

## **EMBAUCHER AVEC CONFIANCE :**

***Un guide pour les personnes handicapées qui  
embauchent des travailleurs de soins***

***par Gemma Yates-Howorth***

## PRÉFACE

C'était un véritable honneur pour moi, en tant que sénatrice indépendante du Manitoba, d'inviter Gemma Yates-Howorth à rédiger ce guide à l'intention des personnes handicapées qui souhaitent embaucher leur propre personnel de soins. Notre rôle en tant que sénateurs, en plus d'examiner et d'analyser les lois, consiste à donner la parole aux gens de tous les milieux et de toutes les situations de la vie. En 2019, le Canada a adopté la *Loi canadienne sur l'accessibilité* (Loi visant à assurer un Canada exempt d'obstacles), et le projet de loi C-22, la Loi canadienne sur les prestations d'invalidité, fait actuellement l'objet d'un débat. La société doit se concentrer sur les besoins, les droits et l'indépendance des personnes handicapées et des sourds. L'aide personnelle aux personnes handicapées est un aspect de ce défi. Que ce guide soit utile à ceux et celles qui embauchent et vivent avec du personnel de soins.

J'ai vu la diligence avec laquelle M<sup>me</sup> Yates-Howorth a embauché ses travailleurs de soutien au fil des ans, et la façon dont elle a évalué ses propres besoins et équilibré les intérêts et les compétences de son personnel. J'ai été témoin de la chaleur avec laquelle elle interagit avec chacun d'entre eux. J'ai aussi vu des personnes qui n'ont pas eu la chance de choisir ceux qui travaillent avec eux. Je suis conscient des qualités de vie différentes, des sentiments différents d'estime de soi et des cercles limités d'interaction au sein de leurs communautés. Lorsque j'ai invité M<sup>me</sup> Yates-Howorth à rédiger le présent guide, je lui ai demandé d'expliquer non seulement le « comment » de ses principes et pratiques d'embauche, mais aussi ce qu'elle pensait pouvoir raconter de son histoire personnelle. C'est ce qu'elle a fait.

Les idées de M<sup>me</sup> Yates-Howorth, tant personnelles qu'universelles, sont excellentes. Sa propre détermination lui a permis de nombreuses réalisations malgré sa vie entière de paralysie cérébrale. Après avoir terminé son diplôme d'études secondaires, elle a obtenu un diplôme de l'Université du Manitoba en développement communautaire et en gestion des loisirs. Depuis, elle fait du bénévolat au St Amant Centre de Winnipeg, un foyer pour personnes ayant des besoins élevés en raison de leurs handicaps, et elle a passé divers contrats avec l'Association des paralysies cérébrales du Manitoba. Bien que la vie dans un fauteuil roulant soit intimidante, elle a exploré certaines parties de sa ville que peu de gens voient, et elle a vécu les nombreuses diversités de la ville. Sa créativité, et son habileté dans le domaine de la technologie sont évidentes dans les programmes qu'elle a élaborés dans le cadre de son travail bénévole. Tout au long du guide, elle reconnaît avec gratitude l'aide qu'elle a reçue de ses travailleurs dont les antécédents, les professions et les cultures ont varié.

J'espère que ce guide permettra aux autres d'élargir leur monde d'autonomie et de découvrir de nouveaux lieux et intérêts.



L'honorable Patricia Bovey, LL. D., FRSA, FCMA, sénatrice du Manitoba  
Sénatrice du Manitoba  
Mars 2023

## Table des matières

- ❖ Introduction.....Page 4
- ❖ Chapitre 1 – Afficher une annonce et examiner des curriculum vitae.....Page 5
- ❖ Chapitre 2 – L’entrevue et la formation.....Page 10
- ❖ Chapitre 3 – Bien s’adapter chaque jour.....Page 17
- ❖ Chapitre 4 – Traverser des problèmes, comme une pandémie.....Page 22
- ❖ Chapitre 5 – L’amitié avec les travailleurs de soutien.....Page 27
- ❖ Annexe – Une collection de conseils.....Page 29-30

## INTRODUCTION

Les personnes handicapées et leurs travailleurs de soutien ont beaucoup à offrir les uns aux autres en ce qui a trait à la qualité de vie. Les personnes handicapées ont le droit d'avoir les meilleurs soins possible, mais beaucoup de gens ne savent pas comment embaucher leurs propres travailleurs de soutien.

Il faut que ça change. Le gouvernement devrait avoir un programme pour enseigner aux personnes handicapées et à leur famille comment embaucher des aides pour tous, quels que soient leurs handicaps. Chacun devrait avoir la possibilité de participer à l'embauche de ses travailleurs de soutien, avec l'aide et le respect appropriés. Le fait de suivre des lignes directrices faciles à comprendre rend les chances de succès et de bonheur beaucoup plus grandes. Bien que l'embauche ne soit jamais une tâche facile, quel que soit le résultat, les gens peuvent apprendre de leur expérience.

J'embauche depuis dix-huit ans mes propres personnes de soutien, avec l'aide de ma mère et d'une personne de confiance. Au cours de ces années, j'ai embauché de merveilleux travailleurs de soutien, et certains des pires.

Une *personne digne de confiance* est une personne que vous tenez à cœur et qui vous tient à cœur et à qui vous faites confiance. Cette personne vit les mêmes expériences avec vous depuis plus d'un an. Elle écoute vos idées et vous respecte en tant qu'être humain.



## **CHAPITRE 1 : AFFICHER UNE ANNONCE ET EXAMINER DES CURRICULUM VITAE**

### **L'histoire de Sam**

Sam est entrée dans ma vie avec de longs cheveux noirs en deux tresses et un anneau de nez. Après avoir passé 18 ans avec Sam, elle est devenue ma personne la plus digne de confiance pour moi. Pendant huit ans à l'université, Sam m'a appris une façon plus facile d'étudier et de rédiger des articles. Elle essaie toujours de mettre une perspective positive sur ce qui se passe dans la vie, en m'apprenant à regarder les gens sans les juger. Je compte sur elle pour ses solutions et ses idées. Parfois, je me demande comment je peux être si chanceuse d'avoir une si étonnante « sœur aînée » comme Sam. Sam est l'une de ces trouvailles les plus utiles pour un travailleur de soutien.

### **TROUVER LA PERSONNE IDÉALE**

Peu importe votre handicap ou celui d'un membre de votre famille, vous aurez une idée du type de personne avec qui vous voulez passer du temps. C'est là qu'il faut rendre les choses agréables. Faites une liste de vos souhaits et de ce que vous voulez trouver dans un nouveau travailleur. Lorsque vous faites votre liste de souhaits, pensez aux personnes avec qui vous vivez et demandez-leur de vous donner des idées. Pour réussir, nous devons tous travailler ensemble. S'entendre aide vraiment! Si vous embauchez un travailleur pour une autre personne, posez-lui des questions de la façon la plus facile, pour comprendre ce qu'elle recherche. Par exemple, quelles sont les activités que cette personne aimerait faire avec le nouveau travailleur?

### **AVANT D'ÉCRIRE VOTRE ANNONCE**

Avant d'écrire et de publier votre annonce, déterminez quand vous avez besoin d'aide et le type d'aide dont vous avez besoin. Certaines personnes handicapées n'ont pas besoin d'un travailleur toute la journée. Cependant, certaines peuvent avoir besoin d'aide pour des tâches personnelles, comme aller à la salle de bain et s'habiller, ou encore de l'aide pour faire des achats et nettoyer la maison.

Lorsque vous écrivez l'annonce, indiquez les aspects particuliers pour lesquels vous avez besoin de soutien. Les gens sont parfois trop fiers pour admettre qu'ils ont besoin d'aide. Cependant, beaucoup d'entre nous en ont besoin. Certaines personnes en fauteuil roulant ont besoin de quelqu'un pour aider à changer une ampoule. Faites en sorte que ça fasse une partie positive de votre vie. Profitez de la compagnie de votre travailleur de soutien même si vous riez avec cette personne parce que vous êtes le chef de corvées!

L'embauche prendra probablement plus de temps voulu, mais il faut espérer que cette personne sera là pour un certain temps. Essayez de planifier les entrevues sur une période de quelques jours, en vous donnant du temps pour réfléchir aux personnes que vous venez de rencontrer.

## RÉDIGER L'ANNONCE

Rédiger une annonce c'est comme à une première fréquentation amoureuse. Faites-le avec un esprit ouvert, mais avant de commencer, réfléchissez aux détails que vous voulez y mettre. Vivez-vous avec des parents, des colocataires ou un animal de compagnie? Où habitez-vous? Le fait d'ajouter la partie de la ville ou certains points de repère dans le pays ou la ville où vous vivez aide si vous embauchez quelqu'un à temps partiel.

Essayez d'écrire deux annonces différentes et demandez à votre personne de confiance de vous dire laquelle des annonces elle préfère. Y a-t-il un nombre de mots que vous ne devez pas dépasser? Si vous rédigez une annonce pour quelqu'un qui a un handicap cognitif, lisez-lui ce que vous avez écrit et demandez-lui : « Est-ce que c'est ce que vous voulez que je dise? » De cette façon, vous le faites participer au processus dès le début.

Une annonce devrait contenir des éléments personnels. Par exemple, vous aimez sortir pour assister à différents événements et visiter différentes places. L'annonce devrait également décrire vos besoins en matière de soins et indiquer que vous avez besoin d'aide pour des rendez-vous à l'extérieur de votre domicile, comme un rendez-vous chez le dentiste ou le médecin. Est-ce que vous formerez votre travailleur de soutien? Est-ce que vous le payerez pendant la formation? Quel est le salaire horaire? Le travailleur de soutien a-t-il une voiture? Demandez-lui d'envoyer un curriculum vitae.

Si vous ou un membre de votre famille ne pouvez pas utiliser le téléphone, précisez-le bien dans l'annonce. Indiquez votre adresse électronique. Le fait d'indiquer que vous avez ou non un chien qui travaille est également une information essentielle pour vous assurer de ne pas embaucher une personne qui n'est pas à l'aise avec les chiens.

Voici un exemple d'une annonce que j'ai utilisée :

*Je m'appelle Gem et j'ai un handicap physique. Je suis une personne amicale et intéressante et j'adore apprendre. J'ai besoin d'un nouveau travailleur pour m'aider à répondre à mes besoins personnels et pour passer du temps à la maison familiale au moins 12 heures par semaine. J'ai un chat qui s'appelle Hermione. Je vous formerai et vous serez payé au fur et à mesure que vous serez formé. Chaque semaine est différente; nous travaillons ensemble pour déterminer les jours et les heures qui conviennent le mieux à tout le monde. Doit être une femme et pouvoir commencer en août. Veuillez m'envoyer un courriel à gbs@hotmail.com avec votre curriculum vitae et toute question.*

Voici un autre exemple :

*Nous avons besoin de quelqu'un pour venir chez notre mère et l'aider à accomplir certaines de ses tâches quotidiennes, lui donner des pilules, des douches et faire des courses. Le ménage est essentiel. Ma mère aime qu'on lui lise. Nous aimerions embaucher quelqu'un au moins deux jours par semaine. Les heures sont flexibles. Nous aurons besoin d'un curriculum vitae. Nous vous formons et vous serez payé pendant que vous êtes formé. Veuillez envoyer un courriel ou appeler ma sœur ou moi à l'adresse*

*suivante : Sammy Howard, 302-205-4314, [sammyhoward@shaw.ca](mailto:sammyhoward@shaw.ca) ou Dany Killerson, 302-232-4578, [danykillerson@gmail.com](mailto:danykillerson@gmail.com).*

L'annonce est votre carte de visite pour les personnes intéressées par le travail. Amusez-vous à la rédiger. Prenez le temps de rédiger la meilleure annonce possible et demandez à quelqu'un en qui vous avez confiance de la lire. Vous voulez éviter les erreurs d'orthographe. Vous voulez faire bonne impression.

Si vous rédigez cette annonce pour quelqu'un d'autre, ajoutez une ligne pour indiquer que « J'écris pour cette personne. »

## AVANT D’AFFICHER VOTRE ANNONCE

Faites une liste des sites où vous pouvez afficher votre annonce et demandez à vos amis et à l’organisation locale des personnes handicapées ou des aînés de vous donner d’autres suggestions. Devez-vous payer des frais pour afficher votre annonce sur ce site? Avez-vous besoin de la permission pour afficher votre annonce? Regardez différentes annonces dans les sites où vous avez choisi d’afficher votre annonce. Vous pouvez changer la vôtre en tenant compte des types d’annonces affichées.

Pensez à la personne que vous voulez embaucher comme nouveau travailleur de soutien. Il est difficile de parler de soi. Cependant, l’annonce est votre seule occasion d’attirer l’attention des gens.

Les gens des petites villes font face à des obstacles différents lorsqu’ils cherchent à trouver des travailleurs de soutien. Il n’y a pas un grand bassin de tels travailleurs dans les régions rurales et du Nord. Commencez par rechercher un travailleur de soutien localement. Les gens connaissent peut-être quelqu’un qui cherche un emploi. Afficher dans les sites suivants :

- les écoles secondaires, les collèges ou les universités;
- les épiceries locales ou à l’hôpital;
- les journaux locaux;
- Facebook;
- Kijiji;
- les tableaux d’affiche d’offres d’emploi au café local;
- les sites Web sur des offres d’emplois en ligne;
- la Banque d’emplois du gouvernement.

## COMMENT SAVOIR S’IL S’AGIT D’UNE BONNE PERSONNE POUR VOUS? COMMENT LIRE UN CV?

Faites confiance à votre intuition lorsque vous lisez un CV. Parfois, on se sent bien à l’égard d’une personne, ou parfois on se sent mal à l’aise. Cherchez les traits de personnalité que vous voulez d’une personne qui vous accompagne dans votre carrière.

Vous avez besoin d’une personne fiable qui sait que vous avez besoin de son aide. Vous voulez une personne amicale avec laquelle vous pouvez vous entendre facile, une personne qui arrive à l’heure et apprend rapidement. Est-ce une personne attentionnée?

Demandez à votre *personne de confiance* de regarder les CV des gens avec vous. De cette façon, si votre personne de confiance éprouve un sentiment négatif à l’égard d’un candidat ou d’une candidate, vous faites un examen plus vigoureux du CV en question et vous en parlez avec elle. Avoir un deuxième regard sur les CV des gens aide. Examinez attentivement le CV. Plus vous le faites, plus la tâche devient plus facile.

La lecture des CV consiste à examiner les antécédents de travail de la personne. Ça pourrait sembler aller de soi. Toutefois, la lecture des CV de nombreuses personnes est à la fois



intéressante et instructive, parce qu'elle vous permet de déterminer si le candidat ou la candidate pourrait s'inscrire ou non dans votre mode de vie. Par exemple, si une personne qui présente une demande d'emploi a les mêmes passe-temps que vous, invitez-la à une entrevue. Choisissez les trois candidats les plus intéressants et organisez des entrevues. Choisissez également d'autres pour que vous n'ayez pas à recommencer tout le processus, si la personne choisie ne convient pas.

**Conseil 1**

Faites preuve de souplesse. Rien ne va comme prévu lorsque vous publiez des annonces. Suivez attentivement toutes les étapes pour maximiser les chances de succès.

**Conseil 2**

Investissez le temps et l'énergie qu'il faut pour trouver la personne idéale, peu importe le temps que cela prend.

**Conseil 3**

Savourez le temps que vous passez à rencontrer des gens, même si vous ne les embauchez pas. Elles peuvent vous faire rire!

**Conseil 4**

Rire ou pleurer aide toujours quand rien ne se passe comme prévu lorsque l'on cherche un travailleur. Revenez ensuite à la charge.

## CHAPITRE 2 : L'ENTREVUE ET LA FORMATION

### L'histoire d'Amber

Quand Amber est entrée dans la vie de ma famille, elle avait un grand sourire, une bonne référence et un CV. Il était très facile de voir qu'elle était sa propre personne, qu'elle aimait les animaux et les gens. Amber était l'une des meilleures cuisinières, essayant toujours quelque chose de nouveau avec ma famille et moi. Elle est une grande lectrice, et nous aimions lire ensemble. Nous partions à l'aventure à bord de sa voiture et nous trouvions de quoi rire. Parce qu'elle aimait apprendre, elle et moi étions souvent à la bibliothèque. Pendant trois ans, Amber m'a également accompagnée dans mon travail de bénévole au Centre St. Amant, un foyer résidentiel pour personnes ayant une déficience développementale et physique. Nous avons créé des chasses au trésor et des jeux pour eux. J'ai tellement de chance d'avoir quelqu'un comme Amber dans ma vie.

### INTRODUCTION AUX ENTREVUES

L'entrevue vous permet de voir quel genre de personnes vous avez devant vous et de vous en faire une impression. Cette rencontre personnelle vous permet de voir si vous ou vos membres de famille vous entendrez bien avec cette personne.

Lorsque vous embauchez quelqu'un d'autre, cherchez particulièrement à déterminer l'intégrité du candidat ou de la candidate. Par exemple, quand Amber est entrée dans ma vie, elle était très honnête au sujet d'elle-même. Elle était attentionnée et gentille. Idéalement, « ce que vous voyez est ce que vous obtenez ». Avec Amber, c'est exactement ce qui est arrivé.

Pour une mère d'un jeune fils qui vit avec un handicap, il est difficile de trouver un travailleur. Rachel Smith m'a dit dans une entrevue : « La personnalité est le facteur le plus important, cela et la compatibilité avec Ryder. »

Amusez-vous pendant les entrevues. Peut-être que vous rencontrerez le meilleur travailleur aujourd'hui. Ne vous laissez pas décourager par des entrevues difficiles. Rencontrer de nouvelles personnes est toujours un défi, mais c'est souvent aussi amusant et gratifiant.

### RENSEIGNEMENTS PRATIQUES NÉCESSAIRES POUR ORGANISER L'ENTREVUE

Commencez par indiquer votre adresse ou le lieu de l'entrevue si ce n'est pas à votre domicile. Faites savoir aux candidats et candidates si vous vivez avec vos parents, des colocataires ou votre conjoint et précisez les personnes qu'ils vont rencontrer. Vous devez leur faire savoir ce qu'ils doivent apporter, comme des références ou une copie de leur calendrier de disponibilité.

## **OÙ DEVRIEZ-VOUS TENIR UNE ENTREVUE?**

Vous aurez sans doute quelques pièces dans votre maison où vous vous sentirez le plus à l'aise. Rendez la pièce choisie la plus agréable possible. Aménager la pièce avec un éclairage d'ambiance et quelques chaises. Aidez les candidats et candidates à se sentir à l'aise. Nettoyez la pièce avant l'entrevue.

Si vous avez des colocataires ou des parents, dites-leur que vous avez une entrevue et suggérez-leur de ne pas venir dans la pièce. De cette façon, la personne n'a pas à rencontrer toutes les personnes avec qui vous vivez le premier jour. Si c'est une belle journée et que vous avez un espace extérieur confortable, vous pourriez tenir l'entrevue à l'extérieur.

Que vous choisissiez un café ou votre maison, assurez-vous d'avoir un peu d'intimité et un endroit calme pour parler.

## **QUI DEVRAIT ASSISTER À L'ENTREVUE AVEC VOUS?**

Les personnes qui ont besoin de soutien pour embaucher des travailleurs devraient être présentes afin qu'elles puissent voir la personne que vous voulez embaucher pour elles. Les parents de jeunes handicapés devraient faire participer leurs enfants à l'étape des entrevues. De cette façon, ces jeunes, lorsqu'ils seront plus âgés, auront appris de l'expérience et pourront mener un jour leurs propres entrevues.

Quand j'étais enfant, ma mère et moi faisons les entrevues ensemble. J'ai toujours joué un rôle dans la recherche de mes propres travailleurs. Elle voulait que je puisse un jour faire mes propres entrevues. Maintenant, je fais mon propre recrutement. Ma travailleuse de confiance et moi interrogeons et formons les nouvelles personnes. Je suis reconnaissante à ma mère de m'avoir laissée faire des erreurs à l'étape d'embauche et les corriger moi-même. Je n'ai pas toujours choisi le travailleur de soutien parfait, mais j'ai beaucoup appris dans le cadre du processus. Maintenant, je suis plus confiante dans le recrutement de mes propres travailleurs. Pour les parents de jeunes handicapés, il est difficile de savoir si leurs enfants sont prêts à participer à l'entrevue. Demandez-leur s'ils aimeraient être présents. Décidez en conséquence.

Il faut aussi faire participer les personnes qui vivent avec un handicap cognitif au processus d'entrevue. De cette façon, la personne interrogée peut voir avec qui elle travaillerait. En cas d'empêchement, essayez de trouver un moyen d'amener les deux personnes à se rencontrer, ce qui vous aidera à mieux savoir à quel point elles vont s'entendre. C'est en travaillant ensemble qu'on trouve une équipe qui s'entendra à merveille.

Si vous n'avez pas une bonne impression du candidat ou de la candidate, dites quelque chose comme : « Nous rencontrons d'autres personnes dans les prochaines semaines, et nous vous enverrons un courriel une fois que nous aurons pris une décision. »

## **QUELS DOCUMENTS SONT NÉCESSAIRES POUR TRAVAILLER AVEC VOUS OU VOTRE FAMILLE?**

Chaque province a des exigences différentes à respecter en matière d'embauche. Au Manitoba, vous devez obtenir une vérification du casier judiciaire et présenter une demande de vérification auprès du registre des abus sexuels. Vérifiez les exigences de votre province avant les entrevues.

Vous pouvez demander pendant l'entrevue aux personnes de fournir leurs références ou leur dire à l'avance par courriel de les apporter avec elles. Le fait de parler avec les personnes mentionnées dans les références pourrait changer votre impression initiale d'une personne ou de sa compatibilité.

Parfois, les gens n'ont pas les bons documents pour travailler avec vous, ce qui ne veut pas dire que vous devez les écarter du processus. Les gens qui veulent travailler avec vous peuvent obtenir les documents. Donnez aux personnes interrogées la date à laquelle vous avez besoin des documents, si elles ne les apportent pas à l'entrevue.

## **L'ENTREVUE**

Écrivez les questions auxquelles les candidats doivent répondre pendant l'entrevue. Demandez à votre personne de confiance de les lire ou de vous aider à en formuler les bonnes. De cette façon, vous n'oubliez rien d'important.

Le déroulement de l'entrevue est différent pour tout le monde, et ce pour une foule de raisons. Faites en sorte que les entrevues soient plaisantes. Si vous n'arrivez pas à vous calmer, prenez une profonde inspiration, écoutez certains de vos chansons préférées ou parlez avec votre personne de confiance de ce que vous ressentez.

*Voici quelques questions clés que vous pourriez poser :*

- Parlez-moi de votre ancien travail rémunéré ou bénévole.
- Dans quel quartier de la ville vivez-vous?
- Quels sont vos moyens de transport : voiture, bus ou vélo?
- Pourquoi souhaitez-vous travailler ici?
- Quels sont vos passe-temps?
- Qu'aimez-vous faire pendant vos journées de congé?
- Aimez-vous cuisiner? Y a-t-il un repas que vous aimez faire?
- Vous voyez travailler ici?
- Comment est votre emploi du temps?
- À quelle heure pouvez-vous commencer si vous obtenez ce travail? Jusqu'à quelle heure pouvez-vous travailler chaque jour?

## FAIRE LE POINT APRÈS L'ENTREVUE

Faites un compte rendu à votre travailleur de confiance ou à un membre de votre famille. Évaluez attentivement les références de chacun, ce qui a été dit et le CV. Cherchez à déterminer avec soin si cette personne sera ou non une bonne personne pour vous ou pour le membre de votre famille. Vous devez également déterminer si cette personne se sentira à l'aise de travailler avec vous et d'autres membres de votre famille.

Voyez-vous des aspects positifs et négatifs à l'embauche de cette personne? Parlez des deux, surtout des aspects négatifs. Peut-être que vous pouvez trouver un moyen de les contourner.

Réfléchissez : aimeriez-vous la compagnie de cette personne dans votre maison?

Appelez ou envoyez un courriel aux personnes données comme références. Avant de communiquer avec ces personnes, préparez vos questions.

Regardez l'horaire du candidat ou de la candidate et le vôtre pour voir s'ils sont compatibles et si la personne peut travailler pour vous.

Si une personne ne convient pour l'instant, a-t-elle du potentiel pour l'avenir? Si c'est le cas, trouvez un moyen de ne pas fermer complètement la porte.

Qu'il s'agisse de votre première ou millième entrevue, amusez-vous à rencontrer de nouvelles personnes. Qui sait, vous pourriez vous faire un ami.



## FORMER VOTRE NOUVEAU TRAVAILLEUR DE SOUTIEN

### L'histoire d'Ann

Ann et moi étions dans le même cours de biologie en 12<sup>e</sup> année; c'est là que nous nous sommes rencontrées pour la première fois. Parce qu'Ann a une sœur aînée handicapée, elle avait à peine besoin de suivre une formation de ma mère et moi. Nous lui avons toutefois montré comment s'intégrer dans ma famille. Pendant que nous étions ensemble, sa famille est comme ma deuxième famille, et j'avais l'habitude de dîner chez eux pendant l'été. Anne était très pratique. Elle m'a montré quelques-unes des meilleures façons pour moi d'être plus autonome. Elle et moi étions de joyeux compagnons. Chaque fois que je la vois, c'est comme si aucun temps ne s'était écoulé.

Former un nouveau travailleur est une bonne façon de tester la dynamique et d'apprendre comment vous allez travailler ensemble. C'est comme la première fois que vous rencontrez votre partenaire pour une danse. Vous vous faites vos premières impressions de cette personne. Avez-vous des points en commun?

Cette période a ses hauts et ses bas. Ne vous inquiétez pas si vous commencez à vous demander : « Pourquoi ai-je embauché cette personne? » Donne-vous du temps. Le temps vous aidera à tisser des liens plus solides ou à décider si la personne a les aptitudes nécessaires. La formation devrait être donnée en quarts plus courts. Vous aurez tous les deux besoin de patience parce que tout est nouveau.

Vous formez un nouveau partenaire de danse pour qu'il s'intègre dans votre routine familiale ou dans la vie familiale de votre proche. Le tango se danse à deux : la formation peut aller rapidement ou très lentement selon divers facteurs. Les antécédents d'une personne, comme travailleur de soutien ou d'en d'autres postes, peut réduire le temps de formation.

Certaines personnes se lancent dans leur nouveau travail en atterrissant les deux pieds au sol. D'autres ne savent pas trop ce qu'elles doivent faire et sont hésitantes à poser des gestes. C'est pourquoi il est très important de prendre le temps d'offrir une formation, peu importe la personne. Le fait de parler de votre horaire quotidien pour en informer la nouvelle personne met tout le monde plus à l'aise. J'explique à tous ceux qui commencent à travailler avec ma famille l'horaire approximatif des tâches quotidiennes pour lesquelles j'ai besoin d'aide et l'horaire du reste des gens à la maison. De cette façon, ils se sentent bienvenus.

Si vous embauchez un ressortissant étranger, assurez-vous que votre famille est ouverte à ses idées, qui peuvent être différentes des vôtres. Soutenez la personne que vous avez embauchée.

Faites de la formation un moment agréable pour tous. Dans la mesure du possible, faites chevaucher l'ancien et le nouveau travailleur. De cette façon, le nouveau peut s'entraîner avec votre personne de confiance. La formation doit toujours avoir lieu aux moments les plus importants de la journée, ceux où vous avez le plus besoin d'aide.

Votre nouveau travailleur se sentira plus à l'aise lorsqu'il connaîtra l'horaire de vos journées. Pour l'inciter à atteindre ce point, vous pourriez lui offrir une légère augmentation de salaire.

En donnant à votre nouveau travailleur un horaire plus régulier, vous l'aidez à vraiment comprendre les tâches pour lesquelles vous avez besoin d'aide et la manière de vous assister. C'est un bon moyen de faciliter la formation. Grâce à une bonne formation, les gens sont plus à l'aise pour travailler ensemble et prennent plaisir à le faire.

## **QUELLES SONT LES TÂCHES POUR LESQUELLES VOTRE NOUVEAU TRAVAILLEUR A BESOIN DE FORMATION?**

Formez votre nouveau travailleur pour vous aider dans vos tâches quotidiennes. Renseignez-le également sur l'horaire de la maison. Par exemple, devez-vous vous rendre au travail avant que les autres membres de votre ménage ne se réveillent? Apprenez-lui comment préparer certains de vos mets préférés. La formation sur les lève-personnes et les transferts physiques est toujours très importante. Votre nouveau travailleur doit se sentir à l'aise pour utiliser ce genre d'appareils et faire un transfert.

### **TRANSFERTS**

Les transferts sont essentiels pour toute personne ayant des problèmes de mobilité et exigent une formation individualisée. Assurez-vous que votre travailleur porte de bonnes chaussures, qui sont confortables pour lui et qui ne glisseront pas pendant un transfert (bonne prise au sol).

Lorsque vous formez un nouveau travailleur, il peut être judicieux de mettre par écrit toutes les étapes à suivre pour vous transférer ou transférer un membre de votre famille.

Pour les transferts, j'ai une marche à suivre en quatre étapes que j'inculque à mes nouveaux travailleurs :

1. Appliquez les freins sur le fauteuil roulant.
2. Pliez les jambes et utilisez-les pour me soulever (n'utilisez pas votre dos).
3. Comptez jusqu'à trois, serrez-moi dans vos bras, puis levez-vous avec moi, jusqu'à ce que nous soyons stables.
4. Dansez avec moi jusqu'à ce que nous atteignons l'endroit où vous devez me déposer.

Votre personne de confiance devrait être là le plus souvent possible pendant la formation, jusqu'à ce que tout le monde se sente à l'aise. Un des objectifs de la formation est que les deux parties aient une meilleure idée de la nouvelle situation. Gardez les communications ouvertes entre vous trois, soit vous, le travailleur expérimenté et le nouveau travailleur, et encouragez-le à poser des questions ou à demander de l'aide s'il en a besoin.

Renseignez-vous auprès d'un ergothérapeute avant de choisir ou d'utiliser un lève-personne. Dans la mesure du possible, demandez à l'ergothérapeute de montrer comment faire à la personne qui ne connaît pas l'appareil. Les deux types de lève-personnes les plus courants sont les lève-personne Hoyer et les verticaliseurs.

## **LÈVE-PERSONNE HOYER**

Samantha Mitchell est atteinte de paralysie cérébrale. Elle ne supporte pas de poids sur ses jambes, et utilise donc un lève-personne Hoyer pour passer du point A au point B. Voici les étapes à suivre pour placer une personne dans son lève-personne Hoyer.

1. Fixez l'élingue en la posant de sorte que les languettes colorées soient orientées vers l'extérieur, le plus loin du corps de la personne.
2. Placez la toile sous le postérieur de la personne et bien tirez les longues sangles autour de ses jambes, en plaçant la longue sangle à travers la courte sangle.
3. Placez l'appareil Hoyer devant le fauteuil roulant de la personne. Élargissez les pattes de l'appareil pour qu'elles arrivent de chaque côté des roues avant du fauteuil roulant. Fixez les sangles sur les crochets de suspension de la machine à quatre points, avant et arrière. Ensuite, utilisez la télécommande pour lever la personne dans la toile, hors du fauteuil roulant.
4. Une fois que la personne est sortie du fauteuil roulant et se trouve en suspension, utilisez les guidons du lève-personne Hoyer pour la déplacer à son prochain endroit. Appuyez sur la télécommande pour déposer doucement la personne, que ce soit un fauteuil, un siège de toilette, un autre fauteuil roulant ou un lit.
5. Retirez les sangles de la toile du crochet de suspension et tirez les guidons de la machine pour les éloigner du visage de la personne. Retournez ensuite le lève-personne Hoyer à son emplacement de rangement et assurez-vous qu'il est branché.

## **VERTICALISEURS**

Pour les personnes qui peuvent porter un certain poids, mais qui ne peuvent pas se lever sans aide, un verticaliseur peut être utile. Les étapes pour utiliser ces appareils sont différentes, et c'est une bonne idée de vérifier auprès d'un ergothérapeute pour déterminer les étapes à suivre dans votre cas, peu importe le type de transferts.

### **Conseil 5**

Faites de vos entrevues une expérience positive et ne vous inquiétez pas si tout n'est pas parfait la première fois. Vous avez beaucoup appris.

### **Conseil 6**

Vérifiez les références et assurez-vous que tous les documents requis sont en ordre.

### **Conseil 7**

Suivez votre intuition en ce qui concerne la formation. Si vous n'êtes pas tout fait à l'aise lorsque le nouveau travailleur fait quelque chose, demandez à votre personne de confiance de lui montrer à nouveau comment faire.

### **Conseil 8**

Vous devrez peut-être appeler un ergothérapeute pour vous montrer de nouvelles techniques de formation pour votre nouveau travailleur. L'apprentissage est une activité continue qui vous permet de mieux comprendre votre nouveau travailleur et une occasion de corriger ce qui pourrait être une vieille habitude.



**Notes en fin de texte**

1. Message texte reçu de Rachel Smith le 10 mars 2022.
2. Message texte reçu de Samantha Mitchell le 10 mars 2022



## CHAPITRE 3 : BIEN S'ADAPTER CHAQUE JOUR

### L'histoire de Map

Je n'ai pas embauché Map tout de suite parce que nos horaires ne correspondaient pas, mais nous avons trouvé une solution. Elle était très flexible, ce qui m'a donné le premier indice qu'elle serait extraordinaire. Elle était si forte physiquement qu'il a été facile de la former et elle s'est très bien insérée dans la routine quotidienne de ma famille. Elle avait une apparence très sympa, et j'étais excitée d'en apprendre davantage sur elle. Map vient d'une grande famille et a aidé ses nombreuses sœurs et ses nombreux frères à manger. Quand je lui ai demandé de m'aider, elle l'a fait avec beaucoup d'aise. Elle m'a appris que venir d'une grande famille n'est pas toujours facile. Il faut une relation donnant-donnant, comme c'est le cas avec les travailleurs de soutien.

### ÉTABLISSEMENT DE L'HORAIRE

Établir un horaire n'est jamais facile pour personne. Ma mère et moi nous asseyons avec nos horaires sur la table au début du mois. Ma mère me dit quand elle a besoin d'aide, et je lui dis ce que je fais ce mois-là. De cette façon, nous avons du soutien quand nous en avons tous les deux besoin. Il faut voir l'établissement de l'horaire comme un grand casse-tête que vous devez faire chaque mois et il faut chercher à en faire un moment plaisant.

Nous avons tous nos propres horaires qui font que notre vie quotidienne suit son cours. Chaque jour est différent en raison de nombreux facteurs. Chaque fois que vous changez de travailleur, il peut falloir un certain temps pour rétablir votre horaire. Cependant, vos vies sont tellement plus faciles lorsqu'ils trouvent le bon rythme. Commencez par la tâche la plus importante pour laquelle vous avez besoin d'aide, comme sortir du lit le matin ou prendre une douche.

Parfois, les gens aiment avoir du temps par eux-mêmes, pour se reposer. Quand mes travailleurs sont ici et surtout quand ils font une journée plus longue avec moi, nous prenons une heure de pause chacun de notre côté. Parfois, nous restons ensemble, mais faisons nos propres affaires. Tout dépend de la personne. Planifiez ces moments avec votre travailleur et parlez-en avec lui au moment de l'embauche.

Il peut être très difficile d'établir un horaire lorsqu'un de vos travailleurs prend un congé de maladie, à moins d'avoir un remplaçant. Pendant la pandémie, les gens devaient rester à la maison s'ils sentaient malades ou enrhumés.

### TÂCHES À LA MAISON

Nous avons tous des tâches ennuyantes à faire dans la maison, et il aide d'avoir une personne qui peut vous apporter un grand soutien dans ces tâches. Si vous pouvez y consacrer une journée avec votre travailleur, ce sera vite fait. Parmi mes tâches ménagères, il y a le ménage, le lavage et la préparation des repas. Nous avons aussi tous de la paperasse à remplir, comme des formulaires. Gardez cette tâche pour votre personne de confiance.

Votre vie sera beaucoup plus facile si chacun de vos travailleurs accomplit une ou deux tâches ménagères. Parce que mes travailleurs m'aident à accomplir mes tâches ménagères, il est plus

facile pour moi de vivre avec mes parents et je me sens plus indépendante. Ce genre d'aide permet également à nos travailleurs de sentir qu'ils font partie de nos vies. Je vous conseille donc de former un nouveau travailleur sur les tâches à faire dans la maison dans le cadre de leur routine.

Si personne n'a demandé à un travailleur de faire une de vos tâches, vous ne pouvez pas être contrarié s'il ne le fait pas de la façon habituelle. Il est de votre responsabilité de demander à votre travailleur de faire quelque chose, de lui montrer comment le faire, et même de le lui rappeler. Montrez-lui deux ou trois fois et demandez : « comprends-tu bien ce que je veux que tu fasses? »

Lorsque j'ai un nouveau travailleur, Sam lui montre les tâches, et puis ma mère lui montre les mêmes tâches. Il voit deux façons différentes de faire. Il revient ensuite à moi et lui de trouver une façon de bien travailler.

En voyant comment d'autres personnes accomplissent les tâches quotidiennes, le travailleur peut mieux comprendre ce que vous voulez qu'il fasse pour vous. Chacun travaille un peu différemment.

## **TRANSPORT ACCESSIBLE**

Planifiez vos sorties avec soin, surtout en ce qui concerne le transport. Les sorties sont toujours difficiles si vous n'êtes pas certain d'avoir confiance dans les services de transport pour votre retour à la maison. Demandez à vos amis quelle compagnie de transport ils utilisent. De cette façon, vous savez que quelqu'un en qui vous avez confiance les a utilisés et vous pouvez vous sentir plus confiant. Pour les personnes en fauteuil roulant, il est encore plus difficile de trouver une compagnie de transport sûre et digne de confiance. Votre association des personnes handicapées peut également vous donner des recommandations.

Dans presque toutes les grandes villes du Canada, l'autobus est une bonne option pour les personnes en fauteuil roulant. À Toronto, j'ai pris le métro. Cependant, certains arrêts de Toronto ne sont pas accessibles et ne permettent pas aux personnes qui utilisent un fauteuil roulant de se rendre au quai et au niveau de la rue. Vérifiez si c'est le cas avant de partir. Obtenez un guide de l'Association de transport en commun de Toronto montrant les arrêts accessibles. Certaines villes ont des taxis accessibles aux personnes handicapées et parfois il s'agit du seul moyen de transport accessible pour se déplacer dans une ville. Il peut être très sympa de louer une fourgonnette accessible, mais c'est le genre de solution très coûteuse.

J'essaie habituellement d'utiliser l'autobus pendant l'été, le printemps et l'automne, et je garde mon argent pour les taxis en hiver. Winnipeg Transit Plus, un service qui porte un nom différent dans diverses villes, est comme un taxi. Ce service passe vous prendre à la maison et vous ramène. Il ne faut pas oublier de faire une réservation.

## **SORTIR POUR S'AMUSER ET POUR VOTRE SANTÉ MENTALE**

Tout le monde a des endroits où aller et des gens à voir. Il ne devrait pas être si difficile de sortir. Cependant, les personnes handicapées savent trop bien que c'est un défi de sortir en hiver si vous vivez dans une ville comme Winnipeg, où la neige est abondante. Vous devez être prêt à faire face à toutes sortes de problèmes.

En voici des exemples : le taxi ne se présente pas, votre travailleur prend un congé de maladie ou l'événement est annulé. Annuler immédiatement votre service de transport pour éviter les pénalités.

Tout le monde doit sortir et rester en contact avec sa communauté. Qu'il s'agisse de vous promener en fauteuil roulant dans votre quartier ou de faire des courses à l'épicerie locale, il fait du bien de prendre de l'air frais; vous en avez besoin. L'été, j'essaie de sortir presque tous les jours, parce qu'en hiver, c'est plus difficile. On ne peut pas toujours compter sur le fait que les trottoirs seront déneigés.

Même si vous n'allez qu'au café local, vous pouvez être très fier d'être sorti. Certains jours, vous avez simplement trop d'énergie pour rester à la maison. Ces jours-là, j'aime me prendre au centre commercial local en été. Dans mon cas, une belle longue promenade m'aide à me calmer. Tout le monde a des endroits préférés. Prenez l'habitude d'y aller plus ou moins chaque semaine. Essayez aussi de nouveaux endroits.

Dans les zoos par exemple, les sentiers sont toujours déneigés, et les animaux sont à l'extérieur. Peu de gens y vont en hiver, et c'est amusant aussi.

Les centres commerciaux sont aussi sans neige. Il s'agit d'un excellent endroit pour observer les gens. Les galeries d'art et musées locaux sont également de bons endroits pour voir des expositions et se promener sans difficulté.

Choisissez trois nouveaux endroits où aller avec vos travailleurs et explorez-les. Ce genre de sorties éveille votre esprit et vous aide, vous et votre travailleur, à en apprendre davantage sur votre collectivité. Demandez à un groupe de vos amis et à leurs travailleurs de se joindre à vous pour des excursions d'une journée pour ajouter au plaisir.



## **ALLER À VOS RENDEZ-VOUS**

Tout le monde a des rendez-vous. Certains peuvent vous rendre appréhensifs. Par exemple, je déteste aller chez le dentiste. Je m’y rends à pied, ce qui me calme. Lorsque vous devez être accompagné par votre travailleur à un rendez-vous, dites-lui exactement ce qui va se passer. De cette façon, il peut essayer de vous calmer si vous êtes anxieux et il se sentira plus confiant.

Dans la mesure du possible, demandez à votre personne de confiance d’aller avec vous aux rendez-vous. Mais, comme rien ne se passe jamais comme prévu, formez au moins deux personnes pour vous amener à vos rendez-vous.

## **PRÉPARATION DES REPAS**

Nous aimons tous manger, et la préparation de repas aide tout le monde à la maison. Chez moi, ma famille se réunit habituellement le samedi pour planifier les repas de la semaine suivante. Incluez vos travailleurs dans cette planification, peu importe s’ils cuisinent un repas ou aident à les préparer.

Tout le monde a des plats favoris. Vous pouvez aider vos travailleurs en leur proposant des idées ou en les laissant faire des suggestions. Préparer un nouveau mets n’est pas toujours facile. Essayez d’être ouvert à différents aliments. Ainsi, si votre nouveau travailleur vient d’un autre pays, vous l’aidez à se sentir à l’aise. De plus, vous apprendrez quelque chose de nouveau. Gardez un cartable des meilleures recettes pour qu’elles soient plus faciles à trouver. Tirez du plaisir de la préparation des repas.

## **RELATIONS**

Certaines personnes sont compatibles avec vous dès le premier jour. Avec d’autres, la relation se développe au fil des jours. Si vous indiquez ce que vous aimez et n’aimez pas dès l’entrevue, vous avez une longueur d’avance. Les nouveaux travailleurs doivent bien s’intégrer dans votre vie ou celle de votre membre de la famille. En comprenant les attentes de chacun, vous tisserez des relations.

Nous aimons tous que nos vies roulent bien. Si vous avez besoin d’aide pour vous lever le matin, prévoyez qu’une personne vienne à l’heure de votre lever habituelle. Il est très important de prendre certaines pilules à des heures précises. Organisez votre horaire en conséquence.

Informez clairement vos travailleurs de vos attentes. Si un de vos travailleurs ne répond pas à vos attentes, asseyez-vous avec lui et parlez en lui en présence de votre personne de confiance. S’il a fait quelque chose qui vous inquiète, essayez de trouver une autre façon de travailler avec lui. Tentez de donner à chacun le bénéfice du doute. Si quelque chose ne va pas bien au début, soyez patient et donnez un peu de temps au travailleur pour se corriger.

Faites savoir aux travailleurs que leur soutien est essentiel, qu’il ne s’agit pas seulement d’un luxe. Il arrive toutes sortes de choses dans la vie. Soyez gentil et essayez de comprendre vos travailleurs. Tenez un journal pour que tout le monde connaisse l’horaire principal lorsqu’il

décide de l'emploi de leur temps. Demandez aux travailleurs de vérifier leurs propres rendez-vous pour qu'ils n'aient pas besoin d'être à deux places en même temps.

Lorsque vous embauchez une personne, la souplesse est un facteur important, tout comme la recherche d'une personne qui s'intégrera bien dans votre vie et celle de votre famille. Indiquez clairement aux nouveaux travailleurs de soutien que les horaires changeront si votre vie change. Ainsi, les travailleurs comprendront, espérons-le, lorsque vous devez changer l'horaire. Tenez compte de l'ancienneté en donnant à vos travailleurs de plus longue date la possibilité de choisir leurs heures avant les nouveaux travailleurs.

Pensez à payer vos travailleurs lorsque vous êtes absent, surtout si votre absence est inattendue. Vous pourriez également leur demander de travailler les heures supplémentaires qui ont été payées à votre retour à la maison.

Vos travailleurs peuvent également avoir besoin de congés, alors songez à embaucher des remplaçants si possible. Les travailleurs vous seront loyaux si vous les traitez avec respect.

### **Conseil 9**

Ne laissez pas ce qui s'est produit hier vous décourager. C'est passé et vous ne pouvez rien y changer. Tirez-en une leçon et allez de l'avant avec une nouvelle façon de faire les choses.

### **Conseil 10**

Parlez souvent à votre personne de confiance et à vos travailleurs. Une communication ouverte peut vous aider à faire bonne équipe avec vos travailleurs.

## CHAPITRE 4 : TRAVERSER DES PROBLÈMES, COMME UNE PANDÉMIE

### L'histoire de Polly

Quand j'ai reçu pour la première fois le CV de Polly, je ne voulais pas l'embaucher. Elle donnait l'image d'une aide-soignante, et non d'une amie attentionnée. Toutefois, vu son intérêt pour les arts, j'étais curieuse, alors je lui ai donné une chance et nous nous sommes très bien entendues. Au début, elle a eu du mal avec les transferts, alors nous avons demandé à un ergothérapeute de venir nous aider à la former. Une fois ces problèmes réglés grâce aux conseils de l'ergothérapeute, nous nous sommes bien débrouillés. Polly et moi avons eu beaucoup de plaisir et pouvions parler pendant des heures. Je pouvais tout lui dire. C'est pourquoi j'ai été si surprise lorsqu'elle a demandé un congé lié au stress causé par des problèmes familiaux. Alors que nous cherchions une solution, elle s'est levée au milieu de la conversation sans dire au revoir. Je n'ai plus jamais entendu parler d'elle.

### L'histoire d'Anna

Anna travaillait avec moi depuis presque un an. J'avais remarqué des choses bizarres, mais je ne voulais pas le dire à ma mère parce que je voulais protéger Anna. Anna ne savait pas comment refuser et dire « non » à qui que ce soit et en faisait trop. Elle s'est surmenée pendant des mois. Quand je repense à Anna, j'aurais dû voir venir ce qui est arrivé. Un jour, elle m'a envoyé un long texto méchant disant que je l'avais poussée à son « point de rupture ». J'ai appris d'Anna que je dois regarder toujours quelqu'un avec l'esprit ouvert, et que je dois me demander : « Est-ce que cette personne est honnête avec moi et admet ses limites ? » Chaque fois que j'avais demandé à Anna de m'aider et comment elle s'en sortait, elle me disait que tout allait bien. J'aurais dû parler à quelqu'un des problèmes que j'avais avec Anna.

## CUISINER

Cuisiner est un excellent moyen de bâtir une amitié avec votre nouveau travailleur : montrez-lui votre cuisine, dites-lui où tout se trouve. Pour certaines personnes, cuisiner est très difficile. Si vous lui donnez des instructions, votre travailleur arrivera peut-être à vous préparer ce que vous voulez manger. Mes travailleurs et moi avons un livre de recettes que nous utilisons si nous ne savons pas quoi faire pour souper. Pour les personnes sans expérience dans la cuisine, les recettes peuvent s'avérer très utiles.

Que faire si vous embauchez un végétarien ou un végétalien? Essayez leur cuisine. Si vous l'aimez, il est peut-être possible de convertir votre plat préféré en version végétarienne ou végétalienne? Apprenez à faire des compromis. Vous faciliterez ainsi la transition avec les nouveaux travailleurs. Prévoyez avec votre nouveau travailleur des repas qu'ils savent faire. Ils vous en remercieront.

## **LES ASPECTS PHYSIQUES**

Tout le monde est fait différemment, lorsqu'on parle de corps et de force. Pour certains, les aspects physiques du travail posent un défi, surtout lorsqu'il s'agit de vous soulever et de vous transférer. C'est pendant la formation que vous pourrez vraiment voir si le travailleur peut faire tout ce dont vous avez besoin. Pour vous mettre à l'aise, vous et votre nouveau travailleur, il peut être très utile de faire appel à un professionnel pour montrer à votre nouveau travailleur comment vous transférer ou utiliser un lève-personne. Le professionnel pourrait même montrer à un membre de votre famille une façon plus sûre de poser ces gestes et vous aider, vous et votre famille, à mieux travailler ensemble.

Si vous tombez pendant un transfert, ou pour toute autre raison, personne ne devrait essayer de vous soulever. Appelez la ligne des services non urgents pour obtenir de l'aide.

## **RETARDS FRÉQUENTS**

Il arrive à tout le monde d'être en retard pour toutes sortes de raisons, mais les retards peuvent être problématiques pour vous ou le membre de votre famille si vous n'en êtes pas informés. Certaines personnes sont toujours en retard. Si c'est le cas, donnez-leur une heure d'arrivée plus tôt afin qu'elles soient là lorsque vous avez besoin d'aide. Ayez une bonne communication avec vos travailleurs pour qu'ils ne craignent pas de vous annoncer des nouvelles, bonnes ou mauvaises. Il est également important d'être clair au sujet de vos attentes.

## **RELATIONS AVEC VOTRE FAMILLE OU LES PERSONNES AVEC LESQUELLES VOUS VIVEZ**

Parfois, on se sent pris entre l'arbre et l'écorce. Devriez-vous défendre votre travailleur ou devriez-vous écouter les membres de votre famille? Pour trouver une solution, il faut que toutes les parties entendent ce que les autres ont à dire et travaillent ensemble pour faciliter le changement. Il est de votre rôle de régler ces problèmes afin d'éviter les tensions à la maison.

## **ÇA NE MARCHE PAS? COMMENT FAIRE POUR CONGÉDIER UNE PERSONNE?**

Il n'est pas agréable de congédier une personne. Cependant, vous devez prendre des décisions difficiles et y donner suite lorsque vous êtes responsables de vos travailleurs de soins à domicile. Il n'est jamais facile ou plaisant de dire à quelqu'un qu'il ne satisfait pas aux normes de votre famille. Cependant, comme ma mère le dit toujours : « Ce ne sera jamais facile de congédier un travailleur, mais tu dois te sentir assez à l'aise pour le faire quand il le faut ».

Savoir quand et comment est essentiel pour que tout se passe aussi bien que possible. Vous ne pouvez pas congédier quelqu'un sans raison valable, surtout si la personne n'a rien fait de vraiment mal. Dressez une liste des problèmes que vous avez observés avant de prendre une décision. Soyez prêt à ce que votre travailleur conteste. S'il veut vous traduire en justice, cette pratique vous donne un avantage. Assurez-vous de suivre toutes les étapes appropriées en cas de congédiement. Vous devez, légalement, donner des avertissements écrits et offrir à la personne des possibilités de s'améliorer, sauf en cas de vol, d'abus physique ou sexuel, de harcèlement et de manque de confiance.



## **PERSONNES QUI DÉMISSIONNENT DE MANIÈRE INATTENDUE**

Les personnes avec qui vous aimez travailler doivent parfois aller de l'avant avec leur vie. Vous serez triste, mais c'est ce qui arrive quand vous embauchez vos propres travailleurs. Certains vous diront qu'ils cherchent un autre emploi, mais d'autres ne vous donneront pas le temps de trouver un remplacement. Il y a des exigences légales à respecter. Renseignez-vous bien à ce sujet. Les sites web des provinces contiennent de l'information à ce sujet et vous proposent des marches à suivre.

## **RÉPERCUSSIONS DE LA PANDÉMIE**

En mars 2020, le monde a changé : il se peut que les choses ne reviennent jamais comment avant. La pandémie de COVID-19 a rendu tout tellement plus difficile, et ce pour tout le monde. Depuis la pandémie, je connais un roulement de personnel plus grand que jamais. Je vais partager certaines des leçons que j'ai apprises en cours de route.

## **AVOIR DES POLITIQUES CLAIRES**

Durant la pandémie de COVID-19, il est devenu clair qu'il fallait mettre sur papier les politiques applicables au personnel, par exemple les règles à suivre dans les situations suivantes :

1. Le travailleur doit prendre un congé de maladie.
2. La longueur du préavis que le travailleur doit essayer de vous donner.
3. Le travailleur a-t-il droit à un congé payé en cas de maladie? Dans l'affirmative, combien de jours congés de maladie ont-ils?
4. Offrez-vous des pauses payées?
5. Si le travailleur veut démissionner, comment doit-il s'y prendre et quel préavis doit-il donner?
6. Quel sera leur salaire? Quand peuvent-ils obtenir leur chèque?

Il y a beaucoup plus de questions pour lesquelles vous souhaitez peut-être mettre en place des politiques pour votre personnel. Un bon point de départ est d'aviser votre personnel que vous avez des politiques. Demandez-lui de lire vos politiques pour faire de votre maison un meilleur espace de travail. Assurez-vous de passer en revue avec les membres de votre famille les politiques que vous avez mises en œuvre. Une façon de vous faire sentir plus à l'aise avec une nouvelle personne dans votre maison est de lui demander de signer vos politiques lorsqu'elle est embauchée vous par ou un par un membre de votre famille.

## **QU'EN EST-IL DES CONGÉS DE MALADIE PAYÉS? QUE FAIRE LORSQUE VOTRE TRAVAILLEUR EST TOUJOURS MALADE?**

Offrir des congés de maladie payés est un excellent moyen de rassurer votre personnel que vous comprenez que des choses nous arrivent dans la vie. Nos travailleurs sont des êtres humains et ont une vie en dehors de leur travail avec vous ou les membres de votre famille. Vous ne pouviez pas avoir dans votre maison quelqu'un qui était malade au plus fort de la pandémie. Il est tout à

fait normal qu'une personne tombe malade, mais c'est un problème quand vous ne pouvez pas appeler personne pour les remplacer, car vos principaux aidants sont tous malades.

Pendant la pandémie, la règle de la maison était la suivante : au moindre rhume, le travailleur devait rester chez lui. Voici le principe que ma mère et moi avons adopté : si une très bonne personne travaille pour vous ou un membre de votre famille depuis au moins un mois, il faut les payer en cas de maladie. C'est un bon moyen de garder son personnel plus longtemps. Par ailleurs, de nombreux travailleurs ont des enfants à la maison. Il est très important pour eux d'avoir des congés payés.

## **EMBAUCHE PENDANT UNE PANDÉMIE**

Pendant la pandémie, il était très difficile d'embaucher des travailleurs de soins à domicile. Certains candidats ne voulaient pas travailler dans une maison familiale, craignant de tomber malades en travaillant aussi près de leur client. Demandez à votre personnel de porter un masque ou portez-en un vous-même pour que tout le monde se sente plus en sécurité.

Pendant la pandémie, il est devenu plus difficile d'embaucher du personnel qui savait se montrer fiable. Dans mon cas, Sam et moi avons tenu plus de quatre séries d'entrevues en deux ans, interviewant près de 20 personnes. Chaque fois, je pensais avoir trouvé un nouveau travailleur, mais quand on lui demandait de venir pour la formation, il laissait tomber. Nous avons été désabusées chaque fois qu'une personne nous laissait tomber. Malgré tout, j'ai fini par trouver une personne extraordinaire que j'ai rencontrée pendant la pandémie. Il a juste fallu plus de temps pour la trouver.

## **ACTIVITÉS POSSIBLES LORS D'UN CONFINEMENT**

Pendant la pandémie, le confinement faisait partie de la vie, encore plus pour les personnes handicapées. Les périodes de confinement étaient particulièrement difficiles parce que nous ne pouvions pas voir nos amis ou les membres de notre famille. Les confinements étaient aussi très ennuyeux. Que faire?

Pendant le confinement, j'ai lu beaucoup de livres, j'ai appris à faire de la boulangerie et de la pâtisserie, j'ai fait de longues promenades, et j'ai visité de nouveaux parcs et de nouveaux quartiers de ma ville. J'ai regardé beaucoup plus de films qu'avant la pandémie. J'ai aussi organisé des soirées cinéma avec certains de mes amis; nous envoyions des messages texte en regardant les mêmes films chacun chez soi. De cette façon, je n'ai pas perdu contact avec mes amis.

Prendre de l'air frais est bon pour la santé mentale, même si parfois nous n'avons le goût de ne rien faire. C'est le meilleur moment pour votre travailleur de soutien de proposer une nouvelle activité ou un nouvel endroit où aller. Par exemple, durant les confinements, j'ai eu la chance d'avoir K, parce qu'elle m'a fait sortir partout. Certains jours, je lui disais que je ne voulais pas sortir, mais elle me forçait à le faire. Je crois fermement qu'elle m'a permis de traverser le pire. Elle était prête à me mettre dans sa voiture, à me conduire un peu partout et à faire des choses auxquelles je n'avais jamais pensé, ce qui m'a sauvé. C'est pourquoi je n'ai pas été déprimée comme tant d'amis l'étaient.

**Conseil 11**

Lorsque vous n'embauchez que des personnes à temps partiel, rappelez-vous qu'elles ont souvent deux emplois ou qu'elles cherchent activement un emploi à temps plein. Elles vivent beaucoup de pression, plus que nous ne le savons. Soyez gentil.

**Conseil 12**

Il n'est jamais facile ou agréable de chercher à régler des problèmes de compatibilité avec les travailleurs. Or, si vous voulez que cette personne reste, vous devez trouver des solutions.

**Conseil 13**

Il est essentiel d'avoir des remplaçants. Vous ne savez jamais quand quelqu'un peut tomber malade ou être obligé de quitter.

**Conseil 14**

Avant de congédier une personne, tenez compte des réflexions et des idées de chacun.

**Conseil 15**

Étudiez de très près la façon dont vous travaillez avec votre personnel; prenez quelques notes à ce sujet. Asseyez-vous avec vos personnes de confiance et rédigez vos politiques. Donnez-les à tous les nouveaux travailleurs.

## CHAPITRE 5 : L'AMITIÉ AVEC LES TRAVAILLEURS DE SOUTIEN

### L'histoire de Danse

Le nom de Danse nous a été donné par la sœur de sa meilleure amie, qui venait de travailler avec moi pendant un an. Danse et moi sommes devenues rapidement très proches; elle m'a fait passer les cours de biologie en 11<sup>e</sup> et 12<sup>e</sup> années et ma première année de cours en kinésiologie. Elle était géniale pour m'enseigner la terminologie. Danse venait d'une famille de cinq enfants. Nous faisons les repas ensemble, et il était amusant de cuisiner avec elle. Danse et ses trois meilleures amies habitaient dans les résidences universitaires. J'ai appris de leur expérience positive à quel point l'université pouvait être amusante et sympa. Nous regardions la télévision dans les dortoirs, étudions ensemble dans la bibliothèque, et sortions dîner pour célébrer les bonnes notes. Elle m'a fait me sentir comme si je faisais partie de son groupe. Danse était une mordue de la planche à neige, alors nous prenions une voiture et je faisais du ski assis et elle faisait de la planche à neige à côté de moi. Ces fins de semaine font partie de mes moments préférés avec elle. Nous louions une chambre d'hôtel et profitions de toute la fin de semaine ensemble. Elle essaie toujours de venir me voir lorsqu'elle est en ville.



### L'histoire d'Holly

Chaque fois que je revois Holly, nous renouons notre amitié. Nous parlons sans arrêt pendant des heures. Holly et moi sommes très différentes à certains égards, mais nous avons aussi des points en commun. Nous aimons tous les deux nager ensemble. Holly m'emmène en voyage au moins une fois par année. Nous sommes allés partout au Manitoba et aux États-Unis. Nous planifions nos voyages vers des destinations qui sont accessibles pour toutes les personnes handicapées et faisons des recherches sur l'accessibilité avant de réserver. Cela fait partie du plaisir. Nous essayons de nous promener dans les villes que nous visitons. Holly est prête à aller n'importe où. Nous essayons une ville nouvelle chaque année.

Certains anciens travailleurs restent en contact avec nous, tandis que d'autres rompent le lien. Essayez de ne pas prendre ces pertes personnellement. Appréciez les bons moments que vous avez passés ensemble.

### **AVANTAGES D'UN TRAVAILLEUR QUI EST UN AMI**

Un des principaux avantages d'avoir des travailleurs qui sont aussi amis est le fait qu'ils sont là pendant les hauts et les bas de la vie. Les travailleurs aiment mieux travailler avec nous ou avec notre famille s'ils ont l'impression que nous sommes des amis, et non pas seulement quelqu'un qui vient accomplir des tâches de soutien. Vous apprécierez davantage le temps que vous passez avec vos travailleurs si vous décidez de tisser une amitié.

Il n'est pas toujours facile de faire de votre travailleur votre ami; il y aura toujours des accrocs en cours de route. En tant qu'amis, nous devons être bien à l'écoute de nos travailleurs. Certains travailleurs vous feront remettre en question l'idée d'être leurs amis, mais rappelez-vous que nos travailleurs sont des êtres humains, qui ont leurs propres sentiments et idées. Pensez à leur dire à quel point ils vous sont chers.

Si vous avez une bonne relation avec votre personnel, vous n'aurez pas à toujours chercher de nouveaux travailleurs.



## **QUELS SONT LES MOYENS DE CRÉER UNE AMITIÉ AVEC VOTRE TRAVAILLEUR DE SOUTIEN?**

Nous cherchons tous des choses différentes de nos amis. Parfois, vous pouvez dire dès le premier jour qu'une personne sera votre amie pendant très longtemps. Dans d'autres cas, l'amitié se développe plus lentement. Les bons amis sont très difficiles à trouver, donc quand vous en faites, gardez-les aussi longtemps que possible.

Soyez ouvert avec vos travailleurs. Apprenez à connaître leurs histoires personnelles et parler de vous. De nouvelles amitiés prennent du temps à se développer. La confiance s'acquiert avec le temps. Vous devez cultiver votre amitié. Ce ne sont pas tous vos travailleurs qui deviendront des amis, ce qui ne veut pas dire qu'ils ne sont pas de bons travailleurs.

Il y a aussi des gens qui profitent des amitiés. Si vous craignez que votre nouveau travailleur profite de vous ou des membres de votre famille, parlez avec quelqu'un en qui vous avez confiance pour vous aider à régler le problème dès que vous le remarquez. J'ai appris avec l'expérience que certaines personnes nous laisseront tomber, mais la plupart des personnes que j'ai embauchées étaient ouvertes à l'amitié et très peu en ont profité. La plupart de mes travailleurs étaient honnêtes et fantastiques.

Lorsque nous embauchons une personne, non seulement nous obtenons son aide, mais nous l'aidons. Nous pouvons lui apporter une aide qui va bien au-delà d'un soutien financier, par exemple en apportant un soutien émotionnel mutuel et en écoutant ses problèmes. Le fait de leur offrir un emploi à long terme assure à ces travailleurs une stabilité dans leur vie. Ensemble, vous partagez des conseils, faites des courses et vous vous exposez à de nouvelles expériences. Ce ne sont là que quelques exemples.

### **Conseil 16**

Lorsque les travailleurs de soutien sont intégrés à votre famille, ils ont l'impression qu'ils peuvent partager des choses avec vous et que vous comprendrez. Tout le monde en profite.

### **Conseil 17**

Assurez-vous que tous les membres de votre ménage s'entendent bien avec vos travailleurs de soutien. Tout ira beaucoup mieux.

*Allez à l'aventure et embauchez un travailleur en toute confiance parce que vous ne savez jamais quelle perle rare vous trouverez.*

## ANNEXE : LISTE DES CONSEILS



### **Conseil 1**

Faites preuve de souplesse. Rien ne va comme prévu lorsque vous publiez des annonces. Suivez attentivement toutes les étapes pour maximiser les chances de succès.



### **Conseil 2**

Investissez le temps et l'énergie qu'il faut pour trouver la personne idéale, peu importe le temps que cela prend.



### **Conseil 3**

Savourez le temps que vous passez à rencontrer des gens, même si vous ne les embauchez pas. Elles peuvent vous faire rire!



### **Conseil 4**

Rire ou pleurer aide toujours quand rien ne se passe comme prévu lorsque l'on cherche un travailleur. Revenez ensuite à la charge.



### **Conseil 5**

Faites de vos entrevues une expérience positive et ne vous inquiétez pas si tout n'est pas parfait la première fois. Vous avez beaucoup appris.



### **Conseil 6**

Vérifiez les références et assurez-vous que tous les documents requis sont en ordre.



### **Conseil 7**

Suivez votre intuition en ce qui concerne la formation. Si vous n'êtes pas tout fait à l'aise lorsque le nouveau travailleur fait quelque chose, demandez à votre personne de confiance de lui montrer à nouveau comment faire.



### **Conseil 8**

Vous devrez peut-être appeler un ergothérapeute pour vous montrer de nouvelles techniques de formation pour votre nouveau travailleur. L'apprentissage est une activité continue qui vous permet de mieux comprendre votre nouveau travailleur et une occasion de corriger ce qui pourrait être une vieille habitude.



### **Conseil 9**

Ne laissez pas ce qui s'est produit hier vous décourager. C'est passé et vous ne pouvez rien y changer. Tirez-en une leçon et allez de l'avant avec une nouvelle façon de faire les choses.

**Conseil 10**

Parlez souvent à votre personne de confiance et à vos travailleurs. Une communication ouverte peut vous aider à faire bonne équipe avec vos travailleurs.

**Conseil 11**

Lorsque vous n'embauchez que des personnes à temps partiel, rappelez-vous qu'elles ont souvent deux emplois ou qu'elles cherchent activement un emploi à temps plein. Elles vivent beaucoup de pression, plus que nous ne le savons. Soyez gentil.

**Conseil 12**

Il n'est jamais facile ou agréable de chercher à régler des problèmes de compatibilité avec les travailleurs. Or, si vous voulez que cette personne reste, vous devez trouver des solutions.

**Conseil 13**

Il est essentiel d'avoir des remplaçants. Vous ne savez jamais quand quelqu'un peut tomber malade ou être obligé de quitter.

**Conseil 14**

Avant de congédier une personne, tenez compte des réflexions et des idées de chacun.

**Conseil 15**

Étudiez de très près la façon dont vous travaillez avec votre personnel; prenez quelques notes à ce sujet. Asseyez-vous avec vos personnes de confiance et rédigez vos politiques. Donnez-les à tous les nouveaux travailleurs.

**Conseil 16**

Lorsque les travailleurs de soutien sont intégrés à votre famille, ils ont l'impression qu'ils peuvent partager des choses avec vous et que vous comprendrez. Tout le monde en profite.

**Conseil 17**

Assurez-vous que tous les membres de votre ménage s'entendent bien avec vos travailleurs de soutien. Tout ira beaucoup mieux.