



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

Supervision des capacités

French | Français

Relation de supervision et de soutien : Un guide pour les superviseurs et les travailleurs

Septembre 2023








Table des matières

Légende des icônes représentant les utilisateurs	1
Introduction	2
Ressources liées à la supervision	2
Contenu de ce guide	2
Utilisation de ce guide	3
Rôles et responsabilités des superviseurs et des travailleurs.....	3
Superviseur	3
Travailleur	4
Méthodes de supervision.....	5
Mise en place de la relation et des dispositions en matière de supervision	6
Élaboration d'un accord de performance.....	9
Soutenir un plan de développement des capacités	10
Soutenir le bien-être	11
Indicateurs de bien-être au travail	11
Stratégies pour améliorer le bien-être	11
Autres ressources utiles	12

Légende des icônes représentant les utilisateurs

Chaque document de l'ensemble des ressources du Plan-cadre des capacités pour le NDIS utilise une ou plusieurs icônes pour représenter l'utilisateur ou les utilisateurs visés.

icône	Touche
	Participants au NDIS
	Travailleurs
	Superviseurs et responsables sur le terrain
	Cadres supérieurs et dirigeants
	Prestataires du NDIS

Introduction

La supervision est la manière dont les organisations gèrent et soutiennent leur personnel afin que les services et les soutiens soient fournis conformément aux priorités, aux normes requises et aux procédures organisationnelles. Lorsqu'il fonctionne bien, il s'agit d'un processus de collaboration permanent impliquant une interaction régulière entre les travailleurs et les superviseurs, ainsi que des éléments planifiés tels que la mise en place d'un [accord de performance](#) et la réalisation d'évaluations annuelles. Dans le cadre du NDIS, la supervision implique également que les participants contribuent à la définition des attentes en matière de services et apportent des commentaires sur la manière dont les choses se déroulent. La définition de la supervision adoptée dans ces ressources, et les aspects sur lesquels elle se concentre, sont présentés dans [l'aperçu des ressources](#).

Il est important de noter que ces ressources ne traitent pas des aspects administratifs de la supervision, tels que la répartition des équipes et la gestion des présences et des congés, ni des processus formels utilisés par les organisations pour répondre à des questions telles que les fautes professionnelles, les infractions aux réglementations du NDIS ou les mauvaises conditions d'emploi.

Ressources liées à la supervision

Ce guide fait partie d'un ensemble de ressources « Supervision des capacités » développées par la Commission chargée de la qualité et des protections dans le cadre du NDIS (la Commission du NDIS). Vous pouvez consulter [l'ensemble des ressources](#) sur notre site Web ou accéder à des ressources connexes en sélectionnant les liens ci-dessous. D'autres ressources utiles développées par la Commission du NDIS sont répertoriées à la fin de ce guide.

Ressources liées à la supervision

- [Aperçu des ressources](#)
- [Modèle d'accord de performance](#)
- [Travailler ensemble : un guide pour les travailleurs](#)
- [Travailler ensemble : un guide pour les superviseurs](#)
- [Apprentissage et développement des capacités : un guide pour les superviseurs](#)
- [Fiche de conseils sur la pratique réflexive à l'intention des superviseurs et des travailleurs](#)
- [Fiche de conseils sur les avis à l'intention des superviseurs](#)
- [Éléments de preuve pour l'évaluation des capacités - Fiche de conseils pour les superviseurs](#)

Contenu de ce guide

Ce guide contient des conseils sur les aspects suivants de la supervision dans le cadre du NDIS :

- Rôles et responsabilités des superviseurs et des travailleurs
- Méthodes de supervision
- Mise en place de la relation et des dispositions en matière de supervision

-
- Élaboration d'un accord de performance
 - Élaboration d'un plan de développement des capacités
 - Révision de l'accord et planification du prochain.

Utilisation de ce guide

Les superviseurs et les travailleurs peuvent utiliser ce guide lors de l'établissement de leur relation de supervision ou comme référence lors de l'examen des accords en cours.

Rôles et responsabilités des superviseurs et des travailleurs

Superviseur

- Créer un environnement de confiance et de sécurité où la réflexion et l'apprentissage sont encouragés.
- Élaborer avec le travailleur un accord de performance décrivant ses tâches courantes, les capacités dont il doit faire preuve dans l'exercice de ces tâches et son plan de développement des capacités.
- En partenariat avec le travailleur et chaque participant qu'il soutient, confirmer les attentes concernant les aides à fournir et identifier les besoins et les préférences spécifiques du participant.
- S'assurer que les travailleurs ont les capacités requises pour effectuer le travail qui leur est confié.
- Mettre en place des dispositifs de communication pour garantir des contacts réguliers et des réponses rapides aux demandes de conseil ou d'assistance des travailleurs.
- Fournir des avis clairs et constructifs qui identifient, reconnaissent et renforcent les bonnes pratiques, sur le moment et lors des sessions planifiées.
- Encourager le travailleur à soulever des questions et à fournir son avis.
- Planifier et préparer les séances prévues avec le travailleur, en identifiant les points forts et les points à développer.
- Encourager la réflexion et l'esprit critique, faire le point sur les options pour relever les défis.
- Soutenir l'apprentissage et le développement des capacités.
- Soutenir le bien-être du personnel.
- Inviter les travailleurs à vous faire part de leurs avis et appliquez-les afin d'améliorer votre approche de la supervision et de contribuer à l'organisation.
- Poursuivre son propre apprentissage et son développement en matière de pratique de qualité et de capacités liées à la supervision.

Travailleur

- Connaître la description du poste, le Plan-Cadre des capacités pour le NDIS (le Cadre), les valeurs et les objectifs de l'organisation et toute autre information essentielle à la compréhension des exigences du poste.
- Travailler avec le superviseur à l'élaboration d'un accord de performance, en utilisant la description du rôle et le cadre de référence comme références clés.
- En partenariat avec le superviseur et chaque participant que vous accompagnerez, confirmer les attentes concernant les services à fournir et identifier les besoins et les préférences spécifiques des participants.
- S'engager positivement dans la supervision en participant aux interactions continues et aux sessions planifiées.
- Réfléchir à la pratique, en découvrant les possibilités de relever les défis avec le superviseur.
- Demander l'avis des participants, aux superviseurs et à d'autres personnes afin d'identifier les points forts et demander de l'aide si nécessaire.
- Préparer les séances de supervision prévues, en réfléchissant à ce qui s'est bien passé et à ce qui a été difficile.
- Fournir votre avis à votre superviseur sur les dispositions en matière de supervision ou sur les paramètres organisationnels pertinents.
- Auto-évaluer ses capacités et identifier les domaines à développer dans le cadre d'une fonction actuelle ou d'une opportunité future.
- Utiliser la relation de supervision pour favoriser le bien-être.
- Fournir un avis sur l'efficacité de l'apprentissage et du développement et suggérer ce qui pourrait être utile.

Méthodes de supervision

Diverses méthodes de supervision peuvent être utilisées, notamment l'observation du travail, les réunions en face à face, les communications en vidéoconférence, par téléphone ou par texto. Les réunions en face à face peuvent se dérouler en personne ou par vidéoconférence. D'autres formes de communication directe peuvent inclure des applications, des appels vocaux, des communications vidéo et/ou textuelles. Le tableau ci-dessous fournit des conseils supplémentaires.

Méthodes de supervision	Modes de supervision
<p>Contact informel permanent : intégrer des « contrôles » et des invitations à soulever des questions ou des problèmes dans le cadre d'interactions régulières pour discuter des missions confiées aux participants ou de questions administratives, par exemple les congés. Fournir un retour d'information positif sur place pour une interaction ou une tâche bien faite, ou des conseils rapides pour des problèmes faciles à résoudre.</p>	<p>Appel vocal</p> <p>Face à face :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appel vidéo - téléphone ou application • En personne.
<p>Compte-rendu : discussion sur ce qui s'est passé, sur les mesures immédiates à prendre et sur les enseignements à tirer. C'est un bon moyen de soutenir le bien-être des travailleurs et, le cas échéant, de planifier des actions visant à réduire les risques.</p>	<p>SMS - par téléphone ou via l'application</p> <p>Appel vocal</p> <p>Face à face :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appel vidéo - téléphone ou application • En personne.
<p>Partage d'informations : fournir au travailleur des informations générales relatives à l'organisation et le tenir au courant de l'actualité de l'organisation au sens large.</p>	<p>Bulletin d'information régulier.</p> <p>E-mail, texto, applications de réseaux sociaux, séances d'information à la cantine ou en interne.</p> <p>Réunions d'équipe ou de personnel.</p>
<p>Supervision programmée : elle peut prendre différentes formes en fonction de l'objectif de la session, par exemple un examen général du travail effectué jusqu'à présent et des problèmes à gérer au cours de la période à venir, une discussion ciblée sur les problèmes identifiés comme nécessitant un soutien ou une orientation dans le travail effectué jusqu'à présent, etc. Les questions persistantes ou plus complexes identifiées lors de contacts informels continus sont mieux discutées lors de ce type de session.</p>	<p>Face à face :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appel vidéo - téléphone ou application • En personne.

Méthodes de supervision	Modes de supervision
<p>Formation : elle peut inclure la démonstration de la pratique, l'observation et des avis en temps réel. Il peut également s'agir de renforcer la capacité du travailleur à s'analyser, à discuter de ce qui s'est bien passé et de ce qui pourrait être amélioré, et à acquérir la confiance nécessaire pour trouver ses propres solutions.</p>	<p>Face à face :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appel vidéo - téléphone ou application • En personne.
<p>Réflexion et révision : le travailleur est confronté à une situation réelle ou hypothétique et est encouragé à discuter de la manière dont il a réagi ou réagirait et à suggérer ce qu'il pourrait faire différemment pour améliorer les résultats. Cette approche est souvent utilisée pour des types de soutien plus complexes. Pour obtenir des conseils sur la structuration des discussions sur la pratique réflexive, téléchargez la fiche de conseils sur la pratique réflexive à l'intention des superviseurs et des travailleurs.</p>	<p>Face à face :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Appel vidéo - téléphone ou application • En personne avec le superviseur et/ou les pairs et les experts techniques.
<p>Instructif : utilisé pour développer un domaine de pratique ou une compétence. Il peut s'inscrire dans le cadre d'une formation individuelle ou d'une formation sur le lieu de travail.</p>	<p>Formation individuelle ou en groupe pour le développement des compétences.</p>

Mise en place de la relation et des dispositions en matière de supervision

Se référer aux principes directeurs de la section 1 de [l'Aperçu des ressources](#) comme point de départ pour établir une relation de supervision positive et constructive entre le superviseur et le travailleur.

La supervision doit être planifiée et intégrée dès le début de la relation entre le travailleur et le superviseur. Il s'agit notamment de se mettre d'accord sur les formes de supervision qui conviendront aux différentes préférences et circonstances parmi les différents contextes/tâches/rôles/points de connexion de la supervision. Le choix du meilleur mode de contact dépend de la nature du travail, de l'étape du cycle de vie de l'emploi, de la localisation du travailleur et du superviseur. Le tableau ci-dessous présente les facteurs à prendre en compte pour décider du fonctionnement de la relation de supervision. Les superviseurs et les travailleurs peuvent utiliser ce tableau comme liste de contrôle lorsqu'ils discutent de la manière dont ils travailleront ensemble. Les principaux éléments des arrangements convenus doivent être inclus dans l'accord de performance. Il est important de discuter et de convenir de la manière dont la supervision quotidienne sera menée, ainsi que des sessions planifiées nécessaires à l'élaboration de l'accord de performance ou à la conduite d'un examen des performances.

Facteur	Considérations
Type de travail	<ul style="list-style-type: none"> • Certains types de services et de soutiens sont plus complexes que d'autres et nécessitent des niveaux plus élevés ou des types différents de soutien et de compte rendu de la part du superviseur. Par exemple, les travailleurs qui fournissent un soutien sanitaire ou comportemental de haute intensité peuvent avoir besoin d'être soutenus par un praticien approprié en matière de santé ou de soutien comportemental positif.
Les dispositions de supervision	<ul style="list-style-type: none"> • Toutes les fonctions de supervision sont-elles exercées par un seul superviseur ou par plusieurs personnes ? Par exemple, la gestion des listes ou des présences peut être confiée à une autre personne ; certains types de soutien spécialisé peuvent être supervisés par un praticien de la santé ; la supervision quotidienne peut être assurée par un superviseur. • Si les responsabilités de supervision sont réparties, l'organisation doit veiller à ce que ces différentes personnes se complètent. Par exemple, le superviseur principal peut avoir besoin de se coordonner avec d'autres personnes pour obtenir tous les éléments nécessaires à l'accord de performance et tous les avis nécessaires à l'évaluation de la performance.
Communications et points de contact	<ul style="list-style-type: none"> • De nombreux services et soutiens du NDIS sont fournis au domicile des participants ou dans un cadre communautaire. Les travailleurs qui fournissent ces aides ont peu d'occasions de rencontrer leurs superviseurs ou d'autres travailleurs en personne. Les travailleurs qui apportent un soutien aux participants dans les foyers de groupe ont des contacts plus réguliers avec leurs collègues et leurs superviseurs. Les modalités de suivi doivent tenir compte des circonstances et des possibilités de contact occasionnel avec le superviseur. • Voici quelques exemples de modalités de communication et de contact : contact par texto à la fin de chaque service ; appel ou texto en cas d'absence imprévue (pour cause de maladie, par exemple) ou pour demander une réunion de compte-rendu ; rendez-vous téléphonique ou vidéo hebdomadaire ou bimensuel pour les contacts de routine ; réunions semestrielles en personne pour évaluer les performances et discuter de l'évolution de la situation, des problèmes professionnels, des progrès ou des besoins en matière de développement des capacités ; participation à des réunions régulières du personnel ; participation à des réunions en ligne sur les pratiques des collègues.

Facteur	Considérations
Le niveau d'expérience du travailleur et son ancienneté dans l'organisation	<ul style="list-style-type: none"> • Si le travailleur est novice dans le domaine du NDIS ou s'il apprend à fournir un nouveau type de soutien, il aura besoin d'un soutien plus intensif pendant qu'il se familiarise avec le travail et prend confiance. Le superviseur doit également offrir des possibilités plus régulières de contrôle, s'assurer que le travailleur dispose des capacités dont il a besoin et veiller à ce qu'il soit conscient des exigences énoncées dans le code de conduite et de l'approche attendue en matière de prestation de services décrite dans le cadre de référence. • Si le travailleur est nouveau dans l'organisation, il aura besoin d'une initiation/orientation sur les objectifs locaux, les priorités, les politiques, les procédures, les systèmes, etc. Le superviseur doit veiller à ce qu'il en soit ainsi.
Évaluation des performances	<ul style="list-style-type: none"> • Comment le superviseur observera-t-il et évaluera-t-il le travail de l'employé afin de confirmer que les services et les soutiens ont été fournis et qu'ils répondent aux normes requises ? L'évaluation doit porter à la fois sur l'exécution des tâches (le « quoi ») et sur la manière dont elles sont exécutées (le « comment » : les capacités démontrées). Le superviseur et le travailleur doivent discuter de la manière dont cela sera fait et dont l'avis sera fourni, « sur le moment » le cas échéant, ou lors d'une session d'évaluation planifiée. Se référer au Développement de l'apprentissage et des capacités : un guide pour les superviseurs pour plus de détails. • La présence au domicile d'un participant pour observer la prestation de services devra être organisée et convenue avec le participant. • Décider de la méthode d'évaluation appropriée en fonction de la nature du soutien fourni. Par exemple, les soutiens à haut risque nécessiteront une approche plus formelle de l'évaluation. Le Guide de l'apprentissage et du développement des capacités fournit des conseils supplémentaires.
Donner et recevoir un avis	<ul style="list-style-type: none"> • L'une des principales caractéristiques d'une relation de supervision efficace est la valeur accordée à un avis clair et honnête, à la fois pour reconnaître ou féliciter le bon travail et pour soulever des questions ou des domaines susceptibles d'être améliorés. Pour obtenir des conseils sur cet aspect important, consultez les ressources Travailler ensemble et la Fiche de conseils sur les avis à l'intention des superviseurs.

Élaboration d'un accord de performance

L'accord de performance doit être élaboré en collaboration entre le superviseur et le travailleur. Si votre organisation ne dispose pas d'un processus et d'un modèle d'accord de performance, vous pouvez sélectionner le lien vers le [modèle d'accord de performance](#) dans la section sur les ressources de supervision connexes dans l'introduction de ce guide. Le niveau de détail du plan dépend du statut de l'employé : un employé permanent aura un accord plus complet qu'un employé occasionnel qui ne travaille que quelques heures par semaine. Cependant, tous les travailleurs devraient bénéficier d'une supervision basée sur des attentes documentées en matière de tâches et de capacités.

Les points énumérés ci-dessous fournissent des conseils pour remplir le modèle d'accord de performance :

- Durée de l'accord : elle est généralement de 12 mois, mais peut être plus courte.
- Dates d'évaluation prévues : pour un accord de 12 mois, les évaluations pourraient être effectuées à mi-parcours et à la fin de l'accord lorsque celui-ci est renouvelé. Lorsque vous concluez un accord pour la première fois, envisagez de planifier une évaluation préliminaire pour vérifier comment les choses se déroulent et identifier tout besoin d'aide supplémentaire ou de développement des capacités.
- Tâches/responsabilités, capacités et indicateurs de résultats : ces éléments doivent être évoqués et approuvés par le superviseur et le travailleur lors d'une réunion de discussion sur les performances avant de finaliser l'accord.
 - Tâches/responsabilités : n'énumérez que les principales, tirées de la description du rôle, des procédures pertinentes et des plans et accords des participants, en les adaptant pour refléter toute orientation particulière qui s'applique à la période actuelle. Par exemple : fournir des soins personnels aux participants à leur domicile.
 - Capacités : sélectionner 1 à 2 capacités clés du Cadre qui sont particulièrement pertinentes pour chaque tâche énumérée (certaines tâches peuvent faire appel aux mêmes capacités). Se référer au Cadre et dresser la liste des compétences de base et des compétences spécialisées pertinentes. Par exemple : établir des relations de confiance ; communiquer efficacement ; soutenir les participants souffrant d'un handicap psychosocial ; etc. Indiquer également toute compétence technique spécifique requise, par exemple l'utilisation d'un palan.
 - Indicateurs de réalisation : décrire les indicateurs qui montreront que le travailleur a bien accompli les tâches, en démontrant les capacités requises. Choisir des indicateurs spécifiques, mesurables et réalistes. Par exemple : les participants déclarent se sentir en sécurité et en confiance ; ils sont présents en temps voulu ; les procédures correctes sont démontrées.

L'évaluation des performances doit être effectuée dans le cadre d'une session planifiée entre le superviseur et le travailleur, par exemple tous les six mois.

La planification de l'accord suivant doit s'appuyer sur les observations et les orientations en matière de développement des capacités de la période de supervision précédente. Elle doit également être l'occasion de discuter des modalités de la supervision et d'y apporter les ajustements nécessaires pour en améliorer l'efficacité et les avantages.

Soutenir un plan de développement des capacités

Le [modèle d'Accord de performance](#) comprend une section pour le plan de développement des capacités du travailleur. L'accord de performance doit être étayé par une section relative au plan de développement des capacités, qui reprend les capacités identifiées comme émergentes et d'autres que le travailleur souhaite développer. Cela permet d'examiner et de développer les capacités dans le cadre de séances de supervision et de soutien, et de documenter les progrès et les réalisations.

Ce plan doit se fonder sur l'examen des capacités des travailleurs qui sont décrites dans le document [Apprentissage et développement des capacités : un guide pour les superviseurs](#) et est alimenté par d'autres avis au fur et à mesure qu'ils sont obtenus.

La section consacrée au plan de développement des capacités identifie les domaines à développer, la manière dont ils seront traités et la manière dont leur réalisation sera évaluée. Il est important que le plan de développement des capacités ne se limite pas à des compétences techniques telles que l'utilisation d'un ventilateur, mais qu'il mette également l'accent sur le développement de compétences non techniques, telles que la communication et la capacité à établir des relations positives avec les autres. Ces aspects peuvent être difficiles à développer si un travailleur n'est pas adapté au travail pour accompagner le handicap, mais il est possible de renforcer les compétences générales et techniques dans le cadre du développement des capacités.

Les points énumérés ci-dessous fournissent des conseils pour compléter la section relative au développement des capacités du modèle d'Accord de performance :

- Capacités ou compétences techniques à développer : indiquez les détails des compétences et des comportements à développer. Il peut s'agir d'améliorer les performances actuelles ou de développer de nouvelles compétences en vue d'objectifs professionnels futurs. Par exemple : approfondir la compréhension pour soutenir les jeunes autistes.
- Méthode d'apprentissage/de développement : se référer au guide de l'apprentissage et du développement des capacités pour les méthodes suggérées. Par exemple : formation en cours d'emploi ; participation à une formation de courte durée sur le travail avec des participants souffrant d'une neurodivergence ; participation à une communauté de pratique entre collègues pour soutenir la réflexion et le développement de la pratique.
- Indicateurs de réalisation : décrire les indicateurs de réalisation et la manière dont ils seront confirmés. Par exemple, une plus grande confiance dans la gestion des comportements difficiles, confirmée par l'observation du superviseur dans des situations typiques.

Pour plus d'informations, voir le document [Apprentissage et développement des capacités : un guide pour les superviseurs](#).

Soutenir le bien-être

Le bien-être de chaque travailleur est influencé par plusieurs facteurs personnels, professionnels et organisationnels. La supervision est un élément clé d'une stratégie solide de bien-être des travailleurs. Un partenariat efficace entre le travailleur et son superviseur est un partenariat où tous deux assument la responsabilité de la réflexion, du suivi et de la promotion d'un bien-être constructif.

Indicateurs de bien-être au travail

- Clarifier le rôle du poste et les capacités requises pour répondre aux attentes.
- S'engager dans un travail utile qui contribue à des résultats positifs pour les participants.
- Se sentir respecté et valorisé.
- Faire reconnaître le bon travail et recevoir un avis constructif
- Un environnement de travail sûr et fiable.
- Le sentiment d'appartenir à une équipe de travail, de collaborer et de travailler à des objectifs communs.
- Les capacités et les besoins de développement du travailleur sont soutenus.
- La culture du lieu de travail correspond aux valeurs de l'organisation.

Stratégies pour améliorer le bien-être

- Créer un esprit d'équipe et des points de contact informels réguliers entre les travailleurs et les superviseurs.
- Accès rapide à la supervision pour le compte-rendu : cet accès doit être possible rapidement suite à un incident et s'ajoute aux séances de supervision régulières.
- Programmes d'aide aux employés : ils devraient être encouragés pour permettre aux travailleurs de bénéficier de conseils ou d'une aide à court terme lorsqu'ils ont besoin d'une source de soutien indépendante.
- Supervision régulière : l'engagement d'une supervision qui soutient, évalue et encourage le développement des compétences comme indiqué dans un accord de supervision.
- Programme de reconnaissance des employés : formes simples de reconnaissance de la valeur d'un personnel impliqué et compétent.
- Possibilités de développement personnel et professionnel : cela démontre l'engagement de l'organisation à l'égard des objectifs de carrière à long terme et du développement personnel du travailleur (voir également le [Guide des options de carrière](#) de la Commission du NDIS).

Autres ressources utiles

- [Le Plan-Cadre des capacités pour le NDIS](#) : décrit les attitudes, les compétences et les connaissances requises de tous les travailleurs, y compris les superviseurs, et les comportements que vous pouvez vous attendre à voir.
- [Outil de gestion et de planification du personnel](#) : un outil conçu pour aider les organisations à évaluer et à planifier les besoins actuels et futurs en matière de personnel et à hiérarchiser les stratégies, y compris les plans d'apprentissage et de développement des capacités.
- [Le Code de conduite du NDIS](#) : promeut une prestation de services sûre et éthique en définissant les attentes en matière de conduite des prestataires et des travailleurs pour le NDIS.
- [Code de conduite du NDIS - Guide pour les prestataires de services](#).
- [Normes de pratique et indicateurs de qualité du NDIS](#) : précisent les normes de qualité que doivent respecter les prestataires enregistrés au NDIS pour fournir des soutiens et des services aux participants du NDIS.