



NDIS Quality
and Safeguards
Commission



NDIS Workforce
Capability Framework

Supervision des capacités

French | Français

Travailler ensemble : un guide
pour les travailleurs

Septembre 2023








Table des matières

Supervision des capacités	0
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	4
Enregistrement des résultats.....	5
Obtenir et donner un retour.....	5
Partie 2 : Le Guide de conversation	7
Mise en place de la relation participant-travailleur	7
Capacités des travailleurs	8
Comprendre ce qui est important	9
Apporter un soutien.....	9
Vérifications	10
Autres ressources utiles	11

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

En tant que travailleur pour le NDIS, vous devez avoir l'expertise et les compétences nécessaires pour fournir les soutiens dont un participant a besoin et fournir ces soutiens en toute sécurité. Vos responsabilités sont décrites dans le [Code de conduite du NDIS](#). Pour ce faire, vous devez comprendre ce que l'on attend de vous et vous assurer que vous disposez des capacités nécessaires avant d'entreprendre le travail. Demandez à votre superviseur si vous avez besoin d'aide ou si vous n'êtes pas sûr de vous.

Votre superviseur vous a peut-être déjà expliqué les capacités dont vous avez besoin dans le cadre de votre recrutement ou lorsque vous avez discuté de votre [accord de performance](#). Ce guide vous aide à comprendre comment appliquer ces capacités lorsque vous soutenez un participant au NDIS et quel soutien vous pourriez demander à votre superviseur.

Les participants auto-gérés au NDIS peuvent utiliser ces ressources comme guide lorsqu'ils travaillent avec des intermédiaires, tels que des fournisseurs de plateformes, ou avec des personnes qu'ils embauchent ou emploient eux-mêmes, tels que des employés directs ou des entrepreneurs individuels.

Les soutiens et les services du NDIS à fournir aux participants sont décrits dans les plans du NDIS, les accords 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 dont les travailleurs ont besoin pour fournir ces soutiens. La mise en œuvre des plans de soutien pour chaque participant requiert vos efforts, ceux de votre superviseur et de l'organisation, afin d'atteindre les objectifs convenus. Engager une communication continue et tripartite entre le participant au NDIS et votre superviseur est un moyen efficace d'y parvenir.

Ressources liées à la supervision

Ce guide fait partie d'un ensemble de ressources « Supervision des capacités » développées par 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 chargée de la qualité et des protections dans le cadre du NDIS (la Commission) sont répertoriées à la fin de ce guide.

Ressources liées à la supervision

- [La relation de supervision et de soutien : Un guide pour les superviseurs et les travailleurs](#)

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 propose également des pistes pour préparer ces conversations.

La deuxième partie propose une série de questions et d'incitations que vous pouvez utiliser pour guider vos discussions avec votre superviseur et le participant au NDIS que vous soutenez. Elle comprend également des exemples montrant comment les questions peuvent être utilisées dans différentes circonstances.

Utilisation de ce guide

Ce guide est destiné à soutenir la communication tripartite. Vous pouvez l'utiliser pour vous aider à réfléchir aux informations que vous avez besoin de connaître sur le participant au NDIS que vous aidez et à tout soutien spécifique à demander à votre superviseur. Votre superviseur utilise déjà certainement ces ressources. Si ce n'est pas le cas, vous pouvez lui indiquer qu'il peut accéder à sa propre version de ce guide en utilisant le lien figurant sur la page de titre. Une version de ce guide est également disponible pour les participants.

Les personnes qui travaillent avec des participants autogérés au NDIS peuvent également utiliser ces ressources comme guide lorsqu'elles travaillent avec des intermédiaires, tels que des fournisseurs de plateformes, ou lorsque vous êtes un employé direct ou un entrepreneur individuel.

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 dans l'établissement d'une bonne relation de travail avec un participant. Il est tout aussi important de poser des questions ou de soulever des problèmes, d'obtenir des avis, de faire des suggestions et d'ajuster votre pratique pour refléter les changements de besoins ou de priorités en cours de route.

Quand avoir des conversations

Voici quelques exemples des moments où vous pourriez utiliser le Guide de conversation. Bien entendu, tous les participants ne communiquent pas verbalement. Votre superviseur et vous-même devez demander au participant comment il souhaite communiquer.

Vous rejoignez l'équipe de soutien d'un participant au NDIS : Vous avez peut-être déjà aidé d'autres participants, mais vous devez comprendre les besoins et les attentes spécifiques de chaque nouveau participant avec lequel vous travaillez. Votre superviseur peut vous demander de lire le plan de soutien du participant et une description de ce qu'il attend et vous inviter à poser des questions si vous avez des doutes avant de commencer. Vous pouvez utiliser les questions de la partie 2 de ce guide pour vous aider à réfléchir à toute question spécifique que vous pourriez avoir.

Un incident ou un quasi-accident survient sur le lieu de travail : Vous informez votre superviseur et convenez d'un rendez-vous avec le participant et vous pour discuter de ce qui s'est passé, des causes possibles et des façons d'éviter que cela se reproduise. Votre superviseur consigne les résultats de la réunion afin que le participant et tous ses soutiens soient au courant des nouvelles dispositions prises.

Vous vous réunissez régulièrement pour discuter de la façon dont les choses se passent avec le participant au NDIS que vous aidez : Vous profitez de ce moment pour soulever des questions sur la meilleure façon d'apporter votre soutien. Par exemple, le participant au NDIS que vous accompagnez souhaite faire de l'aquagym dans son centre de loisirs local et aura besoin d'aide pour entrer et sortir de la piscine. Vous en informez votre superviseur et discutez avec le participant de la manière dont vous allez procéder. Votre superviseur s'arrange pour que vous parliez au professeur d'aquagym de la manière d'aider le participant à se sentir à l'aise, en sécurité et à apprécier le cours.

Préparer les conversations

En réfléchissant à l'avance aux sujets à aborder et aux questions que vous souhaitez poser, vous vous sentirez mieux préparé et tirerez le meilleur parti de ces conversations.

Adapter les questions à votre situation : Le Guide de conversation de la partie 2 présente une série de questions qui reposent sur les capacités du [Cadre](#), qui décrivent les attitudes, les compétences et les connaissances attendues des travailleurs pour le NDIS. Certaines questions peuvent ne pas vous concerner et vous pouvez en suggérer d'autres. Sélectionnez les rubriques principales du guide de conversation pour accéder aux capacités essentielles correspondantes du Cadre.

En fonction des besoins de soutien du participant au NDIS, vous pouvez également examiner **les capacités d'identité supplémentaires** dont vous avez besoin pour soutenir les participants aborigènes et/ou insulaires du détroit de Torres, qui issus d'une diversité culturelle ou linguistique 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](#).

Enregistrement des résultats

L'enregistrement des points clés des conversations vous permet, ainsi qu'à votre superviseur et au participant au NDIS, de disposer d'un dossier auquel vous pourrez vous référer lors de conversations ultérieures. Les organisations auront différentes manières d'enregistrer ces informations et il est important que vous compreniez vos responsabilités en matière d'enregistrement formel. Il est également important que le participant puisse facilement accéder à un enregistrement de ce qui a été convenu d'une manière qui lui convient. Par exemple, il peut décider de dresser la liste des principaux points qu'il souhaite porter à la connaissance de ses soutiens sur une note placée sur le réfrigérateur. Lorsque vous enregistrez et partagez des informations personnelles ou confidentielles, il est important de respecter la confidentialité du participant et de ne partager que les informations que vous avez le droit de partager. Si vous n'êtes pas sûr de vous, discutez-en avec votre superviseur.

Obtenir et donner un retour

De bonnes relations de travail reposent sur la capacité à donner et à obtenir des avis ouverts et honnêtes. Le fait de demander des retours, d'informer les autres de votre évolution et de demander de l'aide lorsque vous en avez besoin montre que vous vous engagez à développer et à mettre en œuvre vos capacités. En étant ouvert et honnête sur ce que vous trouvez difficile ou ce pour quoi vous avez besoin d'aide, il est plus facile pour les autres de voir ce qu'ils peuvent faire pour vous soutenir. Ce type de conversation ouverte favorise également des relations de travail saines.

Les participants au NDIS, votre superviseur et vos collègues ont une grande expérience dont vous pouvez tirer profit pour vous aider dans votre travail. Voici quelques conseils pour vous aider à demander des avis et à en tirer le meilleur parti.

Décidez de la raison pour laquelle vous souhaitez obtenir des avis : Il est courant de demander des avis pour vérifier comment vous progressez lorsque vous apprenez quelque chose de nouveau. Par exemple, vous devez apprendre à utiliser un nouveau palan. Après avoir suivi le cours de manutention et travaillé en binôme avec un travailleur plus expérimenté, vous travaillez maintenant seul. Vous demandez au participant s'il peut passer quelques minutes avec vous à la fin de la période de travail pour vous faire part de ses impressions. Vous devez toujours vous assurer que le moment choisi convient à la personne qui vous fait part de ses avis.

Une réponse du type « oui, c'était bien » ne vous apprend pas grand-chose. En préparant quelques questions à l'avance, vous obtiendrez plus d'informations. Par exemple :

- « *Comment me suis-je débrouillé pour utiliser le harnais ?* »
- « *Y a-t-il quelque chose que je puisse faire pour que vous vous sentiez plus à l'aise et plus en sécurité lorsque nous utilisons le palan ?* »
- « *Êtes-vous satisfait de la façon dont j'ai parlé avec vous pendant la période de travail ?* »
- « *Y a-t-il autre chose que je puisse faire pour mieux vous soutenir ?* »

Contrôlez vos émotions : Il peut être difficile d'entendre des avis négatifs. Vous pourriez vous mettre sur la défensive ou vous énerver si quelqu'un ne vous écoute pas ou si vous vous sentez injustement critiqué. Il n'y a pas de mal à indiquer à l'autre personne que vous trouvez la conversation difficile, et vous pouvez suggérer de faire une pause et de reprendre la conversation lorsque vous aurez le temps de réfléchir à ce qui a été dit.

Remerciez-les : Un avis ouvert et honnête est essentiel pour savoir où vous en êtes. Indiquez à la personne qui vous fait part de son avis que vous appréciez son temps et son honnêteté.

Demandez le soutien dont vous avez besoin : L'avis vous aide à déterminer les points sur lesquels vous pourriez ajuster ou améliorer votre façon de travailler. Cela peut vous aider dans votre rôle actuel et lorsque vous réfléchissez à la manière dont vous aimeriez évoluer à l'avenir. Discutez avec votre superviseur du soutien dont vous avez besoin et recherchez les opportunités d'apprentissage et de développement qu'il vous faut.

Essayez d'obtenir un avis régulier : Demander des entretiens réguliers avec votre superviseur et le participant au NDIS permet d'établir des relations de travail qui vous soutiennent dans votre activité. La fréquence de ces conversations dépendra de ce qui est pratique pour toutes les parties. Par exemple, vous pourriez convenir avec le participant de passer régulièrement un moment à la fin de la semaine pour faire le point sur la situation. Vous pouvez prévenir par texto votre superviseur après chaque période de travail et poursuivre la conversation si nécessaire. La mise en place de ce schéma régulier vous permet d'aborder les problèmes au fur et à mesure qu'ils se présentent, au lieu d'attendre une conversation plus formelle sur l'évaluation des performances.

Partie 2 : Le Guide de conversation

Cette section comprend des questions que vous pouvez vous poser pour vous aider à comprendre les besoins et les préférences des participants au NDIS, pour vérifier si vous avez les capacités nécessaires et pour réfléchir à la façon dont vous voulez que votre superviseur vous aide. Elle fournit également des exemples pratiques de la manière dont ces questions peuvent être utilisées dans différentes situations. 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 à vous poser :

- 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 ?
- 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 ?
- Savez-vous quels types d'informations vous pouvez partager et avec qui vous pouvez le faire ?
- Savez-vous quels types d'informations vous devez transmettre à votre organisation et comment le faire ?
- Savez-vous qui contacter et quel rôle un tiers peut jouer dans la relation que vous entretenez avec votre participant, par exemple un responsable de programme ou un fournisseur de plateforme ?

Exemple : Effie a déclaré que le respect de sa vie privée était très important pour elle. Elle ne veut pas que ses soutiens contactent les praticiens de l'aide au comportement ou transmettent des informations à son sujet. Votre superviseur discute avec Effie et se met d'accord sur le moment et le type d'informations que vous devez partager, ainsi que sur les personnes avec lesquelles vous pouvez les partager afin de respecter la vie privée d'Effie et d'assurer sa sécurité.

Exemple : Nam emploie ses propres soutiens et souhaite qu'ils travaillent en équipe pour répondre à ses besoins. Il obtient le consentement de chaque travailleur. Ils communiquent alors son numéro de téléphone aux autres aidants et à son partenaire. Il explique qu'il ne voit pas d'inconvénient à ce que les travailleurs communiquent des informations sur ses besoins en matière de santé à d'autres travailleurs et à son partenaire s'il a donné son accord.

Capacités des travailleurs

Questions à vous poser :

- Vous sentez-vous confiant et prêt à apporter cette assistance ?
- Y a-t-il des aspects de ce travail qui vous stressent ou vous angoissent ? Souhaitez-vous discuter de quelque chose ou obtenir un soutien qui vous aiderait à gérer cette situation ?

Exemple : Vous êtes un travailleur social expérimenté et vous avez récemment suivi un cours de courte durée sur l'alimentation entérale en vue de commencer à aider une participante de cinq ans qui est nourrie par sonde. Bien que la formation vous ait permis d'apprendre les principes généraux, vous êtes conscient que les dispositions prises par chaque participant sont différentes. Sa mère, Gina, soutient sa fille et vous montrera exactement comment l'aider. Votre superviseur passera également vous voir pour vérifier comment les choses se passent. Vous lisez le Descripteur des compétences de soutien de haute intensité pour l'alimentation entérale, en notant quelques points que vous souhaitez vérifier auprès de Gina et de votre superviseur.

Exemple : Un participant qui reçoit des soutiens depuis un certain temps vous a récemment dit qu'il avait changé son nom de Belle en Beau et qu'il s'identifiait désormais à un genre neutre. Il souhaite que tout le monde utilise le pronom « iel ». Vous avez suivi la formation de sensibilisation Rainbow dispensée par votre organisation, mais c'est la première personne que vous accompagnez qui s'identifie comme sexuellement non conforme et vous craignez de vous tromper, par exemple en utilisant le mauvais pronom. Vous en parlez à votre superviseur qui fait en sorte qu'un collègue qui s'identifie activement à la communauté LGBTIQ+ vous explique pourquoi le langage est important et vous suggère également de discuter de vos préoccupations avec Beau à l'avance. Beau vous rassure en vous disant qu'il comprend que vous puissiez parfois commettre des erreurs, mais qu'il apprécie que vous fassiez des efforts pour changer. Vous convenez avec Beau de discuter régulièrement de l'évolution de la situation afin de pouvoir aborder toutes les questions qui se posent.

Comprendre ce qui est important

Questions à vous poser :

- Savez-vous ce qui est important pour ce participant au NDIS et comment vous pouvez l'aider à atteindre cet objectif ?
- Avez-vous besoin d'un soutien ou d'informations supplémentaires pour vous aider à comprendre les besoins de ce participant ?

Exemple : *Jill a vécu dans un foyer pendant des années et est enthousiaste à l'idée d'emménager dans un logement qui lui appartiendrait. Vous avez récemment commencé à aider Jill et vous avez l'impression de ne pas la comprendre. Tout ce que vous dites semble la contrarier ou la mettre en colère. Vous dites à votre superviseur que vous voulez changer d'équipe.*

Votre superviseur vous propose d'en apprendre davantage sur la pratique informée des traumatismes. Vous comprenez alors mieux pourquoi Jill a été si irritable. Votre superviseur organise également un entretien avec vous et Jill. Jill explique à quel point ce déménagement est important pour elle et qu'elle craint que cela ne se passe pas bien. Vous lui demandez de décrire ce qu'elle entend par « bien se passer » et vous lui expliquez comment vous pouvez la soutenir lorsqu'elle se sent anxieuse. Vous acceptez également d'accompagner Jill lors de son prochain entretien avec le coordinateur de soutien afin de comprendre comment vous pouvez l'aider à réussir ce déménagement.

Apporter un soutien

Questions à vous poser :

- Connaissez-vous des préférences, des situations ou des éléments déclencheurs susceptibles d'influer sur la manière dont vous devez soutenir ce participant ?
- 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.
- Que savez-vous des forces existantes de cette participante ? 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 ?

Exemple : Angelo est un jeune homme qui bénéficie d'un soutien pour vivre avec son autisme. Il vous explique qu'il est souvent agité lorsque l'environnement est trop bruyant ou trop éclairé. Récemment, Angelo a suggéré qu'il aimerait sortir davantage et rencontrer de nouveaux amis. Vous vous interrogez sur la manière de gérer les risques et demandez conseil à votre superviseur. Vous vous rencontrez tous les trois pour planifier la marche à suivre afin qu'Angelo se sente en confiance et sache ce qu'il veut que vous fassiez s'il commence à se sentir anxieux ou stressé.

Exemple : Eric vit seul chez lui, avec sa chienne Trixie. Trixie dort dans la chambre d'Eric. Récemment, vous avez aidé Eric à passer du lit au fauteuil et Trixie s'est interposée. C'était assez dangereux et vous avez failli vous retrouver tous les deux par terre. Vous vous rendez compte que cette situation pourrait facilement affecter d'autres travailleurs et vous en faites part à votre superviseur. Vous vous rencontrez tous les trois pour discuter de la meilleure façon d'assurer la sécurité de tous. Vous décidez de laisser Trixie en dehors de la pièce lors des prochains transferts et le superviseur informera les autres soutiens de ce nouvel arrangement.

Vérifications

Questions à vous poser :

- 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 ?
- Demandez-vous au participant ce qui fonctionne bien et s'il souhaite modifier la manière dont vous le soutenez ?
- Si un participant est réticent ou mal à l'aise pour donner son avis, que pourriez-vous faire pour le soutenir ?

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 malade et qu'elle s'assurait auprès de sa garderie qu'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, ainsi que 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 travailleurs](#).
- [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.
- [Guide des options de carrière](#) : aide les travailleurs actuels à découvrir les options de développement pour approfondir leurs capacités dans leur emploi actuel ou poursuivre d'autres opportunités de carrière dans le secteur du handicap ou le secteur des soins de manière plus générale.