practice – Understand, identify and overcome barriers to change*. URL : <https://www.nice.org.uk/media/default/about/what-we-do/into-practice/support-for-service-improvement-and-audit/how-to-change-practice-barriers-to-change.pdf>.

Le genre masculin est utilisé dans ce cahier comme genre neutre dans le but d'alléger le texte et d'en faciliter la lecture.