



# Trousse d'information à l'intention des familles/individus

*Service Coordination Support (SCS) for People with Developmental Disabilities /*

*Service Coordination Soutien (SCS) pour les personnes ayant une déficience intellectuelle*



support  
your  
way.ca\*



respiteservices.com

Dernière modification : 2020/03/03

## TROUVER UN FOURNISSEUR DE SERVICES DE RELÈVE/SOUTIEN DIRECT AU MOYEN DE « LA BASE DE DONNÉES DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE SOUTIEN »

### INTRODUCTION

#### LA BASE DE DONNÉES DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE SOUTIEN

*Le site [Web respiteservices.com/supportyourway.ca](http://Web.respiteservices.com/supportyourway.ca) est un service d'information en ligne gratuit qui appuie les organismes de soutien dans l'ensemble de l'Ontario pour répondre aux besoins des personnes ayant une déficience, de leurs familles et des particuliers fournisseurs de services de soutien dans la collectivité. Le site Web comprend une base de données au moyen de laquelle les personnes ayant une déficience et leurs familles (connues comme les « utilisateurs de la base de données ») peuvent faire connaître leurs besoins en matière de soutien, et au moyen de laquelle les fournisseurs de services qui sont des particuliers indépendants (connus comme les « fournisseurs de services de soutien direct ») peuvent offrir leurs services aux utilisateurs de la base de données. La base de données des fournisseurs de services de soutien est mise à jour régulièrement à mesure que de nouveaux fournisseurs de services de soutien direct s'inscrivent à la base de données et des utilisateurs de la base de données trouvent des jumelages fructueux.*

*[respiteservices.com/supportyourway.ca](http://respiteservices.com/supportyourway.ca) et les organismes locaux qui soutiennent ce programme sont ensemble appelés « [respiteservices.com/supportyourway.ca](http://respiteservices.com/supportyourway.ca) ».*

#### FOURNISSEURS DE SERVICES DE SOUTIEN DIRECT

Les fournisseurs de services de soutien direct se caractérisent par la diversité de leurs expériences, de leurs compétences et de leur disponibilité; ils ne devraient par ailleurs pas être considérés comme des thérapeutes qualifiés. Les fournisseurs de services de soutien direct sont disponibles pour prendre la relève des parents/soignants à temps partiel au domicile de l'utilisateur de la base de données ou dans la collectivité. Cela peut comprendre le soutien personnalisé dans la collectivité et l'aide aux familles pour mettre en œuvre les recommandations formulées par des thérapeutes qualifiés (p. ex., un orthophoniste ou un ergothérapeute). Les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas qu'un fournisseur de services de soutien direct ou un autre est approprié pour un utilisateur de la base de données ou un autre. Les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne supervisent pas, ne contrôlent pas et n'ont aucun rôle dans les services qu'un fournisseur de services de soutien direct offre à un utilisateur de la base de données, ou dans la relation entre un fournisseur et un utilisateur de la base de données.

#### RETENIR LES SERVICES D'UN FOURNISSEUR DE SERVICES DE SOUTIEN DIRECT

Afin de s'inscrire à la base de données des fournisseurs de services de soutien direct, les fournisseurs de services de soutien direct doivent présenter un profil de fournisseur décrivant leur expérience, leurs intérêts et leur disponibilité, ainsi qu'un CV et le tout est examiné durant un entretien individuel par le personnel de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct. Chaque fournisseur de services de soutien direct subit une vérification judiciaire (vérification de l'habilitation à travailler auprès de personnes vulnérables), présente deux références vérifiées (pour les aspects d'inhabilité seulement) et participe à une séance d'orientation sur la base de données des fournisseurs de services de soutien direct. Il revient cependant à chaque famille de mener personnellement une vérification sur le fournisseur de services de soutien direct auquel elle envisage d'avoir recours, afin de vérifier ses documents et ses références du moment, et pour sélectionner un fournisseur de services de soutien direct et conclure un contrat avec celui qu'elle a choisi en fonction de sa propre évaluation et déterminer si la personne est digne de confiance et compétente.

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

Les fournisseurs de services de soutien direct ne sont pas des employés de *respiteservices.com* ou de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct. Les utilisateurs de la base de données ayant accès à la base de données contactent directement les fournisseurs de services de soutien direct et font appel à leurs services soit en tant que travailleurs autonomes ou en tant qu'employés. La base de données des fournisseurs de services de soutien direct est un service d'information et n'a aucun rôle dans des relations de soutien direct qui peut être le résultat de l'information offerte au moyen de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct.

L'utilisation de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct est gratuite. Nous ne pouvons pas garantir que nous pouvons toujours établir un lien approprié entre un fournisseur de services de soutien direct et la famille/individu ayant besoin de soutien.

## **REMARQUES IMPORTANTES AU SUJET DE LA BASE DE DONNÉES DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE SOUTIEN**

1. Les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct n'affirment pas et ne garantissent pas qu'un fournisseur de services de soutien direct ou un autre répond aux besoins d'un utilisateur de la base de données ou un autre, ou que l'information contenue dans le profil d'un fournisseur de services de soutien direct est exacte et à jour. Lorsqu'il fait appel aux services d'un fournisseur de services de soutien direct, l'utilisateur de la base de données devrait mener sa propre vérification, obtenir, examiner et confirmer les vérifications d'antécédents et les références à jour.
2. Il revient à l'utilisateur de la base de données qui souhaite faire appel aux services d'un fournisseur de services de soutien direct d'appeler ce dernier, de l'interviewer, de retenir ses services, de le payer et de le superviser en fonction des besoins dudit utilisateur. Le personnel de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct n'assure pas la supervision des fournisseurs de services de soutien direct et ne contrôle aucunement comment, quand et où les services seront offerts.
3. Les fournisseurs de services de soutien direct ne sont pas des employés de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct. Le paiement au fournisseur de services de soutien direct est effectué directement par l'utilisateur de la base de données qui a fait appel à ses services. Les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct n'assumeront aucune responsabilité concernant des désaccords sur les honoraires/le paiement/les services offerts. Tout problème à ce sujet doit être résolu entre le fournisseur de services de soutien direct et l'utilisateur de la base de données.
4. Certaines demandes sont difficiles à satisfaire en raison du temps de déplacement ou du type d'horaire demandé. Les coordonnateurs de la réserve des travailleurs ajoutent des fournisseurs de services de soutien direct au registre tout au long de l'année. Les coordonnateurs de la réserve des travailleurs s'efforceront de faire connaître vos renseignements auprès d'un fournisseur de services de soutien direct dont le profil correspond à vos besoins aussitôt qu'un parmi eux est disponible. On encourage vivement les utilisateurs de la base de données à recruter des fournisseurs de services de soutien direct dans leur propre collectivité.

## **PROCESSUS GÉNÉRAL POUR ENTRER EN CONTACT AVEC UN FOURNISSEUR DE SERVICES DE SOUTIEN DIRECT**

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

Le processus général pour faire appel aux services d'un fournisseur de services de soutien direct se présente comme suit :

1. L'utilisateur de la base de données indique ses besoins en matière de soutien au personnel de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct et devient par la suite inscrit dans cette base de données.
2. Les coordonnateurs de la réserve des travailleurs examinent la base de données des fournisseurs de services de soutien direct pour voir s'il y a des fournisseurs disponibles immédiatement et dont les profils correspondent aux besoins indiqués par l'utilisateur de la base de données.
3. Parallèlement, l'utilisateur de la base de données est encouragé à examiner les petites annonces du fournisseur de services de soutien direct sur les sites [www.respiteservices.com](http://www.respiteservices.com) ou [www.supportsyourway.com](http://www.supportsyourway.com).
4. Si le coordonnateur de la réserve des travailleurs détermine des fournisseurs de services de soutien direct dont les profils pourraient correspondre aux besoins de l'utilisateur de la base de données, le coordonnateur communique avec cet utilisateur et lui présente les profils des fournisseurs de services de soutien direct disponibles.
5. Il revient par la suite à l'utilisateur de la base de données de communiquer avec le fournisseur de services de soutien direct qui semble convenable pour déterminer s'il correspond à ses besoins et demander un complément d'information pour confirmer qu'il souhaite faire appel à ses services.
6. L'utilisateur de la base de données et son fournisseur de services de soutien direct choisi négocient par la suite les conditions dans lesquelles le service sera offert, à savoir si le fournisseur offrira des services en tant que travailleur autonome ou employé, les taux/honoraires, l'horaire et autres conditions de leur relation de prestation de services.
7. L'utilisateur de la base de données et le fournisseur de services de soutien direct sont par la suite invités à aviser les Coordonnateurs de la réserve des travailleurs concernant leurs besoins ou disponibilité à jour afin que la base de données demeure à jour dans l'intérêt des utilisateurs et des fournisseurs.

Rappelez-vous :

- La base de données des fournisseurs de services de soutien direct est mise à jour tout au long de l'année, mais il n'y a aucune garantie quant à l'exactitude ou à l'actualité de la base de données, ou à la disponibilité d'un fournisseur de services de soutien direct convenable.
- Si vous utilisez la base de données des fournisseurs de services de soutien direct, la recherche d'un fournisseur de services de soutien direct prend d'habitude cinq jours ouvrables pour aboutir.
- On peut attendre plus longtemps en cas de demande spéciale ou lorsque les fournisseurs de services de soutien direct ne sont pas disponibles dans votre région durant la période où vous avez besoin de soutien.

- Dans certains cas, un fournisseur de services de soutien direct peut être rapidement identifié s'il existe dans votre région des fournisseurs de services de soutien direct dont les horaires sont souples.
- Veuillez noter qu'il n'existe aucune garantie qu'un fournisseur de services de soutien direct convenable soit disponible à court préavis ou tout simplement disponible.

## **RECOMMANDATIONS AUX UTILISATEURS DE LA BASE DE DONNÉES**

### **ÉTAPE 1 – QUELS SONT VOS BESOINS?**

La détermination de vos besoins est probablement la plus importante chose à faire pour aboutir à une bonne correspondance entre vous, à titre d'utilisateur de la base de données, et le fournisseur de services de soutien direct. Commencez par vous poser certaines questions et enregistrer vos réponses. Voici certains exemples :

- De quoi ai-je besoin/qu'est-ce que je veux que le fournisseur de services de soutien direct fasse avec mon enfant?
- Administrera-t-il des médicaments?
- Est-ce que je veux un non-fumeur?
- Ai-je besoin d'un fournisseur de services de soutien direct titulaire d'un permis de conduire?
- Est-ce que le fournisseur de services de soutien direct doit avoir son propre véhicule?
- Ai-je besoin d'un fournisseur de services de soutien direct qui sait nager?
- Est-ce que je veux que mon fournisseur de services de soutien direct ait des qualifications particulières?
- Est-ce que moi ou mon être cher qui recevra le soutien avons d'autres préférences ou besoins personnels en ce qui concerne les attributs du fournisseur de services de soutien direct?
- Est-ce qu'il faut que le fournisseur de services de soutien direct suive des cours de premiers soins et de réanimation cardiorespiratoire ou d'autres formations ou soit titulaire d'un autre certificat?

### **ÉTAPE 2 – QUELLES SONT LES QUALITÉS QUE VOUS CHERCHEZ CHEZ UN FOURNISSEUR DE SERVICES DE SOUTIEN DIRECT?**

- Compétent, chaleureux, attentionné;
- Disposé à apprendre;
- A la capacité de résoudre les problèmes, fait preuve de bon jugement;
- Capable de diriger;
- Attitude positive, énergétique;
- Fiable, ponctuel;
- Souple, accessible et répond aux besoins des familles;
- Bonne relation avec la personne qui reçoit le soutien et la famille.

### **ÉTAPE 3 – SELON VOS PLANS, LE FOURNISSEUR DE SERVICES DE SOUTIEN DIRECT SERAIT-IL CONSIDÉRÉ COMME EMPLOYÉ?**

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

Avant d'établir des plans pour faire appel aux services d'un fournisseur de services de soutien direct nous vous recommandons d'envisager la nature de la relation entre vous et le fournisseur. Examinez les questions suivantes :

- Planifiez-vous de contrôler l'horaire, le lieu et le type d'activités exécutées?
- Est-ce que le fournisseur de services de soutien direct imposera l'horaire ou sera en mesure d'établir de manière souple l'horaire des services de soutien en fonction de ses autres clients, de son emploi, etc.?
- Prévoyez-vous de superviser le fournisseur de services de soutien direct ou les services seront offerts de façon autonome?
- Avez-vous besoin d'un grand nombre d'heures de soutien par semaine de telle sorte que le fournisseur comptera sur ce que ces heures lui rapporteront ou en dépendra pour sa subsistance?
- Est-ce que le fournisseur de soutien consacrera des ressources au moment d'offrir des services de soutien?

Tous ces facteurs et d'autres peuvent voir un rôle dans la qualification juridique appropriée du fournisseur, ce qui peut avoir une incidence sur vos obligations juridiques en ce qui a trait à la manière dont le fournisseur est payé, etc. Nous vous recommandons de réfléchir à cela avant de choisir un travailleur, ainsi que de prendre en compte votre budget pour déterminer le nombre d'heures de soutien que vous pouvez payer.

Vous pouvez en apprendre plus sur la façon de déterminer la qualification d'un fournisseur de services de soutien direct en consultant les sites Web suivants :

- Gouvernement du Canada - [Employé ou travailleur indépendant?](#)
- Gouvernement du Canada - [Déterminer la relation employeur-employé](#)
- Ministère des services à l'enfance et des services sociaux et communautaires - [Embaucher un préposé ou une préposée aux services de soutien](#)
- Ministère du Travail de l'Ontario – [Fiche d'information – Différence entre un employé et un entrepreneur indépendant](#)

#### **ÉTAPE 4 – EXAMEN DES PROFILS DES FOURNISSEURS DE SERVICES DE SOUTIEN DIRECT**

- Examiner les profils des travailleurs et choisir les fournisseurs de services de soutien direct avec lesquels vous aimeriez entrer en contact.
- Dressez une liste de ces personnes en laissant de l'espace pour inscrire l'information que vous obtiendrez sur chacune d'elles lorsque vous les contacterez.

#### **ÉTAPE 5 – CONTACT INITIAL PAR TÉLÉPHONE/COURRIEL ET PLANIFICATION DES ENTREVUES**

- Nous vous recommandons de contacter les fournisseurs de services de soutien direct dont vous avez reçu les profils des coordonnateurs de la réserve des travailleurs dans les quarante-huit heures (48) après leur réception. La disponibilité des fournisseurs de services de soutien direct change rapidement à mesure que les utilisateurs et les fournisseurs entrent en contact, et vous serez peut-être déçus si vous attendez.
- Lorsque vous appelez un éventuel fournisseur de services de soutien direct, nous vous recommandons de lui donner votre nom, et lui dire que vous avez obtenu son nom au moyen de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct.
- Expliquez quand vous avez besoin d'un fournisseur de services de soutien direct (jours et heures), ce que vous voulez qu'il fasse, les besoins d'un être cher handicapé et l'endroit où les activités auront lieu.

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

- Si le fournisseur de services de soutien direct est intéressé, il faut alors fixer la date et l'heure auxquelles vous pouvez le rencontrer pour une entrevue. Il est important que vous choisissiez une heure où la personne qui recevra les services de soutien peut être présente durant l'entrevue afin que le fournisseur puisse la rencontrer et interagir avec elle.

## ÉTAPE 6 – MENER UNE ENTREVUE

Maintenant que vous avez défini vos besoins et que vous les avez rédigés et que vous avez planifié une entrevue, vous êtes prêt pour rencontrer le fournisseur de services de soutien direct. C'est au cours de l'entrevue qu'il faut parler de ces besoins avec un fournisseur de services de soutien direct potentiel :

- Choisissez une heure qui convient tant au fournisseur de services de soutien direct potentiel qu'à vous-mêmes.
- Prévoyez environ une heure pour chaque entrevue. Ne vous précipitez pas.
- Prenez le temps de vérifier les références et demandez la vérification de la compétence professionnelle.
- Soyez préparés – préparez vos questions, ayez à portée de main le profil de la personne recevant le soutien, faites connaître vos attentes, et faites en sorte que la personne recevant le soutien soit présente durant l'entrevue ou au moins pendant une partie de l'entrevue.
- Soyez précis à propos de vos besoins et comment vous voulez que le temps consacré aux services de relève se passe avec la personne recevant le soutien, ou la discrétion qui sera conférée au fournisseur pour déterminer comment, quand, où les services seront offerts et lesquels.
- Assurez-vous de discuter au sujet des attentes concernant les honoraires et le paiement et comment le paiement sera traité. Encore une fois, cela dépend du fait de savoir si le fournisseur de services de soutien direct est employé ou travailleur indépendant.

### Exemple de questions d'entrevue à poser aux potentiels fournisseurs de services de soutien direct

- Veuillez me parler de vous.
- Veuillez me parler en détail de votre expérience de travail avec les enfants/adolescents/adultes.
- Pourquoi êtes-vous intéressé à offrir des services de relève?
- Veuillez décrire vos points forts et les aspects sur lesquels vous travaillez.
- Quels sont vos autres clients et emplois?
- Dites-moi pourquoi vous êtes la bonne personne pour soutenir mon être cher.
- Que feriez-vous si nous ne nous mettons pas d'accord sur quelque chose?
- Si mon enfant pleure lorsque je pars, comment géreriez-vous la situation?
- Si mon enfant doit être transporté à l'hôpital pour une urgence, quelles mesures prendriez-vous?
- Que feriez-vous si mon enfant ne répond pas à votre demande?
- Quand êtes-vous en mesure de travailler? Le jour, la fin de semaine, pendant les jours fériés, à court préavis? Y a-t-il des moments où vous n'êtes pas en mesure de travailler?
- Êtes-vous disposé à organiser des sorties avec mon enfant pour des activités?
- Veuillez décrire un problème difficile que vous avez connu pour prendre en charge une personne. Comment l'avez-vous géré?
- Avez-vous une formation ou une expérience particulière dont vous voulez m'informer?
- Avez-vous un permis de conduire valide? Prendriez-vous mon enfant dans votre véhicule?

- Conduiriez-vous notre véhicule?
- Avez-vous une assurance responsabilité civile pour tierce partie pour votre véhicule?

### Aspects qui requièrent la prudence lorsqu'on pose des questions d'entrevue

Lorsqu'on cherche un fournisseur de services de soutien direct, il existe certaines questions qu'il est déplacé de poser. Bien que les familles jouissent de certaines exemptions en vertu du Code des droits de la personne lorsqu'il s'agit de recruter une personne pour offrir des services de soins personnels, c'est toujours une bonne idée d'éviter les types de questions qui pourraient donner lieu à la perception que vous posez des questions discriminatoires ou indiscrettes.

Sujets à explorer	Questions à éviter	Questions acceptables
<b>Origine nationale/ citoyenneté</b>	-Êtes-vous citoyen canadien? - Où êtes-vous né? -Quelle est votre langue maternelle?	- Êtes-vous autorisé à travailler au Canada? -Quelles langues parlez-vous couramment (en lien avec le rendement au travail)
<b>Âge</b>	-Quel âge avez-vous? -Quand avez-vous obtenu votre diplôme? -Quelle est votre date de naissance?	-Êtes-vous âgé de plus de 18 ans?
<b>État matrimonial/ familial</b>	-Quel est votre état matrimonial? -Avec qui vivez-vous? -Prévoyez-vous d'avoir une famille? -Combien d'enfants avez-vous?	- Auriez-vous la capacité et la volonté de voyager lorsque le travail l'exige?
<b>Race/ couleur</b>	-Quelle est votre race?	S/O
<b>Religion</b>	-Quelle est votre appartenance religieuse?	S/O

## ÉTAPE 7 – VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES ET DES ANTÉCÉDENTS

Les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne vérifient pas les références, nous vous recommandons donc de les vérifier vous-mêmes puisque vous être la seule personne capable de déterminer si vous faites confiance aux références fournies et déterminer si le

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

fournisseur de services de soutien direct vous convient. Les références peuvent être soit personnelles soit liées au travail.

*Les références personnelles* peuvent comprendre un ami adulte, un chef religieux, un enseignant ou professeur ou un voisin.

*Les références professionnelles* peuvent comprendre un employeur/superviseur antérieur ou actuel ou une famille qui a reçu des services de soutien de la part du fournisseur.

Voici quelques suggestions de questions que vous pouvez poser à une référence :

- Quelle est votre relation avec le fournisseur?
- Depuis quand connaissez-vous cette personne?
- Je suis à la recherche de quelqu'un pour offrir le type XXXX de soutiens, auriez-vous des préoccupations au sujet de la capacité de la personne d'exécuter de telles tâches?
- Est-ce que le fournisseur suit les instructions?
- Est-ce que le fournisseur est fiable? Ponctuel? Honnête?
- Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez ajouter?

C'est également une bonne idée d'examiner les antécédents et le casier judiciaire du candidat et la vérification de l'habilitation à travailler auprès de personnes vulnérables. Afin qu'un fournisseur de services de soutien direct puisse faire partie de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct, il doit présenter une vérification aux responsables de cette base de données. Nous vous recommandons de mener ces vérifications et vous assurer que vous êtes à l'aise avec les résultats de la vérification et que vous sentez que vous pouvez faire confiance au fournisseur de services de soutien direct pour travailler seul avec votre être cher handicapé.

## ÉTAPE 8 – QUALIFICATION DE VOTRE RELATION AVEC UN FOURNISSEUR

### **Est-ce que le fournisseur de services de soutien direct est un travailleur indépendant ou votre employé?**

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs indépendants ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct (voir la liste des ressources et des liens à l'étape 3 ci-dessus). L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

De nombreuses familles choisissent de faire appel aux services d'un fournisseur de services de soutien direct en tant que fournisseur de services occasionnel sans égards aux exigences de la loi. Nous vous recommandons d'obtenir plus d'information en consultant les sites Web suivant avant de prendre une décision :

- Gouvernement du Canada - [Employé ou travailleur indépendant?](#)
- Gouvernement du Canada - [Déterminer la relation employeur-employé](#)
- Ministère des services à l'enfance et des services sociaux et communautaires - [Embaucher un préposé ou une préposée aux services de soutien](#)

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

- Ministère du Travail de l'Ontario – [Fiche d'information – Différence entre un employé et un entrepreneur indépendant](#)

Il est important d'étudier attentivement la qualification de votre relation avec un fournisseur de services de soutien direct parce qu'il peut y avoir des conséquences coûteuses pour la mauvaise interprétation de votre relation avec le fournisseur s'il est blessé, s'il dépose une plainte ou s'il subit une vérification.

### **Obligations fondées sur le statut d'employé**

Si votre but est que le fournisseur de services de soutien direct vous offre des services réguliers de façon continue chez vous sous votre contrôle et supervision à des heures et lieux choisis par vous, et à l'exclusion d'un autre travail pour d'autres familles, clients ou employeurs, le fournisseur de services de soutien direct pourrait donc être considéré comme un employé.

Il est important de souligner qu'un fournisseur de services de soutien direct pourrait toujours être considéré comme un employé même s'il utilise son propre véhicule, même s'il a signé une entente indiquant qu'il est fournisseur de services indépendant, ou même s'il vous présente des factures.

Les employés ont un certain nombre de droits en vertu de la *Loi sur les normes d'emploi, 2000*, comme la paie de vacances, la rémunération des jours fériés et l'indemnité de licenciement, entre autres. Il existe également des obligations en matière de déclarations, concernant les employés, à l'Agence du revenu du Canada (ARC) (p. ex. les T4, l'AE et les cotisations au RPC, les déductions fiscales) et des obligations liées à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail.

Pensez à consulter le site Web du Ministère du Travail de l'Ontario pour obtenir davantage de renseignements au sujet des obligations en vertu de la *Loi sur les normes d'emploi, 2000* :

- [Ce que doivent savoir les entreprises](#) (s'applique aux familles qui sont des employeurs)
- [Votre guide de la Loi sur les normes d'emploi](#)
- [Outils en ligne de conformité à la LNE](#)

Vous pouvez également visiter le site Web du gouvernement du Canada pour obtenir plus de renseignements au sujet des obligations en matière de déduction, de versement et de déclaration en lien avec l'emploi :

- [Recrutement et embauche de travailleurs au Canada](#)
- [T4 - Information pour les employeurs](#)
- [Calculateur en direct de retenues sur la paie](#)

### **Obligations fondées sur le statut de travailleur indépendant**

Si le fournisseur de services de soutien direct vous offre des services par intermittence à des heures qu'il a lui-même choisies avec peu ou pas de supervision à des endroits qu'il a choisis ou à son domicile et qu'il ne dépend pas de vous pour sa subsistance, il serait donc considéré comme « entrepreneur indépendant » ou travailleur autonome.

Un entrepreneur indépendant est responsable de la déclaration de son revenu à Revenu Canada et effectuer ses propres versements.

Il n'a également pas les mêmes droits en vertu de la *Loi sur les normes d'emploi, 2000* qu'aurait un employé.

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

Cependant, en principe, une personne qui paie un travailleur autonome doit produire un T4A auprès de Revenu Canada. En apprendre davantage à ce sujet ici :

- [T4A - Information pour les payeurs](#)

## ÉTAPE 9 – ÉLABORATION D'UN CONTRAT

Une fois que vous avez choisi un fournisseur de services de soutien direct, il faut établir un contrat de service avec lui. Discutez clairement de vos attentes et soyez précis au sujet de la relation d'emploi avec lui. Nous vous encourageons à conclure avec lui un contrat écrit. Il est important d'établir et de maintenir une bonne relation de travail. Voici une liste de questions considérées tant par les fournisseurs de services de soutien direct que par les familles comme des choses importantes à aborder et à ne pas oublier.

### a. Horaire

Travaillez en collaboration avec le fournisseur de services de soutien direct pour déterminer la nature de l'horaire. Si le fournisseur est un travailleur indépendant, c'est lui qui choisira les heures auxquelles il est disponible et qui conviennent également à votre être cher.

Il faut confirmer avec le fournisseur de services de soutien direct le jour, l'heure et les types d'activités et qui prend les décisions concernant ces questions (compte tenu du statut que vous avez déterminé ci-dessus).

Restez en contact – les deux parties doivent donner un préavis de tout changement à l'horaire, à l'état de santé et autres renseignements concernant les soins. Veuillez noter que si votre fournisseur est un employé, il existe de nouvelles exigences qui entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2019 concernant le préavis minimum d'annulation (48 heures) et les indemnités en cas d'annulation lorsqu'on ne donne pas de préavis (3 heures de salaire).

### b. Taux et mode de paiement

Le taux de rémunération doit être établi au moment de l'entrevue ou lorsque vous concluez un contrat avec un fournisseur, de même que les options de paiement (chèque ou espèce) et la fréquence du paiement (chaque semaine, chaque mois, etc.).

Habituellement, un fournisseur indépendant déterminera le taux, alors que s'il s'agit d'un employé il est plus probable que ce soit vous qui établissez le taux. Un fournisseur indépendant devrait préparer des factures et vous les donner aux fins de paiement.

En revanche, pour les employés, c'est habituellement le taux que vous êtes prêt à leur offrir qui s'applique et il sera normalement de votre responsabilité d'établir un registre de leurs heures de travail.

Vous pouvez également envisager des taux variables – par exemple, un taux pour les services de soutien d'intégration communautaire et un autre taux qui s'applique lorsque votre être cher handicapé dort et n'a pas besoin de soutien direct. N'oubliez pas qu'en général un employé a droit au salaire minimum même pendant les périodes de sommeil sauf dans les circonstances particulières (comme lorsque l'employé réside là où il travaille et pourrait donc être un « préposé au soutien en établissement »).

### c. Période d'essai

Il peut arriver que vous fassiez le mauvais choix lorsque vous embauchez un fournisseur de services de soutien direct, que ce soit de votre point de vue ou du sien.

Prévoyez une période d'essai pour un entrepreneur ou une période probatoire pour un employé avant tout engagement à long terme, si vous n'êtes pas certain de la relation entre vous et le fournisseur.

### d. Transport des personnes

Vous pouvez exiger que le fournisseur de services de soutien direct transporte votre être cher handicapé et utilise son propre véhicule. S'il accepte, assurez-vous qu'il remplit les conditions suivantes :

- Il est titulaire d'un permis de conduire valide;
- Son véhicule est sécuritaire;
- Il a souscrit à une assurance responsabilité d'un minimum de 1 000 000 \$ (vous voudrez peut-être parler à votre société d'assurance au sujet des exigences et envisager de supprimer de votre propre police d'assurance un conducteur à cette fin);
- Il a avisé son assureur qu'il conduit son véhicule aux fins d'emploi à titre d'employé ou de travailleur indépendant.

Un utilisateur de la base de données peut choisir de couvrir les frais de transport durant la période où le fournisseur de services de soutien direct offre des services à votre être cher handicapé bien que cela ressemble généralement plus à un avantage lié à l'emploi qu'à ce qui serait habituel dans une relation avec un entrepreneur indépendant.

Le fournisseur de services de soutien direct devrait avoir la responsabilité de veiller à ce que tous les passagers soient en sécurité et que les ceintures de sécurité et les sièges de la voiture soient convenables. Il est conseillé de garder une trousse de premiers soins dans la voiture. Un téléphone ou de la monnaie pour payer un appel téléphonique en cas d'urgence sont également utiles. Vous pouvez discuter de cela avec le fournisseur.

### e. Durée de l'entente entre l'utilisateur de la base de données et le fournisseur de services de soutien direct

On espère que lorsqu'une entente est conclue concernant des services de soutien direct que l'engagement du fournisseur de services de soutien direct à votre égard mènera à une relation durable, fructueuse et satisfaisante.

Une relation à long terme signifie que l'utilisateur de la base de données peut éviter de devoir chercher et embaucher un nouveau fournisseur de services de soutien direct.

Si un fournisseur de services de soutien direct décide de partir ou l'utilisateur de la base de données n'a plus besoin des services du fournisseur, il est important que l'un donne un préavis à l'autre (les obligations en matière de préavis dépendent du statut du fournisseur de services de soutien direct, des conditions du contrat signé et des exigences de la *Loi sur les normes d'emploi, 2000*, s'il y a lieu).

Veillez noter que si votre fournisseur est un employé, il est important de traiter la résiliation en appliquant particulièrement les dispositions de votre contrat et limiter les droits liés à la cessation de la relation de travail aux obligations minimums prévues par la *Loi sur les normes d'emploi, 2000*, excluant expressément les dispositions de la common law sur le préavis raisonnable ou l'indemnité de cessation

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

de relation de travail afin d'éviter de devoir payer de grandes sommes en lien avec « l'avis raisonnable » ou la « cessation d'emploi » qui seraient autrement payables.

#### **f. Confidentialité**

Il est important de préserver la confidentialité avec votre fournisseur de services de soutien direct et que celui-ci fasse de même avec vous et votre famille. C'est une bonne idée que le fournisseur de services de soutien direct et l'utilisateur de la base de données s'entendent clairement sur le fait que les renseignements personnels ne doivent faire l'objet de discussion que si la personne concernée est présente ou a donné son consentement pour discuter de tels ou tels renseignements.

#### **g. Modèles de contrats**

Idéalement, un contrat écrit doit être conclu entre vous et le fournisseur de services de soutien direct. Ce qui figure dans le contrat dépend du statut de votre travailleur. Nous avons souligné les questions qui devraient être abordées dans votre entente indiquée ci-dessus aux sections a à f. Il existe de nombreuses ressources disponibles en ligne pour obtenir des modèles. Dans le site Web [Respiteservices.com](http://Respiteservices.com), on vous recommande expressément d'obtenir des conseils avant de conclure un contrat avec un fournisseur, mais on n'exprime aucune opinion sur la force exécutoire ou la validité d'un ou l'autre des modèles dont les liens sont indiqués ci-dessous.

- **Contrats de travail**

- Bon nombre de modèles et de ressources sont accessibles en ligne, notamment un modèle de contrat de travail accessible sur le site Web [www.hrcouncil.ca](http://www.hrcouncil.ca) (cliquer ici : Modèle de contrat de travail) (en anglais).

- **Contrats avec un entrepreneur indépendant**

- Bon nombre de ressources sont également accessibles en ligne concernant les contrats avec les entrepreneurs indépendants. Par exemple :
  - MaRS Discovery District - <https://www.marsdd.com/mars-library/independent-contractor-agreement-sample-template/> (en anglais)

## **ÉTAPE 10 – INTÉGRATION ET ORIENTATION**

Le fournisseur de services de soutien direct assiste à une séance d'orientation/information avant de devenir actif dans la base de données des fournisseurs de services de soutien direct. Cependant, il s'agit d'une séance très générale au sujet de cette base de données et ne concerne pas la prestation des services aux utilisateurs de la base de données, ou de vos besoins et attentes éventuels quant aux soutiens à votre être cher. C'est une bonne idée pour vous, en tant qu'utilisateur de la base de données, de donner au fournisseur de services de soutien direct que vous avez embauché des renseignements concernant :

- Les besoins de votre être cher et tout problème de santé, les médicaments administrés et les éventuelles allergies;
- Le lieu où les services de soutien seront offerts (si c'est vous qui décidez);
- Une liste des principaux contacts (hôpital local, parents, médecins ou autres soutiens);

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

- Tout plan de soutien en cas d'urgence que vous avez préparé pour votre être cher;
- Tout plan axé sur la personne (les plans de soutien personnels) que votre être cher pourrait avoir;
- Listes des préférences et des aversions et toute RECOMMANDATION que vous pourriez avoir quant à la manière de répondre aux perturbations ou de les éviter.

Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, consultez la section « préparer un fournisseur de services de soutien direct » pour soutenir votre être cher ci-dessous.

## ÉTAPE 11 – CONSEILS POUR MAINTENIR DE BONNES RELATIONS DE TRAVAIL

Déceler et examiner les problèmes dès qu'ils surviennent. Soyez prêt à négocier une solution au problème :

- Gardez la communication ouverte et continue. Vous pouvez utiliser un cahier de communication pour que tout le monde soit informé et réagisse aux suggestions ou RECOMMANDATIONS documentées.
- Discuter des points forts et des besoins de votre enfant et de toute stratégie adoptée pour le soutenir par la communication, le comportement ou dans diverses situations dans la collectivité ou à domicile.
- Si de graves problèmes surviennent, documentez les dates, les heures, les enjeux et les préoccupations.
- Si possible pour des programmes de qualité, invitez le fournisseur de services de soutien direct à vous accompagner à une séance de thérapie pour observer le thérapeute au travail avec votre enfant. Dans cet environnement, le fournisseur de services de soutien direct peut poser des questions au thérapeute et observer et mettre en œuvre le programme sous le regard attentif d'un expert. Cela vous permet également d'observer le fournisseur de services de soutien direct au travail avec votre enfant. N'oubliez pas que plus on donne de la formation, plus grandes seront les chances que le fournisseur soit un employé et non pas un entrepreneur indépendant.
- Discutez des activités, de tous les frais liés aux activités et des dépenses liées aux déplacements avec le fournisseur de services de soutien direct. On offre dans de nombreux endroits dans la collectivité des réductions sur les droits d'entrée et pour la participation aux activités, afin de soutenir les fournisseurs de services de soutien direct ou les personnes ayant une déficience.
- Formez les fournisseurs de services de soutien direct à la bonne utilisation des aides à la communication et des dispositifs et équipements d'assistance.
- À moins d'accord contraire de votre part, seule la personne embauchée et acceptée par vous devrait offrir des soins à votre être cher. De façon générale, si un fournisseur de services de soutien direct n'est pas en mesure de remplir ses engagements pour certaines heures, la famille serait responsable de s'arranger autrement. N'oubliez pas que le fait de permettre ou d'exiger que le fournisseur de services de soutien direct prenne d'autres dispositions pour assurer les services de soutien contribuera à prouver que le fournisseur est un entrepreneur indépendant.

## PREPARER UN FOURNISSEUR DE SERVICES DE SOUTIEN DIRECT À SOUTENIR UN ÊTRE CHER HANDICAPÉ

### 1. Pensez aux traits distinctifs de votre être cher handicapé et de votre famille

Prenez quelque temps pour réfléchir à votre être cher et à votre famille et à ce qui les caractérise. Cela vous aidera à parler de votre être cher et à élaborer un plan de soutien le concernant. Cela vous aidera également à réfléchir à ce qui est le plus important pour votre être cher et votre famille. Il est parfois

difficile de le faire, mais le plus précis vous êtes, meilleures sont les chances de trouver quelqu'un qui convient à votre famille. La plupart des familles devront recruter, choisir et former plusieurs fournisseurs de services de soutien au fil des années, donc, le fait de prendre le temps nécessaire pour réfléchir à ces choses et de prendre des notes pour vous-mêmes vous aidera dans ce processus.

## **2. La personnalité et les besoins uniques de l'être cher**

Nous savons que les personnes ayant une déficience ont des types particuliers de besoins. Cela signifie souvent qu'ils ont des difficultés particulières liées à la communication, aux soins physiques, à l'interaction sociale et aux besoins médicaux. Cela veut souvent dire qu'ils peuvent avoir des types de réactions très particulières au monde qui les entoure, notamment des problèmes sensoriels, ce qui rend difficile pour eux d'interpréter ce qui se passe. Habituellement, en tant que soignant, vous et les autres personnes qui connaissez bien votre être cher handicapé avez une connaissance particulière sur la manière dont il communique. Vous connaissez vraiment les « signes » indiquant que quelque chose est en train de se passer. Cela pourrait être de la confusion, de l'anxiété, de la colère, de la frustration ou de l'enthousiasme. Quelqu'un qui ne connaît pas votre être cher peut comprendre incorrectement ces signes et créer par inadvertance une réaction en chaîne qui expose votre être cher à l'échec. Plus le fournisseur de services de soutien direct a de l'information, plus grandes seront les chances qu'il aide votre être cher à réussir.

Prenez des notes pour vous-mêmes au sujet de ce sujet. Les utilisateurs de la base de données éprouvent parfois des difficultés à « raconter leur histoire » à maintes reprises. Mettre les choses par écrit facilite souvent la tâche. Il est parfois facile de se laisser distraire au cours d'une conversation et un guide écrit aide donc à se concentrer sur les choses importantes. Le fait de partager l'information au moment de l'entrevue pour la sélection d'un nouveau fournisseur de services de soutien direct vous aide à déterminer si les compétences, les intérêts et la personnalité de ce fournisseur conviennent à votre être cher.

Lors des consultations avec les utilisateurs de la base de données au sujet de l'élaboration du présent livret, les soignants ont indiqué qu'ils voulaient que le fournisseur de services de soutien direct ait des connaissances au sujet de la déficience de leur être cher, mais il était tout aussi important que le fournisseur de services de soutien direct considère leur être cher comme une personne, apprenne à les connaître en tant que personne unique et comprenne comment sa déficience l'affecte. Votre être cher est d'abord une personne ayant une déficience particulière qui a une incidence sur la manière dont il interagit avec le monde. Il faut aider le fournisseur de services de soutien direct à comprendre votre être cher en tant que personne, pas seulement les étiquettes. Comment le fournisseur de services de soutien direct peut-il aider à réaliser la vision que vous avez conçue, vous et votre être cher, pour la vie de ce dernier?

## **3. Vers la réalisation des objectifs et de la vision**

Qu'est-ce que vous et votre être cher avez conçu pour l'avenir de ce dernier? Cette vision comprend probablement des amis, des activités utiles, des liens dans la collectivité, la sûreté et la sécurité et des compétences qui l'aident à vivre de la façon la plus autonome possible. Le rôle du fournisseur de services de soutien direct n'est pas d'être un ami de votre être cher, mais plutôt un intermédiaire qui peut l'aider à poursuivre ses rêves. Réfléchissez à la manière dont vous souhaitez qu'il utilise son temps pour aider votre être cher à cultiver des amitiés et des relations, à établir des liens dans la collectivité, à avoir des rôles importants et acquérir des compétences qu'il utilisera à l'avenir.

#### 4. Réfléchir sur les besoins en matière de soutien

Étant quelqu'un qui aime une personne ayant une déficience et en prend soin, vous être conscient de la manière dont cette déficience l'affecte. Réfléchissez à la façon dont vous pourriez décrire ses besoins à un fournisseur de services de soutien direct qui la rencontre pour la première fois et à la façon dont vous voulez que ce fournisseur offre le bon type de services de soutien.

Décrire clairement la personnalité, les intérêts, les capacités et les besoins de votre être cher est essentiel pour choisir et préparer la personne qui offrira des services de soutien à votre être cher handicapé et à votre famille. Rédigez un profil de votre être cher. Rassemblez l'information dans un classeur que vous pouvez mettre à jour à mesure que les besoins de votre être cher et de votre famille changent. Le fait d'avoir l'information écrite vous aidera à garder les choses organisées et à ne pas négliger certains renseignements importants. Cela vous aidera également à bien faire les choses et à centrer les efforts sur les points forts, les intérêts et les difficultés de votre être cher. Tenez compte de l'information suivante :

##### ***Communication***

- Comment votre être cher communique-t-il?
- Y a-t-il des mots, des signes particuliers ou d'autres méthodes que vous utilisez en cas de détresse ou d'anxiété?
- Y a-t-il des façons dont vous l'encouragez à poser des questions ou à faire connaître ses besoins?
- Utilise-t-il des dispositifs de communication?

##### ***Créer et maintenir des relations***

- Qu'est-ce qui aide votre être cher à se sentir à l'aise avec les autres?
- Y a-t-il des choses qui l'aident à établir des liens avec d'autres personnes?
- Quand a-t-il besoin d'espace par rapport aux autres?
- Quels types d'activités l'aident à éliminer les obstacles entre lui et les autres?

##### ***Problèmes sensoriels***

- Y a-t-il des choses qui affectent votre être cher comme des endroits surpeuplés, le niveau de bruit, les odeurs, les couleurs, la texture ou la sensation de vêtements?
- Comment se sent-il le plus à l'aise et comment l'aidez-vous à s'attaquer à ces problèmes?

##### ***Activités et jeux***

- Y a-t-il des activités que votre être cher aime faire?
- Quelles sont les activités pour lesquelles il a besoin du plus haut niveau de soutien?
- Y a-t-il des activités dont il peut profiter de façon autonome?
- Y a-t-il un programme communautaire régulier auquel votre être cher peut participer avec soutien (p. ex., les parcs et les activités récréatives, les guides, les scouts, les chorales, etc.)

##### ***Réactions par des comportements problématiques***

- Y a-t-il des situations où votre être cher réagit d'une façon qui rend difficile de les soutenir?
- Comment cela se présente-t-il?

- Quel est le moyen le plus efficace de les aider à traverser une période difficile?
- Y a-t-il des choses que vous évitez parce qu'elles aboutissent à des problèmes?
- Quel est le meilleur plan pour assurer la sécurité de votre être cher?

### ***Besoins physiques***

- Quels sont les besoins physiques pour lesquels votre être cher nécessite du soutien?
- Cela comprend-il l'aide à la salle de bain, à manger, à attacher la ceinture de sécurité, à s'habiller?
- Y a-t-il un équipement spécial que le fournisseur de services de soutien doit connaître?

### ***Besoins médicaux***

- Est-ce que votre être cher a des besoins médicaux spéciaux que le fournisseur de services de soutien doit connaître, notamment des convulsions, des allergies, des prises de médicaments, un régime alimentaire?
- Quel est le plan d'urgence pour tout problème médical?
- Quelles sont les instructions particulières au sujet des médicaments ou des besoins médicaux?

### ***Origines culturelles et religieuses***

- Il peut y avoir de choses importantes au sein de votre famille que le fournisseur de services de soutien direct doit connaître dans un souci de respect de l'appartenance culturelle et religieuse de votre famille.

## **5. Selon votre expérience, qui est la meilleure personne en mesure de soutenir votre être cher handicapé?**

Dressez une liste de caractéristiques que vous souhaitez voir chez un fournisseur de services de soutien direct. Si vous définissez ce qui convient le plus à vous et à votre être cher handicapé, cela aidera dans le processus d'embauche et de vérification des antécédents d'un fournisseur de services de soutien direct.

Voici certains exemples :

- Il est à l'aise pour aider mon être cher à participer aux activités communautaires;
- C'est un « connecteur » qui aide à favoriser le développement des relations et des rôles utiles;
- Il est détendu- pas trop rigoureux, ouvert aux nouvelles choses, calme durant les moments stressants;
- Il est structuré- a une approche organisée;
- Il est disposé à mettre en œuvre des types particuliers d'activités, de réponses et de techniques;
- Il résout véritablement les problèmes- il a un esprit ouvert quant à la façon de résoudre les problèmes sans frustration;

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

- Il s'engage à l'égard de l'intégration de mon être cher dans la collectivité;
- Il a l'esprit chaleureux et ouvert.

## **AVOIR UNE PERSONNE QUI INTERVIENT CHEZ SOI ET DANS SA FAMILLE**

Le fait d'avoir un fournisseur de services de soutien direct qui a un rôle dans votre famille est à la fois une belle occasion et une source de stress. Nous savons que parfois le fait d'avoir quelqu'un qui vient chez nous est difficile. Peut-être vous avez l'impression que vous voudrez vous occuper d'autres choses, peut-être vous avez passé une mauvaise journée ou peut-être les enfants ont fait de gros dégâts. Les utilisateurs de la base de données ont le droit d'exiger que le fournisseur de services de soutien direct respecte le caractère privé et confidentiel des renseignements de la famille. Ils ont également le droit de déterminer la manière de prendre soin de leur être cher, tout en gardant à l'esprit le fait que plus une famille a le contrôle sur les services de soutien quotidiens, plus il est probable que le fournisseur de soutien soit considéré comme un employé.

« Établir des limites » est la façon formelle de dire que vous avez besoin de garder à l'esprit la raison pour laquelle le fournisseur de services de soutien direct est chez vous. Vous voudrez peut-être qu'il se sente à l'aise, mais la manière d'y parvenir dépend du type de votre famille. Certes, vous voulez établir une relation ouverte et de confiance, mais la personne n'est pas là pour être un ami ou un confident et vous n'êtes pas non plus à la recherche d'un « ami » pour votre être cher. Il est là pour assurer les soins et le soutien pour l'être cher et assumer les responsabilités dont vous avez convenu. Le fait d'établir des limites raisonnables vous permet d'être clair au sujet de la nature de votre rôle et du rôle du fournisseur de services de soutien direct et de ne pas avoir le sentiment que vous devez résoudre des problèmes qui vous échappent. Voici certaines choses que vous devez prendre en compte :

- Nous vous recommandons de ne jamais prêter ou emprunter de l'argent au fournisseur.
- Limiter les moments de sympathiser avec le fournisseur de services de soutien direct aux occasions concernant surtout votre être cher, comme la fête de son anniversaire.
- Ne pas discuter de vos problèmes personnels avec le fournisseur de services de soutien direct.
- Si vous avez l'intention d'annuler ou de modifier des heures pendant lesquelles vous avez besoin des services du fournisseur de services de soutien direct, il faut lui donner un préavis aussi long que possible.
- Encouragez le fournisseur de services de soutien direct à fixer une date pour discuter des plans et des problèmes avec vous de façon régulière. Cela lui donne la certitude qu'il peut communiquer avec vous et que vous voulez une participation active.
- Soyez attentionné et clair au sujet de vos attentes concernant la communication et l'utilisation des médias sociaux, des textos, des applications comme Snapchat, Instagram, etc.

Le fait de suivre ces recommandations aide tant le fournisseur de services de soutien direct que l'utilisateur de la base de données à définir leurs rôles et il est important que chacun d'eux soit souple, attentif et respectueux.

## **OUTIL N° 1 : PROFIL INDIVIDUEL D'UNE PAGE**

Les profils d'une page sont une façon pratique de consigner et de partager de l'information au sujet d'une personne. On peut les utiliser pour connaître tant le fournisseur de services de soutien direct que la personne recevant les services de soutien. Le profil d'une page nous donne la plus importante information résumée en une page. Il est centré sur ce qui est important pour la personne et la façon de la soutenir. Il est également souple et permet d'établir plusieurs profils pour différentes situations (p. ex., pour l'école, pour le travail, pour le fournisseur de services de soutien direct).

### **Comment élaborer un profil d'une page?**

Un profil d'une page comporte toujours trois rubriques :

- 1- Ce que les gens apprécient chez moi;
- 2- Ce qui est important pour moi;
- 3- La façon de mieux me soutenir.

#### **a. Ce que les gens apprécient chez moi**

Cette section consiste en une liste de vos qualités.

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

Questions utiles :

- De quoi les gens vous remercient-ils?
- Quelles caractéristiques les gens admirent-ils chez vous?
- Que diraient votre partenaire, votre famille et votre meilleur ami qu'ils aiment ou apprécient chez vous?
- Quel est le meilleur compliment que vous avez reçu?
- Quelles sont d'après vous vos meilleures qualités?

### **b. Ce qui est important pour moi**

Cette section décrit ce qui est vraiment important pour vous – les gens, les lieux, les habitudes et les aspects de votre vie qui reflètent votre personnalité et ce qui est important pour vous.

Questions utiles :

- Quels sont les gens qui représentent tant pour vous? À quelle fréquence les voyez-vous? Quand? Où?
- Quelles sont les choses que vous n'oubliez jamais avant de quitter la maison?
- Qu'est-ce que vous trimbaliez toujours dans votre sac ou votre poche?
- Qu'est-ce que vous avez l'habitude de faire chaque semaine, chaque fin de semaine et qui vous manque si vous ne pouvez pas le faire (p. ex., émissions de télévision, passe-temps, intérêts, les gens que vous rencontrez, les endroits que vous fréquentez)?
- Si vous avez toute une journée pour faire ce que vous voulez, où aimeriez-vous aller? Avec qui la passeriez-vous? Que feriez-vous?
- Quelle est votre façon préférée de passer une fin de semaine?

### **c. La façon de mieux me soutenir**

Cette section concerne ce que les autres doivent connaître à propos de vous ou doivent faire pour vous afin de vous soutenir à votre avantage.

Questions utiles :

- Pensez à quoi ressemble une bonne et une mauvaise journée, selon vous.
- Y a-t-il quelque chose que les autres doivent connaître ou peuvent faire pour vous aider à avoir plus de bonnes journées et moins de mauvaises journées?
- Qu'est-ce qui vous fait sentir mieux lorsque vous êtes stressé, malheureux ou indisposé?
- Que peuvent faire les autres pour vous aider lorsque vous êtes stressé, malheureux ou indisposé?
- S'il y a une nouvelle personne dans votre vie, qu'est-ce qu'elle doit connaître ou faire pour que vous alliez vraiment bien?

## MODÈLE DE PROFIL INDIVIDUEL D'UNE PAGE

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

Profil d'une page de : \_\_\_\_\_

Mon portrait...

Ce que les gens apprécient chez Moi...

- 
- 
- 
- 

Ce qui est important pour Moi...

- 
- 
- 
- 

La façon de mieux Me soutenir...

- 
- 
- 
-

## OUTILS N° 2 : MODÈLE DE LISTE DE VÉRIFICATION POUR LES FAMILLES DONT UN MEMBRE RESTE SEUL À LA MAISON

Avant de laisser un membre de votre famille seul avec un fournisseur de services de soutien direct, vous pourrez vous assurer que l'information suivante est accessible :

- Votre nom complet.
- Le nom complet de l'endroit où on peut vous trouver, le numéro de téléphone, et quand vous devrez être de retour.
- Le numéro de téléphone d'un voisin ou proche à appeler pour de l'aide en cas d'urgence si on ne peut pas vous joindre.
- Une liste de numéros de téléphone d'urgence : police, services d'incendie (dites au fournisseur de services de soutien direct d'appeler de la maison d'un voisin en cas d'incendie dans votre maison), médecin, ambulance, et dentiste. Vous voudrez peut-être laisser de l'argent pour les frais d'un taxi (et la carte d'assurance-maladie) dans une enveloppe au cas où un médecin ou un dentiste demanderait que la personne soit transportée au bureau.
- Une visite de la maison, avec des indications et des explications sur les téléphones, les serrures de porte, les systèmes de sécurité, le thermostat, les disjoncteurs et l'emplacement d'une lampe de poche.
- L'information d'ordre médical, notamment les allergies, l'état de santé et l'administration de médicaments.
- Les clés de la maison, au besoin.
- La connaissance du comportement auquel vous vous attendez d'un fournisseur de services de soutien direct (p. ex., pas de cigarettes, d'alcool, de divertissement, d'utilisation excessive du téléphone, de musique forte, entre autres).
- La connaissance des règles de votre famille, comme la discipline ou la gestion des comportements, regarder la télévision, l'utilisation de la chaîne stéréo et du téléphone, les visiteurs à votre domicile et les formes acceptables d'activités récréatives.
- Instructions sur les repas, les collations, le protocole concernant l'administration de médicaments ou les moments d'allaitement au biberon des nourissants/tout petits.
- Informez votre fournisseur de services de soutien direct de toutes les allergies.
- Emplacement des vêtements, de l'équipement et divers objets, ainsi que les instructions à cet égard.
- Information au sujet des habitudes et des besoins comme les histoires, les soins dentaires, le bain/la douche, le pyjama, l'eau, les couvertures, la veilleuse et les habitudes appropriées pendant la nuit.
- Suggestions d'activités.
- Devoirs ou tâches ménagères que la personne est invitée à accomplir dans des délais établis.

## OUTIL N° 3 : MODÈLE DE LISTE DE VÉRIFICATION DE L'INFORMATION EN CAS D'URGENCE

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

**Fils / fille**

Nom : \_\_\_\_\_ Âge : \_\_\_\_\_  
Nom : \_\_\_\_\_ Âge : \_\_\_\_\_  
Nom : \_\_\_\_\_ Âge : \_\_\_\_\_

**Appels d'urgence**

Les parents peuvent être joints au : \_\_\_\_\_

Numéro de téléphone : \_\_\_\_\_

Incendie, police, ambulance : 911

Centre antipoisons : 613-737-1100

Médecin : Nom : \_\_\_\_\_  
N° de tél. : \_\_\_\_\_

Voisin / proche :  
Nom : \_\_\_\_\_  
N° de tél. : \_\_\_\_\_

Taxi:  
Nom : \_\_\_\_\_  
N° de tél. : \_\_\_\_\_

**Instructions sur la façon dont le personnel d'urgence peut trouver la maison**

Adresse : \_\_\_\_\_

Directions :  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

**Instructions concernant :**

Heures des repas :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Heures du coucher :

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Autres :

---

---

**Instructions et problèmes particuliers (allergies, médicaments, etc.) :**

---

---

---

---

**Autre information à donner aux travailleurs :**

- Visite de la maison;
- Plan en cas d'incendie;
- Emplacement et utilisation de l'extincteur;
- Emplacement du téléphone;
- Habitudes des animaux de compagnie;
- Emplacement des vêtements et de la nourriture;
- Instructions sur l'utilisation d'appareils;
- Directions pour se rendre chez le voisin le plus proche;
- Appels ou visiteurs attendus;
- Heure prévue de retour.

**OUTIL N° 4 : MODÈLE DE REGISTRE DES MÉDICAMENTS**

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.

Je, \_\_\_\_\_, donne la permission à \_\_\_\_\_ d'administrer les médicaments suivants à \_\_\_\_\_.

*(Parent / tuteur)* *(fournisseur de services de soutien direct)*

*(personne)*

\_\_\_\_\_

Signature du parent / tuteur

\_\_\_\_\_

Date

<b>Date</b>	<b>Médicament</b>	<b>Posologie</b>	<b>Heure</b>	<b>Initiales du fournisseur de services de soutien direct</b>	<b>Commentaires</b>

Vos obligations et les droits des fournisseurs de services de soutien direct dépendent de leur statut en tant que travailleurs autonomes ou employés. Il existe plusieurs ressources accessibles sur le Web qui vous aideront à déterminer le statut d'un fournisseur de services de soutien direct. L'information fournie ici ne constitue pas un avis juridique et les responsables de la base de données des fournisseurs de services de soutien direct ne garantissent pas que l'information présentée est à jour ou exacte. Il vous est expressément recommandé de chercher des conseils juridiques (ou au moins chercher de l'information juridique détaillée) avant d'établir une relation de prestation de services avec un fournisseur de services de soutien direct.