



NDIS Quality  
and Safeguards  
Commission



NDIS Workforce  
Capability Framework

# Supervision des capacités

French | Français

Travailler ensemble : un guide  
pour les superviseurs

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
Partie 1 : Quand avoir des conversations et comment les préparer .....	4
Quand avoir des conversations .....	4
Préparer les conversations .....	5
Prendre note des résultats .....	6
Partie 2 : le Guide de conversation .....	7
Mise en place de la relation participant-travailleur .....	7
Capacités des travailleurs .....	9
Comprendre ce qui est important .....	11
Apporter un soutien.....	12
Prendre des nouvelles .....	14
Autres ressources utiles .....	15

## 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

Les organisations sont responsables de la qualité du soutien qu'elles fournissent, comme le stipulent le [code de conduite du NDIS](#) et les [normes de pratique du NDIS](#). Les superviseurs jouent un rôle essentiel en aidant leur organisation à s'acquitter de ses responsabilités.

Les soutiens et services à fournir aux participants du NDIS sont décrits à un niveau élevé dans les programmes NDIS, les contrats de service et les calendriers de service des participants. Ces documents décrivent « quels » soutiens seront fournis. Le [Plan-cadre des capacités pour le NDIS \(le Cadre\)](#) décrit les capacités nécessaires pour fournir ces soutiens. Ce guide montre comment appliquer le Cadre pour soutenir un participant individuel.

La concrétisation des plans de soutien de chaque participant au NDIS nécessite les efforts combinés de vous, du travailleur et de l'organisation pour atteindre les objectifs convenus. La communication tripartite entre vous, le participant et les travailleurs permet d'y parvenir.

## 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](#)
- [Relation entre supervision et soutien : un guide pour les superviseurs et les travailleurs](#)
- [Modèle d'accord de performance](#)
- [Apprentissage et développement des capacités : un guide pour les superviseurs](#)
- [Fiche de conseils sur les avis à l'intention des superviseurs](#)

## Contenu de ce guide

Ce guide comporte deux parties.

- La première partie énumère des situations courantes qui permettent d'évoquer les attentes, de demander des avis et de convenir des étapes à venir. Elle explique également comment inciter les participants et les travailleurs à réfléchir à leurs attentes et à préparer les conversations.
- La deuxième section propose une série de questions et d'instructions que vous pouvez utiliser pour orienter la communication avec les participants et les travailleurs dans les diverses situations décrites dans la section 1. Elle contient également des exemples pour illustrer la manière dont les questions pourraient être utilisées par les participants, les travailleurs et les superviseurs dans différentes circonstances.

---

## Utilisation de ce guide

Ce guide a été élaboré pour favoriser la communication tripartite. Vous pouvez utiliser ce guide pour structurer ces conversations afin de réfléchir à votre propre rôle et à votre contribution en tant que facilitateur. Vous devriez également suggérer au travailleur et au participant d'accéder à leurs propres versions de ce guide pour encourager leur participation active.

---

## Partie 1 : Quand avoir des conversations et comment les préparer

Des relations solides et de confiance sont la base d'un bon soutien. Une communication permanente et ouverte est la clé de relations de travail efficaces. Une compréhension claire et partagée des attentes et des responsabilités est une première étape essentielle pour établir une relation de travail avec un participant au NDIS. Il est tout aussi important de prendre des nouvelles, de recueillir des commentaires et de s'adapter pour refléter l'évolution des besoins ou des priorités en cours de route.

Votre rôle consiste à créer un environnement dans lequel le participant au NDIS et le travailleur se sentent à l'aise et capables de demander des éclaircissements ou de l'aide, de faire une suggestion ou de soulever une question difficile lorsqu'ils en ont besoin. Au départ, il s'agit notamment de confirmer la manière dont le participant préfère communiquer afin qu'il puisse s'engager et contribuer efficacement, en particulier lorsque les participants ne sont pas verbaux.

### Quand avoir des conversations

- **Vous prenez des dispositions pour aider un nouveau participant** : vous rencontrez le participant, vous apprenez à le connaître, vous confirmez les mesures de soutien à fournir et vous comprenez ses besoins et ses préférences. Vous notez les points clés afin de vous assurer que les employés de son équipe de soutien disposent des capacités pertinentes et savent ce qui est attendu. Vous expliquez également votre rôle en tant que superviseur et votre responsabilité de veiller à ce que le soutien soit fourni conformément aux normes attendues. Vous expliquez que vous allez vérifier l'évolution des choses de temps à autre et vous encouragez le participant à faire part de ses commentaires directement au travailleur ou à vous-même, notamment en le félicitant pour le bon travail et les points à améliorer.
- **Un intervenant rejoint l'équipe de soutien du participant** : vous vous assurez que le travailleur comprend les soutiens à fournir ainsi que les besoins et les préférences du participant. Vous lui fournissez les informations que le participant vous a fournies et vous vérifiez s'il y a quelque chose dont ils ne sont pas sûrs avant de commencer. Ensuite, vous présentez le nouveau travailleur au participant et vous vous assurez qu'ils comprennent tous deux les soutiens qui seront fournis et la manière dont ils seront fournis.
- **Un intervenant que vous supervisez demande votre aide pour soutenir un participant** : vous prenez le temps de lui parler afin de déterminer où et comment il a besoin d'aide. Dans le cadre de la conversation, vous discutez de tous les besoins connexes en matière de développement des capacités et de la manière d'y répondre et mettez à jour la section du Plan de développement des capacités de l'Accord de performance du travailleur, le cas échéant.

- 
- **Il y a un incident ou un accident a été évité de justesse** : vous discutez de ce qui s'est passé et des causes possibles avec le travailleur et le participant et vous vous mettez d'accord sur la manière de faire en sorte que cela ne se reproduise plus. Vous enregistrez le résultat afin que le participant et tous ses soutiens soient au courant des nouvelles dispositions. Vous déterminez s'il existe des besoins connexes en matière de développement des capacités pour chaque travailleur ou pour l'ensemble de l'organisation. Si tel est le cas, vous mettez à jour la section pertinente du plan de développement des capacités des travailleurs dans l'Accord de performance des travailleurs.
  - **Des contrôles réguliers pour discuter de l'évolution** : dans le cadre de votre évaluation régulière, vous, le travailleur et le participant revenez à votre accord antérieur sur les attentes, discutez de la façon dont les choses se passent, prenez note de tout commentaire du participant ou du travailleur et apportez les modifications nécessaires à la manière dont les soutiens sont fournis en fonction de l'évolution des circonstances ou des besoins.

## Préparer les conversations

Vous découvrez les besoins et les préférences du participant en matière de communication et vous vérifiez s'il souhaite impliquer quelqu'un d'autre lorsqu'il discute de son soutien avec vous ou avec le travailleur, par exemple un membre de la famille. Vous planifiez les sujets de discussion, les questions à poser et la meilleure façon de soulever les problèmes. Cela améliorera considérablement la qualité et l'utilité des échanges et conversations tripartites entre le participant, le travailleur et le superviseur. En tant que superviseur, vous encouragez les participants et les travailleurs à accéder à leur version de cette ressource pour les aider à réfléchir aux informations qu'ils aimeraient partager ou recevoir, aux points qu'ils aimeraient vérifier, etc.

**Adapter le guide de conversation à votre situation** : vous vérifiez que les questions du guide de conversation sont pertinentes compte tenu des circonstances. En sélectionnant les rubriques principales du Guide de conversation, vous pouvez créer un lien vers les fonctionnalités de base pertinentes du Cadre pour vérifier si vous souhaitez poser des questions sur d'autres aspects des capacités afin de répondre aux besoins du participant.

En fonction des besoins de soutien de chaque participant, vous souhaitez peut-être prendre en compte les [capacités identitaires supplémentaires](#), pertinentes lorsque vous soutenez des participants autochtones et/ou insulaires du détroit de Torres, issus de diverses cultures et langues ou LGBTIQ+. Il existe également **des capacités spécialisées supplémentaires** que vous pouvez sélectionner pour répondre aux besoins de soutien spécifiques d'un participant. Si les participants ont besoin d'un soutien pour des activités personnelles quotidiennes de haute intensité, vous trouverez ces capacités décrites dans les [Descripteurs de compétences de soutien de haute intensité](#).

---

## Prendre note des résultats

Prendre note des points clés des conversations constitue une référence importante pour les conversations futures. La manière et l'endroit où vous notez les points dépendent de leur utilisation, et vous devriez discuter de la méthode proposée avec le travailleur et le participant concernés. Par exemple, certaines organisations utilisent des systèmes de gestion de la relation client (CRM) pour enregistrer et suivre la manière dont elles répondent aux besoins et aux préférences des participants afin que les points clés puissent y être ajoutés et soient accessibles.

Dans d'autres organisations, les superviseurs et les travailleurs prennent des notes écrites et incluent les points clés dans les notes de passation afin de garantir que toutes les informations pertinentes sont disponibles pour les travailleurs affectés aux participants. Tous les points liés à la performance du travailleur (points forts ou besoins en matière de développement des capacités, objectifs d'apprentissage convenus) doivent figurer dans l'Accord de performance du travailleur, y compris dans la section relative au Plan de développement des capacités. Les informations doivent également être accessibles aux participants. Par exemple, un participant peut souhaiter conserver un résumé des principaux points dont il souhaite informer ses travailleurs dans une note sur son réfrigérateur. Quels que soient les arrangements utilisés, assurez-vous de prendre en compte et de respecter les questions de confidentialité lorsque vous partagez des informations de nature personnelle ou confidentielle.

**Donner et recevoir des commentaires :** pour garantir de bonnes relations de travail, il est nécessaire de donner et de recevoir des commentaires ouverts et honnêtes. Lorsque les travailleurs et les participants peuvent parler de ce qui fonctionne bien et de ce qui doit changer, les préoccupations mineures peuvent être abordées avant qu'elles ne deviennent des problèmes majeurs.

Les commentaires sont bien plus que des canaux formels pour les réclamations et les systèmes de gestion des commentaires. En indiquant aux travailleurs ce qu'ils font bien et en les soutenant là où ils ont besoin d'aide, vous établissez des relations de travail et des liens solides entre vous et le travailleur et entre le travailleur et l'organisation. Lorsque les travailleurs se sentent valorisés et soutenus, ils seront plus capables et plus confiants de fournir un soutien de qualité. Les organisations sont également tenues de fournir une supervision appropriée, y compris des commentaires et un développement, comme indiqué dans les directives destinées aux prestataires pour répondre aux exigences du Code de conduite du NDIS. Cela vous donne, à vous et à votre organisation, confiance en la qualité du soutien fourni, mais contribue également à un personnel plus impliqué et plus satisfait.

Les superviseurs peuvent encourager l'habitude de fournir des commentaires positifs et développementaux dans le cadre des interactions quotidiennes en modélisant les bonnes pratiques dans la manière dont ils répondent aux commentaires et les fournissent, et en encourageant les travailleurs et les participants à y prendre part.

Pour plus d'informations sur le moment, le contenu et les modalités de commentaires efficaces, consultez la [Fiche de conseils concernant les commentaires pour les superviseurs](#). Vous pouvez également orienter les travailleurs et les participants vers des versions personnalisées de ce guide.

## Partie 2 : le Guide de conversation

Cette section propose quelques questions typiques à poser au participant et au travailleur, afin de recueillir des informations sur les besoins et les attentes du participant et de s'assurer que le travailleur a les capacités nécessaires pour y répondre. Cela vous invite également à réfléchir aux implications sur la manière de superviser et d'aider le travailleur à répondre aux exigences. Vous pouvez cliquer sur chacun des titres pour voir les capacités de base correspondantes du Cadre.

### Mise en place de la relation participant-travailleur

Questions pour le participant	Questions pour le travailleur	Implications pour le superviseur
<ul style="list-style-type: none"><li>• Avez-vous des préférences ou des besoins spécifiques pour vous aider à communiquer avec votre travailleur ?</li><li>• Y a-t-il d'autres personnes dans votre entourage ou au sein de votre équipe de soutien que vos travailleurs devraient connaître ou avec lesquelles ils devraient travailler ?</li><li>• Savez-vous à qui vous adresser si vous avez un problème ou une préoccupation que vous souhaitez aborder avec l'organisation plutôt qu'avec le travailleur ?</li><li>• Êtes-vous d'accord sur les types d'informations auxquelles vous souhaitez que vos travailleurs aient accès ou qu'ils partagent avec d'autres personnes ?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Avez-vous besoin d'apprendre ou d'adapter votre style de communication ou de développer de nouvelles compétences pour répondre aux besoins et aux préférences de ce participant ?</li><li>• Savez-vous quelles sont les autres personnes importantes dans la vie du participant qu'il souhaite vous faire connaître et avec lesquelles il souhaite travailler ?</li><li>• Savez-vous quels types d'informations vous pouvez partager et avec qui vous pouvez le faire ?</li><li>• Savez-vous quels types d'informations vous devez transmettre à votre organisation et comment le faire ?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Les participants et les travailleurs ont-ils des attentes raisonnables en ce qui concerne la relation de travail ? De quel soutien le travailleur pourrait-il avoir besoin pour comprendre et travailler dans les limites appropriées ?</li><li>• Le participant sait-il quel autre membre de l'organisation contacter pour traiter des questions qui ne relèvent pas de la compétence ou de la responsabilité du travailleur ?</li><li>• Existe-t-il des dispositifs ou des techniques de communication spécifiques auxquels le travailleur doit être formé ?</li><li>• Savons-nous qui le participant souhaite impliquer dans la planification et la fourniture de son soutien et quel est son rôle ?</li></ul>

Questions pour le participant	Questions pour le travailleur	Implications pour le superviseur
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le travailleur a-t-il besoin d'aide pour comprendre son rôle s'il travaille avec un participant aidé à prendre des décisions dans le cadre d'un processus de prise de décision assistée ?</li> <li>• Le participant et le travailleur ont-ils discuté des informations qui doivent être partagées, telles que les risques potentiels connus pour la sécurité des participants ou des travailleurs et la manière de les éviter ou de les gérer ?</li> </ul>

**Exemple :** *Effie a insisté sur le fait que la vie privée est très importante pour elle. Elle ne souhaite pas que ses soutiens contactent ses professionnels de la santé ou lui transmettent des informations la concernant. Vous discutez avec Wendy et vous vous mettez d'accord sur le moment et le type d'informations que le travailleur partagerait et avec qui il peut les partager afin de respecter les préoccupations d'Effie et d'assurer sa sécurité. Vous acceptez également de partager cela avec les autres soutiens d'Effie.*

## Capacités des travailleurs

Questions pour le participant	Questions pour le travailleur	Implications pour le superviseur
<ul style="list-style-type: none"><li>• Lorsqu'un travailleur a besoin d'apprendre quelque chose de nouveau, souhaitez-vous que quelqu'un, tel qu'un membre de la famille ou un professionnel de santé, participe à l'explication de la marche à suivre ?</li><li>• Comment saurez-vous que le travailleur possède les capacités dont il a besoin ?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Vous sentez-vous confiant et prêt à apporter ce soutien ?</li><li>• Y a-t-il des aspects de ce nouveau travail qui vous stressent ou vous inquiètent ? Souhaitez-vous discuter de quelque chose ou obtenir un soutien qui vous aiderait à gérer cette situation ?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Quelle est l'expérience de ce travailleur dans la prestation de ce type de soutien ? De quel soutien ont-ils besoin de votre part pour bien travailler avec ce participant ?</li><li>• Êtes-vous d'accord avec le participant et le travailleur en ce qui concerne l'évaluation des capacités des travailleurs ? Avez-vous discuté avec eux de la manière dont ils souhaitent participer à la formation des travailleurs et leur avez-vous fait part de leurs commentaires sur le soutien reçu ?</li><li>• Avez-vous discuté avec le travailleur de la manière dont vous allez évaluer ses capacités, notamment ses comportements, ses attitudes et ses valeurs ?</li><li>• Si votre évaluation implique une observation directe, êtes-vous d'accord avec le participant sur la manière de procéder de manière à perturber le moins possible ses routines quotidiennes et en respectant sa vie privée ?</li></ul>

**Exemple :** Les services de soutien d'ABC viennent en aide à la fille de Gina, âgée de cinq ans, qui a besoin d'une alimentation par sonde. Vous avez inscrit un travailleur de soutien qui soutiendra la fille de Gina à compter de lundi. Gina a toujours formé les travailleurs de sa fille pour qu'ils comprennent ses besoins. Vous avez vérifié le descripteur des compétences de soutien à haute intensité et avez pris des dispositions pour que le travailleur suive un cours rapide afin de comprendre les principes généraux et les pratiques qui sous-tendent l'alimentation entérale. Vous acceptez que Gina propose une formation pratique supplémentaire à sa fille. Vous prenez également le temps de vous rendre sur place pour vous assurer que le nouveau travailleur fournit ce soutien conformément aux normes requises. Vous expliquez à Gina que, bien qu'elle soit l'experte en matière de soutien à sa fille, l'organisation a la responsabilité d'évaluer si le travailleur fournit ce soutien conformément aux procédures et aux normes de qualité de votre organisation.

**Exemple :** Un participant qui reçoit du soutien depuis un certain temps a récemment déclaré au personnel qu'il avait changé son nom en Beau et qu'il s'identifiait désormais comme sexuellement non conforme. Cette personne souhaite que tout le monde utilise les pronoms « iel » et « iels ». Votre organisation soutient activement la diversité et a déjà proposé une formation Rainbow Awareness. Vous demandez à un travailleur qui s'identifie activement comme membre de la communauté LGBTIQ+ d'expliquer aux autres membres de l'équipe de soutien pourquoi il est important pour eux de faire l'effort d'adapter leur langage lorsqu'ils soutiennent ce participant. Vous mettez à jour le dossier Working Together et suggérez aux travailleurs d'examiner la capacité LGBTIQ+ et de vous parler de tout ce dont ils ne sont pas sûrs ou qui les mettent mal à l'aise. Vous discuterez avec Beau et ses employés plus fréquemment au cours des prochains mois pour voir comment les choses se passent.

## Comprendre ce qui est important

Questions pour le participant	Questions pour le travailleur	Implications pour le superviseur
<ul style="list-style-type: none"><li>• Que doivent savoir vos travailleurs sur ce qui est important pour vous et sur la manière dont vous souhaitez être soutenu ?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Savez-vous ce qui est important pour cette personne et comment vous pouvez l'aider à y parvenir ?</li><li>• Avez-vous besoin d'un soutien ou d'informations supplémentaires pour vous aider à comprendre les besoins de ce participant ?</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Le participant a-t-il des attentes raisonnables quant à son soutien et celui-ci est-il dans le cadre de l'organisation et des capacités du travailleur ou avez-vous besoin de discuter de sujets qui dépassent le cadre et des raisons pour lesquelles c'est ainsi ?</li><li>• Le travailleur a-t-il accès aux spécialistes adaptés ou aux informations dont il a besoin pour aider ce participant ? Il peut s'agir de l'origine culturelle et de l'identité du participant ou de la nature du soutien dont il a besoin.</li><li>• Le travailleur doit-il mettre à jour sa compréhension des modèles ou approches pertinents, par exemple les pratiques axées sur le rétablissement ? Si oui, l'avez-vous inclus dans la section <a href="#">Accord de performance</a> - <a href="#">Plan de développement des capacités</a> des travailleurs et avez-vous convenu avec le travailleur de la manière dont il pourra bénéficier de cet apprentissage ?</li></ul>

**Exemple :** Jill a vécu dans un foyer pendant des années et est enthousiaste à l'idée d'emménager dans un logement qui lui appartiendrait. À mesure que la date du déménagement approche, Jill est de plus en plus inquiète quant à la façon dont elle va se débrouiller seule. Ce n'est que récemment que Bing a commencé à soutenir Jill et vous dit qu'il ne veut pas continuer car il ne peut tout simplement pas communiquer avec Jill et ne sait pas comment réagir, disant qu'elle semble bouleversée ou en colère la plupart du temps.

Vous faites en sorte que Bing reçoive une formation sur la pratique tenant compte des traumatismes. Vous avez également organisé un rendez-vous entre Jill et Bing. Jill explique à quel point ce déménagement est important pour elle et qu'elle craint que cela ne se passe pas bien. Bing demande à Jill de décrire ce qu'elle entend par « se passer bien » et ils discutent de la façon dont il peut la soutenir lorsqu'elle est anxieuse. Vous convenez également avec Jill de prendre des dispositions pour que Bing assiste à sa prochaine réunion avec le coordinateur du support afin de déterminer comment il peut l'aider à réussir ce déménagement.

**Exemple :** Ben est un homme aborigène atteint d'une déficience intellectuelle qui vit à Brisbane. Il a grandi dans une région reculée de la Nouvelle-Galles du Sud, mais vit en ville depuis quelques années pour être à proximité de soutiens médicaux et psychosociaux. Sachant que Ben veut retourner dans sa région et retrouver sa famille, vous demandez à Ben qui pourrait l'aider dans ce domaine. Il désigne certaines personnes de sa communauté qu'il souhaite impliquer et, avec ses soutiens et son équipe soignante, vous planifiez la façon dont Ben pourra retourner dans sa région et dans sa famille.

## Apporter un soutien

Questions pour le participant	Questions pour le travailleur	Implications pour le superviseur
<ul style="list-style-type: none"> <li>De temps à autre, vous ou votre travailleur pouvez être au courant d'une situation qui présente un risque pour votre sécurité, celle de votre travailleur ou celle des autres personnes qui vous entourent. Si cela se produit, comment souhaitez-vous en discuter et gérer cela ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connaissez-vous des préférences, des situations ou des éléments déclencheurs susceptibles d'influer sur la manière dont vous devez soutenir ce participant ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Les participants et les travailleurs ont-ils des attentes raisonnables quant au soutien et à la manière dont il sera fourni ?</li> <li>Comment aidez-vous le travailleur à assurer sa sécurité et celle du participant tout en respectant le droit des participants de prendre les risques de leur choix ?</li> </ul>

Questions pour le participant	Questions pour le travailleur	Implications pour le superviseur
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Y a-t-il des risques spécifiques liés au soutien de ce participant et savez-vous comment les gérer ? Rappelez-vous qu'il faut pour cela comprendre les souhaits du participant ainsi que les politiques et procédures de votre organisation.</li> <li>• Que savez-vous des points forts actuels de ce participant ? Savez-vous comment soutenir cette personne de manière à renforcer sa confiance et ses capacités à poursuivre ce qui est important pour elle ? Souhaitez-vous discuter d'idées sur la manière d'y parvenir ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le travailleur comprend-il le concept de dignité du risque ? De quel soutien pourraient-ils avoir besoin pour l'appliquer ?</li> <li>• Le participant est-il conscient des conséquences potentielles de ses choix ?</li> <li>• Existe-t-il des pratiques restrictives autorisées que ce travailleur doit connaître ? Comprennent-ils les principes de base et les réglementations qui régissent leur utilisation ?</li> <li>• Comment pouvez-vous aider le travailleur à faire preuve de créativité lorsque vous encouragez les participants à élargir leurs intérêts ou à explorer de nouvelles opportunités ?</li> </ul>

**Exemple :** Angelo est un jeune homme qui bénéficie d'un soutien pour vivre avec son autisme. Il explique à Rex (son soutien) qu'il risque de s'agiter si l'environnement est trop bruyant ou trop éclairé. Vous en prenez note afin que les autres travailleurs d'Angelo soient au courant. Récemment, Angelo a suggéré qu'il aimerait sortir davantage et rencontrer de nouveaux amis. Vous travaillez avec Angelo et Rex pour planifier comment procéder afin qu'Angelo se sente en confiance et ait un plan sur ce qu'il veut que Rex fasse s'il commence à se sentir anxieux ou stressé.

**Exemple :** Eric vit seul à la maison avec sa chienne Trixie, pour compagnie. Trixie dort dans la chambre d'Eric. Récemment, le soutien d'Eric l'aidait à passer du lit à sa chaise. Trixie s'est mise en travers de son chemin et ils ont failli se retrouver tous les deux par terre. Le travailleur le signale à son superviseur et ils discutent ensemble de la meilleure façon d'assurer la sécurité de tous. Ils décident de garder Trixie hors de la pièce lors de futurs transferts et d'indiquer aux autres membres de l'équipe d'assistance qu'ils doivent faire de même.

## Prendre des nouvelles

Questions pour le participant	Questions pour le travailleur	Implications pour le superviseur
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Avez-vous des commentaires sur la façon dont les choses se passent ? Qu'est-ce qui se passe bien et qu'est-ce qui pourrait être mieux ou différent ?</li> <li>• Vous sentez-vous à l'aise pour donner à votre travailleur des commentaires sur le soutien que vous recevez, qu'il soit positif ou négatif ? Si ce n'est pas le cas, qu'est-ce qui rend cette tâche difficile ?</li> <li>• Souhaitez-vous recevoir de l'aide pour faire part de vos commentaires aux autres ?</li> <li>• Pouvons-nous fixer une heure pour faire le point afin de comprendre comment les choses se passent et d'ajuster nos arrangements au besoin lorsque les choses changent ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comment vous sentez-vous par rapport au soutien que vous apportez à ce participant ? Comment savez-vous que les choses se passent bien ? Y a-t-il des domaines dans lesquels vous estimez avoir besoin d'une formation complémentaire ou d'un soutien plus important ?</li> <li>• Demandez-vous au participant ce qui fonctionne bien et s'il souhaite modifier la manière dont vous le soutenez ?</li> <li>• Si un participant est réticent ou mal à l'aise pour donner son avis, que pourriez-vous faire pour le soutenir ?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les participants et les travailleurs ont-ils convenu d'un moyen de partager régulièrement leurs réflexions et leurs commentaires sur la façon dont les choses se passent ?</li> <li>• Qui d'autre pourrait avoir des commentaires utiles sur la façon dont l'assistance fonctionne pour ce participant et travailleur ?</li> <li>• Comment l'organisation contrôle-t-elle la prestation de services et utilise-t-elle les commentaires des travailleurs et des participants pour réfléchir à la qualité du soutien fourni et à la mesure dans laquelle elle aide ses travailleurs à le fournir ?</li> </ul>

**Exemple :** Rhonda est généralement satisfaite de l'aide qu'elle reçoit de Nan, même si, ces derniers temps, Nan semble passer beaucoup de temps sur son téléphone. Rhonda n'en a pas parlé parce qu'elle ne veut pas contrarier Nan. Si elle le mentionne au prestataire de services, elle craint que cela n'attire des ennuis à Nan.

Se mettre d'accord à l'avance sur la manière et le moment de vérifier où l'on en est peut aider à gérer les conversations difficiles. Rhonda et Nan conviennent de prendre le thé ensemble et de discuter de la situation, une fois tous les quinze jours.

Rhonda découvre que Nan a une fille qui est malade et qu'elle vérifiait auprès de sa garderie si elle allait bien. Nan se rend compte qu'elle a été un peu distraite et s'arrange pour que la garderie contacte sa partenaire en cas de problème avec son enfant pendant les heures de travail.

## 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.
- [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.
- [Descripteurs de compétences de soutien à haute intensité](#) : guide pour les prestataires et travailleurs pour le NDIS soutenant des participants dans le cadre d'activités personnelles quotidiennes à haute intensité.