

# La revue internationale pour les professionnels de soutien direct

## Pan, pan, qui est là? Les choses à faire et à ne pas faire lors d'un emploi dans la demeure de quelqu'un

Par : Gerianne B. Hull

Comme préposée ou préposé, professionnel de soutien direct, infirmière ou infirmier à domicile, travailleuse ou travailleur social, etc., de quoi devriez-vous être conscient lorsque vous entrez dans la demeure d'une personne? Quelles sont les choses à faire et à ne pas faire auxquelles il faut être attentif?

Vous vous demandez peut-être en ce moment : «Pourquoi devrais-je prendre la peine de lire cet article?» ou peut-être vous posez-vous une meilleure question : «Qu'est-ce qui fait penser à cette personne relativement peu connue qu'elle est qualifiée pour écrire sur ce sujet?»

La réponse est simple et la voici: j'apporte ma voix et une vaste expérience dans ce domaine, de «l'autre côté». Je suis une utilisatrice de tels services. Je suis née avec la paralysie cérébrale et j'ai toujours considéré mon handicap comme un cadeau, puisque je crois fermement que j'ai vécu (et que je vis encore) une vie beaucoup plus riche à cause de cela que je ne l'aurais vécue sans cela. Depuis plus de dix ans maintenant, je reçois une subvention gouvernementale qui me permet d'embaucher mes propres préposés actuels et futurs (PSD) ou toute personne handicapée qui se trouve dans une situation semblable à la mienne.

Éditeurs: Dave Hingsburger, M .Ed.  
Angie Nethercott, M.A., RP

### Deux notes en marge que je crois dignes de mention :

- Même si mon handicap est strictement physique, plusieurs des conseils mentionnés dans l'article qui suit, peuvent s'adapter à diverses situations. Bien que les personnes ayant une déficience intellectuelle puissent ne pas être capables d'effectuer l'embauche de leurs préposés, j'incite vivement les personnes responsables de l'embauche d'impliquer les personnes handicapées dans le processus autant que possible.



Hands | Mains

TheFamilyHelpNetwork.ca  
LeReseaudaideauxfamilles.ca



- Je réalise que divers endroits utilisent divers titres pour «préposés». En Nouvelle-Écosse, où je suis, le terme «fournisseurs de soins» est la désignation la plus courante. Personnellement, je trouve le titre «fournisseur de soins» révoltant, insultant et condescendant. Je refuse de l'utiliser parce que je n'ai pas besoin qu'on me «soigne» ou qu'on «s'occupe» de moi. J'ai besoin d'aide physique. La différence est dans l'attitude et le respect. Mes préposées m'aident dans ma demeure et dans la collectivité.

Cela dit, entrons dans le sujet des «Choses à faire et à ne pas faire», d'accord? (Vous devriez savoir que j'ai également demandé à mes préposés actuels s'ils avaient des conseils et j'ai inclus leurs suggestions ici.)

- Mon premier conseil est celui-ci : lorsque vous posez votre candidature pour un poste de préposé, LISEZ L'ANNONCE! Cela peut sembler évident, mais vous seriez étonné de savoir combien de personnes s'attendent à des heures à temps plein quand mon annonce dit clairement «temps partiel». C'est à ce moment-là que je me dis que je devrais afficher un panneau en néon qui dit **TEMPS PARTIEL SEULEMENT!!!!** en grosses lettres rouges. (Vraiment, à bien y penser, je l'ai en grosses lettres bleues quand je l'affiche sur mon blog.)
- Si vous êtes invité à une entrevue et que vous êtes d'accord sur l'heure et la date, PRÉSENTEZ-VOUS! Encore une fois, vous seriez étonné de savoir combien de temps j'ai dû perdre dans mon horaire chargé à attendre des candidates et des candidats qui ne se sont jamais présentés.
- Pour l'entrevue, ne vous présentez pas extrêmement tôt. Rappelez-vous, vous allez à la demeure de quelqu'un, pas à un bureau. (D'accord, dans mon cas, ce sont les deux en même temps, mais ça, c'est moi.) Arriver 5-10 minutes à l'avance est très bien. Arriver 45 minutes trop tôt n'est pas bien du tout. Si le transport vous amène dans le coin beaucoup trop tôt, allez chercher un café ou allez prendre une marche ou faites quelque chose. Ne présumez pas que vous pouvez simplement empiéter sur le temps et l'espace de la personne; ne soyez pas en retard non plus. Et si vous vous rendez à un immeuble d'appartements, ne flânez pas dans le hall d'entrée.
- NE présumez PAS que vous pouvez amener tous vos amis et avoir une entrevue de groupe. Je le jure, cela m'est déjà arrivé! Un groupe de colocs (qui avaient des noms presque identiques) ont tous postulé et ils sont arrivés tous ensemble. Quand je leur ai refusé une entrevue de groupe, ils ont fait l'entrevue à tour de rôle en attendant en bas dans mon hall d'entrée.
- Il est fort probable que si vous vous êtes rendu au stade de l'entrevue, vous avez vraisemblablement échangé quelques courriels/textos/appels téléphoniques, etc. Soyez attentif à la terminologie de votre possible futur patron. Si vous travaillez déjà dans ce domaine, n'appellez pas votre futur patron votre «client». Cette personne sera votre «employeur» et non pas votre client. Si votre futur employeur n'utilise pas des termes tels que «fournisseur de soins», ne vous appelez pas comme cela. Si elle/il utilise ce terme, alors allez-y, utilisez-le.
- N'utilisez pas de jargon ou ne supposez pas automatiquement que la personne à qui vous parlez connaît (ou même s'intéresse) à vos diplômes. «Je suis un PSC, une IAA, une XYZ!» «J'ai des clients comme vous à la «Résidence des souris coincées dans ce trou». («Hmmm, ça ne me fait rien! Pouvez-vous essayer mes fesses? Pouvez-vous faire un transfert de pivot? Avec toutes vos qualifications PSC-XYZ, pensez-vous que vous en savez davantage sur mes besoins que moi?... parce que VOUS NE LE SAVEZ PAS! Ça ne m'intéresse pas de connaître le nombre de personnes paralytiques cérébrales avec qui vous avez travaillé. Vous n'avez pas travaillé avec moi. Telles sont mes pensées pendant que vous bavardez inutilement au sujet de vos superbes qualifications.)

- Ne supposez pas que la personne avec qui vous parlez connaît les «établissements de santé» (c.-à-d. les foyers de soins, les foyers de groupe, les organismes, etc.)
- Ne vous sentez pas libre d'être grossier ou grossière. J'ai déjà entendu une candidate dire (pendant l'entrevue) : « Je suis une PSC! Au travail, nous disons que nous nettoyons perpétuellement des selles et des couches.»
- Ne posez pas de questions institutionnelles stupides, s-i-l-v-o-u-s-p-l-a-i-t! «Combien de douches prenez-vous par semaine? Quels jours? Quelle est la journée de lessive? (La journée de la lessive est soit quand je n'ai plus de vêtements propres ou si j'ai vraiment quelques heures à la maison avec une préposée. Autrement, la lessive se fait quand elle se fait.) Ne vous inquiétez pas. Nous vous dirons toutes ces choses SI vous obtenez l'emploi. Et NE présumez PAS que vous avez obtenu l'emploi simplement parce que vous êtes une PSC-XYZ. Pour être honnête, je préfère embaucher des personnes qui n'ont aucun diplôme, certificat ou expérience mais qui partagent mon attitude.
- Ne vous sentez pas libre «d'arrêter en passant» pour poser des questions ou «voir comment vont les choses» à n'importe quel moment ou avant d'avoir vraiment commencé à travailler des quarts réguliers.
- S'il arrive que votre nouvel employeur éventuel a un trouble de la parole, vos questions/votre conversation devraient quand même être adressées à cette personne. Il se peut que VOUS ayez un problème de compréhension, mais pas ELLE/LUI. Les chances sont qu'ils sont déjà conscients du fait que vous pouvez avoir un problème de compréhension et qu'ils ont anticipé la situation en ayant quelqu'un qui agit en tant qu'interprète, tout comme le ferait une personne malentendante.
- Pendant que vous recevez de l'orientation au sujet de l'emploi, ne présumez pas que votre patron est physiquement incapable de faire quoi que ce soit sans vous. Ne bondissez pas automatiquement pour pousser son fauteuil roulant où VOUS pensez qu'elle/il va. Il se peut qu'il/elle n'aille pas là! Il est possible qu'il/elle n'aille nulle part! Elle/il peut simplement être en train de s'ajuster. Si elle/il veut votre aide, il/elle va vous la demander. Ne vous inquiétez pas. Et rappelez-vous que cette personne se débrouillait très bien avant que VOUS arriviez.
- Soyez respectueux et conscient du fait que vous êtes dans la demeure d'une étrangère/d'un étranger. Ne pensez pas que vous pouvez vous promener librement dans la demeure ou soulever tout ce qui peut attirer votre regard, particulièrement si plus d'une personne vit là. Certaines personnes tiennent énormément à leur intimité et gardent jalousement leurs choses. D'autres sont plus détendues. Un pasteur que je connais m'a déjà enseigné le concept de «mériter le privilège». Il a donné l'exemple suivant: il avait été appelé pour aider une famille qu'il ne connaissait pas et dont l'enfant venait de décéder. La famille était en état de choc, de blessure profonde et de chagrin immense. Tout membre du clergé digne de son col romain ne devrait JAMAIS dire : «Oh, vous savez. C'était son temps... C'était la volonté de Dieu.....» FOUTAISE! Un pasteur sage va s'asseoir avec les membres éplorés de la famille en deuil, va les écouter et quand ils demandent : «Pourquoi?» (et ils vont le demander – à de nombreuses reprises) ne leur répondra pas par des platitudes. Aucune réponse ne va leur donner ce qu'ils désirent vraiment : le retour de leur petite fille ou de leur petit garçon. Ce n'est qu'après avoir écouté, avoir acquis une compréhension de ce qu'ils sont et de ce qui est important pour eux que vous aurez «mérité le privilège» de commencer à les soutenir de façon serviable.

Alors, retournons à votre rôle de préposé qui a décroché le contrat.

- **SOYEZ À TEMPS, TOUJOURS!** Je ne peux souligner ce point suffisamment, particulièrement si vous travaillez pour une personne comme moi qui a des périodes de temps sans préposée pendant la journée. J'ai souvent de nombreuses choses à faire pendant la journée – réunions, magasinage, **ARTICLES À ÉCRIRE**, travail à faire et un million d'autres choses. Si vous êtes en retard, (A) je suis couchée dans mon lit à me demander si je vais être couchée là jusqu'à ce que ma prochaine préposée arrive, ce qui peut être plusieurs heures après ma nuit de sommeil; (B) vous mettez du retard dans ma journée déjà planifiée. (C) il est possible que j'aie quelqu'un (ou plusieurs personnes) qui vient chez moi pour une réunion ou une visite. Si je ne suis pas levée, je ne peux pas ( et dans cet état, je ne veux pas) laisser entrer personne. Si vous venez en milieu de journée ou plus tard, il est probable que plusieurs heures se sont passées depuis mon dernier passage aux toilettes, alors si vous êtes 15 minutes en retard, ou même 5 minutes, bien..... nous pourrions nous retrouver dans une situation plutôt malpropre que ni vous ni moi aurons de plaisir à résoudre – particulièrement moi!
- Si vous devez absolument vous porter malade, **ASSUREZ-VOUS QU'UNE AUTRE PRÉPOSÉE PEUT COUVRIR VOTRE QUART, PARTICULIÈREMENT SI VOTRE QUART EST LE PREMIER DE LA JOURNÉE!**
- **NE SUPPOSEZ PAS** que vous pouvez échanger votre quart avec un autre préposé. Votre patron connaît les forces et les faiblesses de chaque préposée et elle/il a probablement planifié certains besoins fondés sur la personne avec qui il/elle a choisi de travailler pendant certains quarts.
- Ne présumez pas que toutes les demandes de congé seront accordées. Si deux préposés (ou plus) demandent les mêmes dates/temps de congé, il se peut qu'il soit impossible d'accéder à votre demande. Et, rappelez-vous, c'est une demande et non pas un fait accompli.
- Voici une anecdote venant d'une des mes préposées actuelles: ne supposez pas que vous pouvez «ranger et réorganiser les choses». Quand cette préposée allait à l'école et avait son propre appartement, en ses propres mots, «c'était en désordre, mais c'était mon désordre et c'était ce que je voulais. Je savais où tout se trouvait.» Et puis sa cousine est venue la visiter pour quelques jours. Un jour, pendant que ma préposée était sortie, sa cousine a décidé de «faire du rangement». Ma préposée n'était **PAS DU TOUT** contente, et encore moins reconnaissante. Elle ne pouvait même plus trouver les choses qu'elle utilisait le plus souvent.
- Ne vous présentez pas au travail (ou à l'entrevue) avec l'air de quelqu'un qui vient de se traîner de la maison après avoir passé la nuit dans les bars, particulièrement si vous devez accompagner votre patron en public, au magasin, à des réunions, à l'église, à des événements, etc.
- Si vous accompagnez votre patron à des réunions d'affaires ou à des fonctions de réseautage, maintenez un décorum convenable.
- Si votre patron vous demande de prendre des notes pour elle/lui, sachez prendre de bonnes notes. Ne restez pas là à regarder dans le vide ou à jouer avec votre téléphone.
- Soyez attentif aux besoins physiques de votre patron, mais ne sabotez pas l'autorité de votre employeur lorsqu'il/elle fait affaire en présence d'autres personnes.
- Ne vous sentez pas libre de participer à la conversation sauf si «votre patron» vous invite à le faire; même si d'autres vous y invitent, ne le faites pas à moins que l'invitation vienne directement de votre patron.
- Lors des réunions, assoyez-vous à proximité de votre patron, mais ne vous assoyez pas à la table sauf si votre patron vous invite à le faire. Demandez à votre patron où il veut que vous vous assoyez.

- Demandez discrètement à votre patron si elle/il a tout ce dont il/elle a besoin avant que la réunion commence, mais NE soyez PAS condescendant ou «maternel» en le faisant. Respectez la dignité de votre patron et ne la/le mettez pas dans l'embarras devant ses associés/collègues.
- Quand vous travaillez dans la maison de votre employeur, rappelez-vous que c'est SA MAISON! N'arrivez pas avec vos gros sabots, avec votre cellulaire en main, en plein milieu d'un argument ou d'une conversation avec quelqu'un.
- N'ouvrez pas la porte en vous plaignant de la circulation, de la température, de votre fatigue, etc., particulièrement tôt le matin alors que vous êtes là pour aider votre patron à se lever et à commencer sa journée.
- N'ouvrez pas leur porte d'entrée en disant : «Oh mon Dieu, j'ai envie d'uriner!!!!» et en courant vers leurs toilettes. Peut-être que votre patron aimerait utiliser SES TOILETTES en premier.
- Le temps à la maison chez votre employeur peut être informel (après tout, il ou elle a également besoin de se détendre) mais NE PRÉSUMEZ PAS que cela vous donne le droit de faire vos propres activités sur vos appareils. Votre employeur vous paie pour faire des choses pour elle/lui, non pas pour vous-même. Votre employeur ne vous paie pas pour que vous vous rattrapiez sur vos choses personnelles que vous n'avez pas le temps de faire pendant vos temps libres. Si, à l'occasion, vous avez quelque chose d'urgent qui doit être fait, au moins parlez/demandez/ expliquez-le à votre employeur.
- Ne passez pas beaucoup de temps au téléphone et n'envoyez pas de textos souvent pendant votre temps de travail. Encore une fois, nous vivons tous des situations qui demandent une réponse rapide. Et encore une fois, quand ces choses se produisent, faites savoir à votre employeur que vous avez une question importante à régler qui demande votre attention pendant quelques minutes.
- Évitez de vous disputer/d'avoir une conversation au téléphone quand vous êtes au travail.
- N'apportez pas une mauvaise humeur/attitude dans la maison de votre patron. Laissez tout cela derrière leur porte.

Ce genre de travail va bien au-delà d'un simple rôle de «fournisseur de soins». Si vous accomplissez bien ce travail, vous aidez vraiment quelqu'un à apporter sa propre contribution à ce monde. Votre patron pourrait bien être un vecteur de grands changements qui affecteront de nombreuses personnes et que, en l'aidant, vous serez au premier rang pour voir le tout se dérouler. Ce n'est que mon opinion, mais je pense que cela apporte sûrement plus de satisfaction que de «prendre soin» de quelqu'un.

Il est clair que ma liste de choses à faire et à ne pas faire peut être interminable et qu'il est possible qu'après la publication de cet article, je l'ajouterai à mon blog ([www.disabilitypride.net](http://www.disabilitypride.net)) et que je continuerai d'y ajouter des conseils pratiques. N'hésitez pas à communiquer avec moi en tout temps si vous avez des questions.

### **Au sujet de l'auteure**

Gerianne B. Hull est une blogueuse/auteure/poète/éditrice communautaire. Elle est maintenant propriétaire et produit son travail sur [www.disabilitypride.net](http://www.disabilitypride.net) Elle écrit dans plusieurs genres, y compris les questions de handicap, la théologie et le handicap, la confiance en soi, les relations et les rencontres en ligne. Elle a également été l'éditrice d'une publication sur le développement des entreprises à Pasadena, Terre-Neuve-et-Labrado et a écrit de nombreux articles pour cette publication. Gerianne habite présentement à Halifax, Nouvelle-Écosse, Canada.

## Volume 7 – Numéro 6

### LE POUVOIR DES MOTS «MON, MA, MES» - Lettre à l'éditeur

Je viens de lire «**Le pouvoir des mots mon, ma, mes**» par Heather Hermans. C'est rafraîchissant d'entendre un écho sur ce sujet qui me tient à cœur. Je discute de la désautonomisation des mots que nous utilisons depuis de nombreuses années à l'organisme où je travaille. J'ai parlé spécifiquement de tous les exemples cités dans l'article.

Matière à réflexion : en plus des idées mentionnées dans l'article, je crois également qu'en tant que PSD nous devons arrêter de baigner les gens, de faire manger les gens, d'habiller les gens, etc. et, plutôt, nous devrions aider les gens à prendre un bain, aider les gens à manger leur repas, aider les gens à s'habiller, etc. Et nous devons absolument aider les gens à utiliser les toilettes. Pour moi, le pire terme communément utilisé est «toiletting»\* quelqu'un. Cela semble particulièrement déshumanisant. Les toilettes sont des choses (pour faire ce que vous savez), ce n'est pas un verbe. Qui a déjà dit : «Je vais aller toiletter\* (2), je reviens dans un instant?»

Il nous faut devenir l'égal de la personne que nous soutenons de toutes les façons possibles. Quand nous faisons des tâches «À» des personnes, cela les déresponsabilise et déshonore leur autonomie. Parce que des personnes ont simplement besoin d'aide ne doit pas être l'équivalent d'une perte de pouvoir, et nous sommes un soutien dans LEUR vie, elles ne sont pas notre tâche. Je suis d'accord qu'il faut penser au-delà de nos pratiques (énoncés de mission, etc.). Les mots que nous utilisons sont un indicateur d'une compréhension plus profonde (ou d'un manque de compréhension). Les mots affectent la façon dont nous voyons les personnes que nous soutenons (même inconsciemment), ce qui affecte la façon dont nous effectuons notre travail. Malheureusement, de nombreuses personnes ont été conditionnées à accepter qu'elles sont «moins que» et, par conséquent, acceptent la façon dont elles sont traitées ou dont on parle d'elles.

Merci pour le travail que vous faites. Je vous ai vu en conférence plusieurs fois, j'ai lu votre travail et nous nous sommes rencontrés personnellement une fois il y a plusieurs années. Je suis une admiratrice.

À bientôt!

J. Turnbull

\* Expression anglaise. Traduction non disponible.

## Réponses aux FAQ au sujet de la revue internationale

- 1) Cette revue est destinée à être distribuée à grande échelle; vous n'avez pas besoin de permission pour la transférer. Vous avez cependant besoin de permission pour la publier dans un bulletin d'information ou un magazine.
- 2) Vous pouvez vous abonner en faisant parvenir un courriel à [dhingsburger@vitacsl.org](mailto:dhingsburger@vitacsl.org)
- 3) Nous acceptons les soumissions. Envoyez les idées d'articles par courriel à l'adresse ci-dessus ou à [anethercott@handstfhn.ca](mailto:anethercott@handstfhn.ca)
- 4) Nous apprécions la rétroaction sur tout article qui apparaît ici.

