
Cahier des normes pour le programme : Préposé aux services de soutien personnels

Ce cahier des normes, approuvé par le ministère de la Formation et des Collèges et Universités, mène à l'obtention d'un Certificat d'études collégiales de l'Ontario pour le programme postsecondaire Préposé aux services de soutien personnels (code MFCU 41469) offerts par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.

Pour la reproduction du document

Nous accordons la permission aux collèges d'arts appliqués et de technologie et aux établissements d'enseignement ou écoles de reproduire ce document en totalité ou en partie, par écrit ou électroniquement, aux fins suivantes :

1. Un collège d'arts appliqués et de technologie en Ontario ou une école peut reproduire ce document pour renseigner les apprenants, les candidats potentiels, les membres des comités consultatifs des programmes, etc. sur la mise en oeuvre de ce programme.
2. Un établissement d'enseignement ou une école peut reproduire ce cahier des normes pour informer les candidats intéressés à s'inscrire à ce programme dans un collège d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.

Conditions:

1. Chaque reproduction doit porter l'inscription ©2004, ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario, au début du document ou de toute partie reproduite.
2. Il est toutefois interdit d'utiliser ce document à d'autres fins que celles susmentionnées et d'en faire la vente.
3. Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) se garde le droit de révoquer la permission de reproduire ce document.

Pour obtenir la permission de reproduire ce document, en totalité ou en partie, à d'autres fins que celles susmentionnées, veuillez communiquer avec la :

Direction des collèges, Unité de la qualité des programmes
Ministère de la Formation et des Collèges et Universités
900 rue Bay
Édifice Mowat , 9^e étage
Toronto ON M7A 1L2

Téléphone: (416) 325-1934
Télécopieur: (416) 327-1853
Courriel : colleges.branch@edu.gov.on.ca

Veuillez faire parvenir toute demande de renseignements sur ce programme à un collège d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario qui offre ce programme. (Adresses et sites Web des collèges d'arts appliqués et de technologie :

<http://www.edu.gov.on.ca/fre/general/list/collegef.html>

Veuillez faire parvenir toute demande de renseignements sur les normes de ce programme à l'adresse susmentionnée.

Cette publication est également disponible sur le site Web du ministère :

<http://www.edu.gov.on.ca>

This publication is available on the Ministry's Web site at <http://www.edu.gov.on.ca>

©2004, ministère de la Formation et des Collèges et Universités de l'Ontario.

ISBN 0-7794-7473-2

This document is also available in English.

Remerciements

Le ministère de la Formation et des Collèges et Universités aimerait remercier les nombreux partenaires et organismes qui ont participé à l'élaboration des normes de ce programme. Le ministère aimerait tout particulièrement souligner le rôle important joué par :

- Les membres du comité sur l'élaboration des normes des programmes "Préposé aux services de soutien personnels" : Eve Adams du *Ukranian Community Centre*; Theodora Asare, Beate Brookfield, de l'Association des centres d'accès aux soins communautaires de l'Ontario; Valerie Broughton et Sheryl Cross de Les infirmières de l'Ordre de Victoria; Ruthanna Dyer du *Seneca College*, Mary Gazel du *George Brown College*; Nancy Hacking du *Conestoga College*; Camille Hubert du Service de santé des Soeurs de la Charité d'Ottawa; Kathleen Kennedy du *St. Lawrence College*; Patricia Kirkby du *Fanshawe College*; Gaston Lavigne du Collège Boréal; Sue Ledger de l'Association ontarienne de soutien communautaire; Jim Millington du *Ontario Long Term Care Association*; Angela Morris du *Community Care Health Providers Association*, Peggy Morrison du *Canadore College*, Steven Reynolds du Ministère de la Santé et des Soins de longue durée; Judi Reid du Centre d'accès aux soins communautaires d'Ottawa-Carleton; Mary Sirotnik du *Greater Niagara General Hospital*; Beth Siurna du *Loyalist College*, et Diane Windsor de Les infirmières de l'Ordre de Victoria de Waterloo.
- Les personnes et organisations qui ont dirigé l'élaboration des normes et la personne détachée qui était à la tête de l'élaboration des normes : Linda Buschmann du *Canadore College*.
- Les personnes et organismes qui ont participé aux sessions d'élaboration et d'adaptation des normes en langue française de la formation professionnelle, plus particulièrement le personnel scolaire : Edmonde Brière, Carole Lamothe et Gaston Lavigne du Collège Boréal; Jocelyne Brisson, Suzanne Cormier, Denise Laporte et Marcelle Mitchell de La Cité collégiale, et les membres des comités consultatifs de programme du Collège Boréal et de La Cité collégiale pour leur contribution et appui.

Dans ce document, à des fins de clarté et de simplification, le masculin désigne à la fois les hommes et les femmes.

Table des matières

I.	Introduction	1
	L'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux	1
	Le cahier des normes	1
	Les normes de programme	2
	Les résultats d'apprentissage	2
	L'élaboration des normes de programme	2
	La mise à jour du cahier des normes	3
	La spécificité francophone	3
II.	Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle	4
	Le préambule	4
	La liste des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle	6
	Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle	7
	Le lexique	17
III.	Les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques relatifs à l'employabilité .	21
	La liste des résultats d'apprentissage des aptitudes génériques	22
	Les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques	23
IV.	La formation générale	36
	Les exigences de la formation générale	36

I. Introduction

Ce document présente les normes du programme postsecondaire Préposé aux services de soutien personnels offert par les collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario (code MFCU 41469) et menant à l'obtention d'un Certificat d'études collégiales de l'Ontario.

L'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux

En 1993, le gouvernement de l'Ontario mettait sur pied l'initiative d'élaboration des normes des programmes collégiaux dans le but d'harmoniser dans une plus grande mesure les programmes collégiaux offerts dans toute la province, d'élargir l'orientation de ces programmes pour assurer que les personnes titulaires d'un certificat acquièrent la faculté de s'adapter et continuent à apprendre, et de justifier auprès du public la qualité et la pertinence des programmes collégiaux.

La Direction des collèges du ministère de la Formation et des Collèges et Universités a le mandat de l'élaboration, de la révision et de l'approbation des normes des programmes postsecondaires pour l'ensemble des collèges d'arts appliqués et de technologie de l'Ontario.

Les cahiers des normes

Les normes s'appliquent à tous les programmes postsecondaires similaires offerts par les collèges ontariens. Elles sont de trois ordres :

- les résultats d'apprentissage de la **formation professionnelle**;
- les résultats d'apprentissage des **aptitudes génériques relatifs à l'employabilité**;
- les buts et objectifs de la **formation générale**.

Ces normes déterminent les connaissances, les aptitudes et les attitudes essentielles que l'apprenant doit démontrer pour obtenir son certificat dans le cadre du programme.

Chaque collège d'arts appliqués et de technologie offrant ce programme conserve l'entière responsabilité de l'organisation et des modes de prestation du programme. Le collège a également la responsabilité d'élaborer, s'il y a lieu, des résultats d'apprentissage locaux pour répondre aux besoins/intérêts régionaux.

Les normes de programme

Les résultats d'apprentissage représentent la preuve ultime de l'apprentissage et de la réussite. Il ne s'agit pas d'une simple liste de compétences distinctes ou d'énoncés généraux portant sur les connaissances et la compréhension. Les résultats d'apprentissage ne doivent pas être traités de façon isolée mais plutôt vu comme un tout. Ils décrivent les éléments du rendement qui démontrent qu'un apprentissage significatif a été réalisé par les personnes titulaires d'un certificat du programme, et vérifié.

Les normes assurent des résultats comparables pour les personnes titulaires d'un certificat d'un programme, tout en permettant aux collègues de prendre des décisions sur l'organisation et les modes de prestation du programme.

Les résultats d'apprentissage

Les **résultats d'apprentissage** représentent les connaissances, les aptitudes et les attitudes que l'apprenant doit démontrer pour avoir droit au certificat.

Les **éléments de performance** rattachés aux résultats d'apprentissage définissent et précisent le niveau de performance nécessaire à l'atteinte du résultat d'apprentissage. Ils représentent les étapes à franchir en relation avec les résultats d'apprentissage. La performance des apprenants doit être évaluée en fonction des résultats d'apprentissage et non des éléments de performance.

L'élaboration des normes de programmes

Le gouvernement de l'Ontario a décrété que tous les programmes d'études collégiales postsecondaires devraient, en plus des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle, viser un ensemble plus large d'aptitudes génériques. Cette combinaison devrait assurer que les personnes titulaires d'un certificat possèdent les aptitudes requises pour réussir leur vie professionnelle et personnelle.

L'élaboration des normes de la formation professionnelle repose sur un vaste processus de consultation auquel participent des personnes et organismes du domaine: employeurs, associations professionnelles, personnes titulaires d'un certificat, apprenants, personnel scolaire et cadre, représentants de divers établissements, etc. Suivant un consensus des intervenants, les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle représentent le plus haut degré d'apprentissage et de performance que les personnes titulaires d'un certificat doivent atteindre dans le cadre du programme.

La mise à jour du cahier des normes

Afin que ces normes reflètent convenablement les besoins des étudiants et du marché du travail de la province de l'Ontario, le ministère de la Formation et des Collèges et Universités effectuera périodiquement la révision de la pertinence des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle. Pour vous assurer que cette version du cahier des normes est la plus récente, veuillez communiquer avec le ministère de la Formation et des Collèges et Universités à l'adresse indiquée au début de ce document.

La spécificité francophone

Les normes d'un programme offert en langue française peuvent différer des normes d'un programme offert en langue anglaise.

De façon générale, les normes d'un programme de langue française sont sensiblement similaires à celles d'un programme offert en anglais. Par contre, la révision des normes des programmes offerts en français a, dans certains cas, entraîné une adaptation visant une réponse plus conforme aux besoins des francophones. La reconnaissance de la spécificité et des besoins de la communauté francophone a exigé l'ajout de deux résultats d'apprentissage des aptitudes génériques relatifs à l'employabilité, l'un portant sur l'anglais et l'autre portant sur l'affirmation culturelle.

En ce qui concerne les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle, ils font l'objet d'une révision et d'une adaptation effectuées par un groupe d'experts pour chacun des programmes postsecondaires.

II. Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

Les personnes titulaires d'un certificat du programme postsecondaire Préposé aux services de soutien personnels doivent démontrer qu'ils ont atteint en matière de résultats d'apprentissage de la formation professionnelle les dix résultats d'apprentissage sous mentionnés ainsi que les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques relatifs à l'employabilité et les exigences de la formation générale.

Le préambule

Les préposés* aux services de soutien personnels sont des prestataires* de soins de santé dont la profession n'est pas réglementée. Ils travaillent sous la direction d'un superviseur* ou de professionnels* des soins de santé réglementés ou, dans le contexte des soins de soutien, sous la direction de leurs clients*. Ils fournissent des soins personnels* clairement définis, aident aux activités de la vie quotidienne*, et offrent des services de gestion domestique* dans le cadre des politiques, des méthodes et des plans* de services et de soins établis. Les préposés aux services de soutien personnels ont la responsabilité, à l'égard de leurs clients et de leurs employeurs, de fournir des soins personnels et des services généraux et de gestion domestique de qualité. En confiant des travaux à des personnes ayant complété un certificat, les employeurs, les superviseurs et les membres des professions de la santé réglementées tiennent compte de la situation de chaque client en fonction de l'état de santé du client, du travail à accomplir, des risques associés à la tâche et des soutiens en place nécessaires pour réaliser le travail de façon sécuritaire et compétente. En s'acquittant des fonctions qui leur ont été attribuées, les préposés ont la responsabilité d'appliquer de façon sécuritaire et compétente les plans de soins et de services, de suivre les directives verbales et les instructions écrites, et de respecter les politiques et méthodes établies. Les préposés aux services de soutien personnels ne peuvent accomplir un acte régi par la *Loi* sur les professions de la santé réglementées* (1991), à moins que cet acte ne lui soit précisément délégué par un professionnel de la santé qui, en prenant cette décision, a suivi les lignes directrices décrétées spécifiquement par son organisme de réglementation.

Les personnes titulaires d'un certificat qui occupent un poste de premier niveau ont les connaissances, les aptitudes et les attitudes nécessaires pour fournir des services de soins personnels et de gestion domestique à des clients hébergés dans des milieux communautaires et institutionnels*. Les personnes titulaires d'un certificat des programmes Préposé aux services de soutien personnels offerts dans les collèges d'arts appliqués et de technologie ont démontré leur capacité à travailler au sein d'une équipe* de soins et de services. Ils interagissent et communiquent efficacement avec les clients, les familles* et les membres des équipes de soins et de services. Dans le cadre de leur rôle de soutien, les préposés* aux services en soutien personnels effectuent des observations,

en font rapport, de façon continue et opportune, à leur superviseur* et aux membres appropriés des professions de la santé réglementées et notent ces observations selon les politiques et les méthodes en vigueur. Les personnes titulaires d'un certificat doivent travailler de façon productive et constructive dans le cadre de leur rôle d'intervenant en soutien personnel, connaître leurs points forts et leurs limites et rechercher l'information et l'orientation nécessaires auprès des personnes appropriées.

Après avoir complété avec succès leur programme, les personnes titulaires d'un certificat peuvent trouver un emploi dans des contextes communautaires et institutionnels variés. Les préposés aux services de soutien personnels oeuvrent auprès de clients* dont l'état est stable, et chez lesquels on ne prévoit pas de changements significatifs des besoins clairement identifiés au préalable. Ils travaillent sous supervision* et, en qualité de membres importants d'une équipe* de soins et de services, fournissent des soins personnels* et des services de gestion domestique* à des clients confrontés à des difficultés d'ordre physique, cognitif, affectif ou comportemental. Ils sont en mesure de fournir des soins de façon méthodique et compétente, tant au client individuel qu'à un groupe de clients qui leur est assigné. Il peut aussi arriver que le préposé aux services de soutien personnels travaille sous la direction du client.

* Voir le lexique

La liste des résultats d'apprentissage de la formation professionnelle Préposé aux services de soutien personnels

La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :

- 1. intervenir dans le cadre du rôle des préposés* aux services de soutien personnels, sous supervision*, en appliquant les plans* de soins et de services et en respectant les politiques et méthodes établies;**
- 2. participer au travail des équipes* de soins et de services, dans les milieux communautaires et institutionnels*;**
- 3. appliquer, sous supervision, ses connaissances de base* dans la mise en oeuvre des plans de soins et de services et tout en respectant les politiques et méthodes établies, afin d'assurer le soutien aux clients*;**
- 4. fournir, sous supervision, dans des milieux communautaires et institutionnels, des soins axés sur les clients et dispensés conformément aux plans de soins et de services, et aux politiques et méthodes établies;**
- 5. recueillir, noter promptement et présenter des observations pertinentes aux professionnels* des soins de santé réglementés et aux superviseurs* concernés, de façon continue et en temps opportun;**
- 6. répondre aux exigences des soins personnels* et des activités de la vie quotidienne* des clients, en appliquant les plans de soins et de services, et les politiques et méthodes établies;**
- 7. répondre aux exigences des clients quant à la gestion domestique*, en respectant les plans de soins et de services et les politiques et méthodes établies;**
- 8. communiquer efficacement en appliquant des méthodes appropriées pour les communications verbales, non verbales et écrites;**
- 9. favoriser et maintenir un milieu sain, sécuritaire et confortable pour les clients, leur famille*, soi-même et autrui;**
- 10. s'acquitter de ses fonctions de préposés aux services de soutien personnels dans le respect des lois* et des principes de l'éthique professionnelle.**

Note : Les résultats d'apprentissage ont été numérotés à titre de référence, et la numérotation n'indique pas un ordre de priorité ou une pondération en fonction de l'importance.

* Voir le lexique

Les résultats d'apprentissage de la formation professionnelle

1. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*
- intervenir dans le cadre du rôle des préposés* aux services de soutien personnels, sous supervision*, en appliquant les plans de soins et de services* et en respectant les politiques et méthodes établies.**

Éléments de performance :

- expliquer le rôle des préposés aux services de soutien personnels dans la prestation de soins axés sur le client* et dispensés sous sa direction;
- reconnaître la différence entre le rôle des prestataires* de soins de santé non-réglés et celui des professionnels* des soins de santé réglés;
- agir dans le cadre du rôle des préposés aux services de soutien personnels, de façon individuelle et en tant que membre de l'équipe* de soins et de services;
- assumer la responsabilité de ses actes, dans le cadre du rôle des préposés aux services de soutien personnels;
- effectuer sous supervision les tâches assignées, conformément aux plans de soins et de services et aux politiques et méthodes établies;
- reconnaître ses forces et ses limites, et demander conseil de façon appropriée;
- savoir quand et comment rechercher l'aide et l'information nécessaires pour accomplir la tâche, et demander l'appui des superviseurs*;
- reconnaître les interventions ou les tâches qui exigent une formation additionnelle et demander conseil auprès des ressources appropriées;
- promouvoir le droit des clients quant à des soins axés sur leurs besoins et dispensés sous leur direction*;
- favoriser l'autonomie des clients, leur autodétermination et leur prise de décisions;
- respecter la définition que donne le client de la structure de sa famille*;
- respecter le rôle, les droits et les responsabilités des clients et de leur famille, ainsi que des membres de l'équipe de soins et de services;
- faire preuve de comportement favorisant le succès, par exemple, la fiabilité, la ponctualité, l'efficacité, le souci d'être bien mis, attitudes et comportements qui mettent en valeur son rôle et contribuent à sa réputation de même qu'à celle de l'organisme responsable;
- respecter les politiques et les consignes de l'employeur quant à l'assurance de la qualité;
- donner suite de façon constructive à la rétroaction des clients, des superviseurs et des membres de l'équipe de soins et de services;
- reconnaître la nécessité de formation continue selon l'évolution du rôle du préposé;
- mettre en œuvre des pratiques visant à favoriser sa propre santé et son bien-être;
- expliquer les éléments de base des divers réseaux de prestation de soins de santé, dans les milieux communautaires et institutionnels*;
- expliquer le rôle que les organismes communautaires et d'entraide peuvent jouer auprès des clients et de leur famille.

* Voir le lexique

2. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

participer au travail des équipes* de soins et de services, dans les milieux communautaires et institutionnels*.

Éléments de performance :

- valoriser le rôle du préposé* en tant que membre de l'équipe, en vue de fournir des soins et un soutien optimaux aux clients*;
- appliquer efficacement des compétences élémentaires de résolution de problèmes en qualité de membre d'une équipe de soins et de services;
- établir des liens de travail efficaces avec les autres membres de l'équipe de soins et de services;
- démontrer sa volonté à travailler et à apprendre en qualité de membre efficace d'une équipe de soins et de services;
- rechercher de l'information et demander le soutien et les conseils nécessaires auprès des professionnels* des soins de santé réglementés ou des superviseurs*;
- donner suite de façon constructive à la rétroaction des clients, des superviseurs et des membres de l'équipe de soins et de services;
- contribuer à l'efficacité et à l'efficience de l'agence, de l'organisme ou de l'établissement d'emploi.

* Voir le lexique

3. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

appliquer, sous supervision*, ses connaissances de base* dans la mise en oeuvre des plans de soins et de services* et tout en respectant les politiques et méthodes établies, afin d'assurer le soutien aux clients*.

Éléments de performance :

- fournir de façon sécuritaire et compétente des soins aux clients, à toutes les étapes de leur vie, en appliquant de façon appropriée ses connaissances de base;
- appliquer efficacement des compétences élémentaires pour la résolution de problèmes lors de la prestation de soins personnels* et de services de gestion domestique* aux clients;
- gérer son temps de façon efficace;
- utiliser le matériel et les fournitures de façon appropriée, conformément aux plans de soins et de services, aux instructions du fabricant et aux politiques et méthodes établies par l'employeur;
- s'adapter efficacement au changement et situations stressantes qui accompagnent la prestation de soins;
- appliquer les plans de soins et de services, et les politiques et méthodes établies, afin de fournir de façon sécuritaire et compétente des soins personnels et des services de gestion domestique.

* Voir le lexique

4. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

fournir, sous supervision*, dans des milieux communautaires et institutionnels*, des soins axés sur les clients* et dispensés conformément aux plans de soins et de services*, et aux politiques et méthodes établies.

Éléments de performance :

- dispenser, individuellement ou comme membre d'une équipe* de soins et de services, des soins de façon sécuritaire et compétente à divers clients, dans des milieux communautaires et institutionnels;
- effectuer les tâches assignées, avec sensibilité* et de façon efficace;
- respecter les instructions verbales et écrites, de façon appropriée et en temps opportun;
- organiser et établir l'ordre de priorité des tâches requises par plusieurs clients, afin de procurer des soins de façon compétente et efficace;
- reconnaître que certaines tâches sont trop complexes ou exigent trop de temps pour être accomplies sans danger, et demander au superviseur* l'aide nécessaire;
- faire preuve d'autonomie, de responsabilité, de flexibilité et de souplesse dans son rôle de préposé* aux services de soutien personnels;
- intégrer aux plans de soins et de services les changements apportés par le superviseur ou le client;
- maintenir un milieu de travail propre, sécuritaire, bien rangé et accessible, tout en respectant les décisions et l'autonomie du client;
- reconnaître et respecter les croyances culturelles, religieuses et spirituelles des clients et de leur famille*;
- apporter soins et soutien aux clients et à leur famille lors d'un décès ou pendant le processus de deuil;
- appliquer de façon appropriée les éléments fondamentaux de la résolution de conflits, afin de réduire les comportements inappropriés, perturbateurs ou agressifs.

* Voir le lexique

5. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

recueillir, noter promptement et présenter des observations pertinentes aux professionnels* des soins de santé réglementés et aux superviseurs* concernés, de façon continue et en temps opportun.

Éléments de performance :

- recueillir et présenter des observations pertinentes, dans le cadre de ses fonctions, concernant l'état général des clients*, y compris les soins personnels* et les activités de la vie quotidienne*;
- utiliser le plan de soins et de services* à titre de guide pour l'observation de l'état de santé des clients, de leur situation et de leurs activités de la vie quotidienne;
- utiliser les listes de contrôle et les autres lignes directrices écrites ou instructions verbales lors de l'observation des clients;
- demander, s'il y a lieu, de l'information et rechercher des directives de la part des clients, des professionnels des soins de santé réglementés et des superviseurs lors des observations;
- reconnaître rapidement les changements importants dans l'état ou la situation des clients et dans leurs activités de la vie quotidienne, y réagir de façon appropriée et les signaler immédiatement aux professionnels des soins de santé réglementés et aux superviseurs;
- noter et rapporter les observations quant à la santé mentale et aux habiletés cognitives du client;
- remplir tous les documents nécessaires à la tenue des dossiers, conformément aux politiques de l'employeur;
- présenter aux professionnels des soins de santé réglementés, ou aux personnes concernées, des rapports verbaux et écrits exacts, pertinents et complets quant à l'état du client, sa santé, sa situation et ses activités;
- contribuer aux plans de soins et de services, en fournissant des informations pertinentes au superviseur.

* Voir le lexique

6. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

répondre aux exigences des soins personnels* et des activités de la vie quotidienne* des clients*, en appliquant les plans de soins et de services*, et les politiques et méthodes établies.

Éléments de performance :

- mettre en œuvre les plans de soins et de services et respecter les politiques et méthodes établies;
- promouvoir les droits des clients à la sécurité, l'autonomie, la dignité, le respect, l'intimité et la confidentialité lors de la prestation de soins personnels;
- respecter les exigences, les préférences personnelles, le rythme et l'espace des clients;
- favoriser le confort et le bien-être des clients en appliquant les plans de soins et de services, tout en prenant en compte les préférences du client;
- aider à renforcer les apprentissages des clients en se reportant au plan de soins et de services;
- aider le client à s'alimenter selon ses besoins et son état, en appliquant des techniques sécuritaires en accord avec le plan de soins et de services;
- appliquer de façon appropriée et sécuritaire des principes de base pour aider les clients à répondre à leurs besoins en matière d'hygiène personnelle;
- appliquer de façon appropriée et sécuritaire les principes du positionnement et de la mécanique corporelle;
- assurer l'alignement corporel, le soulèvement et le déplacement du client, en utilisant correctement le matériel et les accessoires fonctionnels;
- modifier s'il y a lieu le milieu dans lequel évolue le client, après avoir consulté au préalable le client ou le superviseur*;
- appliquer correctement les précautions standards et les mesures de lutte contre les infections;
- agir conformément au rôle des préposés* aux services de soutien personnels, aux plans de soins et de services et aux politiques et méthodes établies lorsqu'on aide les clients à prendre leurs médicaments.

* Voir le lexique

7. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

répondre aux exigences des clients* quant à la gestion domestique*, en respectant les plans de soins et de services* et les politiques et méthodes établies.

Éléments de performance :

- fournir des services de gestion domestique qui favorisent la santé, le bien-être, la sécurité et le confort des clients;
- respecter les préférences des clients quant aux services de gestion domestique;
- faire appel de façon appropriée aux principes de positionnement et de mécanique corporelle lors de la prestation des services de gestion domestique;
- rapporter les risques que présente le milieu de vie personnel des clients, et respecter les politiques et méthodes établies afin de réduire ou d'éliminer ces risques;
- respecter les politiques et méthodes établies, de même que les instructions des fabricants touchant l'utilisation du matériel et des appareils ménagers, et l'utilisation et la mise au rebut des produits;
- appliquer les précautions standard et les mesures de lutte contre les infections dans les services de gestion domestique;
- aider le client à préparer une liste d'achats et un budget, tout en tenant compte du guide alimentaire canadien, des préférences du client et de la diète qui lui est prescrite;
- appliquer des méthodes sécuritaires dans la manipulation, l'entreposage et la préparation des aliments.

* Voir le lexique

8. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

communiquer efficacement en appliquant des méthodes appropriées pour les communications verbales, non-verbales et écrites.

Éléments de performance :

- appliquer des principes fondamentaux de relation d'aide dans la prestation de soins;
- adopter avec sensibilité* une attitude d'empathie et de respect à l'égard de la diversité*, dans ses interactions avec les clients* et leur famille*;
- appliquer diverses techniques de communication efficaces et utiliser un langage approprié selon les besoins et la situation du client;
- favoriser la sécurité et le confort, tant sur le plan émotionnel que physique, en communiquant efficacement avec le client, sa famille et son réseau de soutien;
- reconnaître l'effet des troubles de la communication et des déficiences sensorielles sur la capacité des clients à interagir avec leur milieu;
- favoriser les communications verbales et non verbales avec les clients, en utilisant correctement des accessoires fonctionnels selon les plans de soins et de services* établis;
- utiliser des stratégies de communication efficaces, en consultation avec le superviseur*, afin de réduire les comportements inappropriés, perturbateurs ou agressifs;
- parler et écrire de façon claire, précise et concise, en utilisant la terminologie et les abréviations indiquées dans les politiques et méthodes établies;
- communiquer efficacement au superviseur des observations pertinentes touchant l'état de santé et la situation des clients;
- remplir sans délai tous les documents nécessaires conformément aux politiques et méthodes de l'employeur.

* Voir le lexique

9. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*
- favoriser et maintenir un milieu sain, sécuritaire et confortable pour les clients*, leur famille*, soi-même et autrui.**

Éléments de performance :

- respecter les lois*, les politiques et les méthodes établies touchant la santé, la sécurité et les mesures d'urgence;
- signaler les risques pour la santé et la sécurité et respecter les directives établies afin de les réduire ou de les éliminer;
- reconnaître les situations de menace ou de harcèlement, qu'elles soient de nature physique, émotionnelle, psychologique, sexuelle ou financière, et les signaler le plus rapidement possible aux personnes appropriées;
- promouvoir les droits des clients et du personnel à un milieu sécuritaire, sans violence et exempt de menaces;
- mettre en œuvre des pratiques qui favorisent sa sécurité personnelle, de même que la sécurité et le confort des clients et d'autrui;
- utiliser adéquatement l'équipement de protection personnelle dans la prestation de soins et de services de gestion domestique*;
- savoir quand et comment obtenir l'aide des services d'urgence, par exemple le personnel paramédical, les pompiers et les policiers.

* Voir le lexique

10. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*
- s'acquitter de ses fonctions de préposés* aux services de soutien personnels dans le respect des lois* et des principes de l'éthique professionnelle.**

Éléments de performance :

- reconnaître et respecter la façon dont les lois déterminent le rôle et les responsabilités des professionnels* des soins de santé réglementés;
- expliquer les différences entre le rôle et les responsabilités des professionnels des soins de santé réglementés et ceux des prestataires* de soins de santé non réglementés;
- pratiquer ses activités dans les limites de sa description de tâches, des politiques de l'employeur, des plans de soins*, de la formation reçue et des lois en vigueur;
- respecter en tout temps les droits des clients* à la sécurité, à la dignité, à l'intimité et à la confidentialité;
- respecter les décisions des clients relatives à leur santé, à leur sécurité, à leur bien-être et à leur mode de vie.

* Voir le lexique

Le lexique

Activités de la vie quotidienne – Actes que, dans d'autres circonstances, le client effectuerait de façon indépendante mais pour lesquels il a aujourd'hui besoin d'aide. Les activités de la vie quotidienne font partie des plans de soins et de services et sont supervisées, directement ou indirectement, par un superviseur ou un professionnel des soins de santé réglementés et, dans le cadre de la prestation des soins, sont dirigées par le client. Les préposés aux services de soutien personnels aident aux activités de la vie quotidienne, afin de favoriser la santé et le bien-être des clients, promouvoir leur autonomie et celle de leur famille, contribuer à leurs loisirs et élargir leur contribution à la vie sociale et communautaire. La nécessité de ces activités, les réactions du client et les résultats de ces mesures ont été établis avec le temps et présentent donc un caractère prévisible. En outre, ces activités peuvent être considérées comme ayant un caractère habituel pour certains clients, alors qu'elles ne le seront pas pour d'autres.

Client – La personne, la famille ou le groupe de personnes dans la collectivité ou un établissement de soins actifs ou de longue durée auxquels les préposés aux services de soutien personnels dispensent des soins et des services de gestion domestique. Les clients peuvent être de tout âge et être confrontés à des difficultés d'ordre physique, cognitif, affectif, spirituel ou comportemental. Dans les établissements de soins de longue durée, comme il s'agit de leur domicile, les clients sont des pensionnaires. Dans le cadre des soins assistés, les clients sont des consommateurs.

Connaissances de base – Les préposés aux services de soutien personnels appliquent des connaissances fondamentales exactes, pertinentes et appropriées à leurs fonctions. Ils sont tenus de reconnaître les limites de leurs connaissances et compétences et de demander l'orientation nécessaire auprès de leur superviseur ou d'un professionnel des soins de santé réglementés. Les connaissances de base portent notamment sur l'information nécessaire pour s'acquitter de façon appropriée des fonctions de préposés aux services de soutien personnels qui portent sur les points suivants : vieillissement, croissance et développement à chacune des étapes de la vie, soins personnels de soutien et services de gestion domestique, communications, comportements sains et santé générale, troubles courants au plan cognitif, physique, comportemental et affectif, et pratiques tenant compte de la santé et de la sécurité.

Diversité – Variété des antécédents ethniques ou culturels, des convictions et des pratiques, des situations économiques, de l'âge, des croyances, de l'orientation et de l'identité sexuelle, des capacités et des états de santé que présentent les clients et les collègues avec lesquels les personnes titulaires d'un certificat interagissent.

Équipe (de soins et de services) – Personnes qui dispensent aux clients des soins de santé, soins personnels et de soutien et des services de gestion domestique. L'équipe peut comporter divers professionnels des soins de santé réglementés, d'autres professionnels, des prestataires de soins de santé non réglementés et d'autres prestataires de soins. Au sein de l'équipe, le client est au centre des activités et dirige la prestation des soins.

Famille – La famille du client comprend les personnes que le client désigne à titre de membres de sa famille.

Lois – Ensemble des lois applicables, notamment les suivantes : *Loi sur l'intervention*, Charte des droits et libertés, *Loi sur les services à l'enfance et à la famille*, Code des droits de la personne, *Loi modifiant la Loi sur les soins de longue durée et d'autres lois*, *Loi sur la santé et la sécurité au travail* et Systèmes d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail. Les préposés aux services de soutien personnels doivent connaître les lois qui régissent leur travail, et s'y conformer. Ils ne sont pas assujettis à la *Loi sur les professions de la santé réglementées* et aux lois connexes, mais ils doivent respecter les limites imposées par la loi et ne pas enfreindre le champ de pratique ni utiliser les titres et désignations professionnels protégés par la loi.

Milieu communautaire et institutionnel – Milieu dans lequel les préposés aux services de soutien personnels travaillent, par exemple dans la collectivité, dans les établissements de soins de longue durée ou de soins de santé, dans les organismes et les établissements d'hébergement avec services de soutien.

Plan (de soins et de services) – Plan axé sur le client et dispensé sous sa direction, déterminé par le client ou son représentant, avec le concours des superviseurs et des professionnels des soins de santé réglementés. Les professionnels des soins de santé réglementés et les superviseurs sont responsables de la mise en œuvre sécuritaire et compétente du plan de soins et de services, de son évaluation et de son adaptation. Les préposés aux services de soutien personnels ont la responsabilité d'effectuer de façon compétente les tâches assignées au plan des soins personnels, conformément à la description du plan de soins et de services et des politiques et méthodes établies.

Préposés (aux services de soutien personnels) – Les préposés aux services de soutien personnels sont des membres précieux des équipes de soins et de services, en milieu communautaire et institutionnel. Bien qu'ils ne soient pas régies par la *Loi sur les professions de la santé réglementées*, les préposés aux services de soutien personnels doivent comprendre le cadre de cette législation. Ils ne doivent en aucun cas, effectuer des tâches ou utiliser un titre ou une désignation d'une profession protégée par cette loi. Les prestataires de soins de santé non réglementés dispensent des soins personnels et des services de gestion domestique sous la supervision de professionnels des soins de santé réglementés et de superviseurs, en respectant les plans de soins et de services et les politiques et méthodes de l'employeur. Afin de promouvoir l'autodétermination et la maîtrise personnelle de la part des clients, les préposés aux services de soutien personnels respectent dans toute la mesure du possible les instructions et les préférences des clients. Ils sont responsables de leurs propres décisions et de leurs actes lorsqu'ils dispensent des soins personnels et des services de gestion domestique.

Prestataires (de soins de santé non réglementés) – Ces prestataires de soins de santé ne sont pas assujettis par la loi à une réglementation. Tous les prestataires de soins de santé non réglementés dispensent des services clairement définis sous la direction ou la supervision d'un client, d'un membre de sa famille, d'un professionnel des soins de santé réglementés ou d'un employeur. Les prestataires de soins de santé non réglementés sont notamment les suivants : auxiliaires familiaux, préposés aux services de soutien personnels, auxiliaires personnels, aides-ergothérapeutes, aides-physiothérapeutes, intervenants en psychiatrie, membres de la famille et visiteurs.

Professionnels (des soins de santé réglementés) – Personnes qui font partie d'un organisme réglementé en vertu de la *Loi de 1991 sur les professions de la santé réglementées* et des lois connexes. Cette loi établit le cadre législatif pour l'auto-réglementation, et les lois connexes définissent le domaine de pratique, les titres et désignations professionnels ainsi que les actes autorisés pour la profession. En attribuant les tâches et en assurant la supervision des préposés aux services de soutien personnels, les professionnels des soins de santé réglementés doivent s'assurer que les fonctions relatives aux soins personnels sont accomplies de façon compétente et reconnaître qu'ils ont la responsabilité d'assurer une supervision continue. En plus d'assurer la supervision des préposés aux services de soutien personnels, les professionnels des soins de santé réglementés offrent une orientation, donnent des instructions, dispensent une formation et, dans certaines conditions, peuvent déléguer des actes autorisés aux préposés. Les professionnels des soins de santé réglementés sont notamment les suivants : dentistes, hygiénistes dentaires, diététistes, infirmiers, ergothérapeutes, optométristes, pharmaciens, médecins, physiothérapeutes et thérapeutes respiratoires.

Sensibilité – Cette caractéristique du travail des préposés aux services de soutien personnels comprend l'empathie, les mesures de compassion et la compétence nécessaires à l'accomplissement de son travail.

Services de gestion domestique – Activités requises pour soutenir les clients et leur famille dans leur domicile. Ces services comprennent diverses activités d'entretien général : aspirateur, époussetage, lessive, literie, préparation des repas et des collations, accompagnement des clients, emplettes et courses. Pour assurer de façon appropriée des services de gestion domestique, les préposés aux services de soutien personnels doivent connaître les plans de soins et de services et les politiques de l'employeur, et utiliser avec soin les appareils ménagers et le matériel, respecter les règles touchant la santé et la sécurité et reconnaître et signaler les risques et les conditions de vie dangereuses. Les préposés aux services de soutien personnels modifient le milieu de façon appropriée afin d'effectuer les tâches d'entretien ménager et appliquent les principes de la mécanique corporelle dans leur travail. L'entretien ménager peut consister notamment à assurer aux membres de la famille un milieu sécuritaire et confortable à domicile, des soins de relève et des soins administrés aux enfants et aux nouveau-nés.

Soins personnels – Les soins personnels comprennent les activités qui favorisent le maintien des conditions nécessaires pour les clients au plan physique, cognitif, affectif, spirituel et comportemental. Les activités relatives aux soins personnels visent les points suivants : communication, activités courantes, hygiène personnelle (bain, vêtements, toilette, soins de la peau et de la bouche), planification et préparation des repas, alimentation, hydratation, élimination, sommeil, mobilité, loisirs et récréation, confort et sécurité. Les soins personnels dispensés par les préposés aux services de soutien personnels contribuent à la santé, au bien-être et au sentiment d'autodétermination du client.

Superviseur – Employeurs ou personnes désignées par l'employeur, ce qui comprend les professionnels des soins de santé réglementés, qui supervisent les préposés aux services de soutien personnels et ont la responsabilité de connaître et de comprendre le rôle et les responsabilités de ces préposés. Les superviseurs sont responsables de leurs décisions et de leurs actes touchant la délégation et l'attribution des tâches, et la formation et la supervision des préposés aux services de soutien personnels.

Supervision – Fait d'assurer la surveillance des activités ou du travail des préposés aux services de soutien personnels et de faire en sorte qu'ils aient les connaissances, les aptitudes et les attitudes nécessaires pour réaliser les travaux assignés. L'importance de la supervision (directe ou indirecte) doit correspondre à la population des clients, aux résultats prévus pour les soins et aux risques associés à l'exécution du travail. Les superviseurs ou les professionnels des soins de santé réglementés sont redevables de la qualité des services dispensés à l'égard des clients, des employeurs et des organismes de réglementation. Les employeurs ont la responsabilité de s'assurer que les préposés aux services de soutien personnels n'effectuent pas de tâches qui dépassent leur niveau de connaissance et d'aptitude.

III. Les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques relatifs à l'employabilité

*Toutes les personnes titulaires d'un certificat du programme Préposé aux services de soutien personnels doivent démontrer qu'elles ont atteint les treize résultats d'apprentissage des aptitudes génériques relatifs à l'employabilité sous mentionnés, ceux de la formation professionnelle ainsi que les exigences de la formation générale. Un **paragraphe explicatif** a été ajouté afin de préciser la portée du résultat d'apprentissage des aptitudes génériques relatif à l'employabilité.*

La liste des résultats d'apprentissage des aptitudes génériques relatifs à l'employabilité

Préposé aux services de soutien personnels

La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :

- 1. communiquer de façon claire et précise en utilisant la forme écrite ou orale adaptée au besoin et à la situation;**
- 2. interpréter l'information, les instructions, les requêtes et les idées;**
- 3. faire des opérations mathématiques pour résoudre des problèmes courants;**
- 4. utiliser la technologie informatique et autres outils technologiques nécessaires à l'accomplissement d'une tâche;**
- 5. interagir avec les autres, en groupe ou en équipe, pour établir des relations de travail efficaces;**
- 6. résoudre les problèmes à l'aide de diverses stratégies;**
- 7. recueillir et choisir l'information récente, pertinente et utile pour mener à bien les tâches requises;**
- 8. gérer son temps et d'autres ressources pour atteindre ses objectifs;**
- 9. assumer la responsabilité de ses actes;**
- 10. évaluer ses aptitudes, ses connaissances, ses attitudes et ses expériences en vue de parfaire son perfectionnement personnel et professionnel dans le but d'obtenir un emploi;**
- 11. reconnaître les situations nécessitant de nouvelles aptitudes et connaissances et déterminer ses besoins en matière d'apprentissage;**
- 12. communiquer oralement et par écrit en anglais;**
- 13. affirmer en tant que Francophone ses droits et sa spécificité culturelle et linguistique.**

Les résultats d'apprentissage des aptitudes génériques relatifs à l'employabilité

1. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

communiquer de façon claire et précise en utilisant la forme écrite ou orale adaptée au besoin et à la situation.

Explication :

Pour communiquer de façon claire et précise, les personnes titulaires d'un certificat auront à se servir du moyen écrit ou oral correspondant le mieux aux buts à atteindre. Les personnes titulaires d'un certificat auront appris à analyser leur public, à identifier les besoins et à y répondre par le message le plus approprié. Elles communiqueront à l'aide des conventions et du style requis, veilleront à ce que leur message soit précis et clair, et apporteront des corrections si nécessaire.

Éléments de performance :

- planifier et organiser les communications en fonction du but à atteindre et du public à qui on s'adresse;
- intégrer de l'information cohérente et nécessaire au message;
- s'assurer que le message est conforme aux conventions du format choisi (par exemple, note de service, courrier électronique, rapport hebdomadaire, exposé formel);
- utiliser un langage et un style adaptés au public à qui on s'adresse et aux buts à atteindre;
- revoir le message, corriger les erreurs de fond et de forme;
- employer un ton, volume et rythme de voix adaptés au public à qui on s'adresse;
- se servir efficacement des aptitudes d'écoute et de lecture pour obtenir la rétroaction à la communication;
- répondre à la rétroaction oralement ou en utilisant d'autres moyens.

2. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*
- interpréter l'information, les instructions, les requêtes et les idées.**

Explication :

Pour répondre aux messages provenant de nombreuses sources, il faut être capable de les recevoir et de les comprendre. Les personnes titulaires d'un certificat auront appris à lire, écouter et comprendre les messages. Le rôle important que joue l'information dans les situations personnelles et professionnelles nécessite que les personnes titulaires d'un certificat soient capables d'interpréter et de comprendre les documents produits par d'autres et de le prouver en rédigeant des rapports précis (sous divers formats) ou en accomplissant les tâches associées aux messages.

Éléments de performance :

- choisir des stratégies afin de lire, d'écouter et d'observer efficacement (par exemple, prise de notes, filtrage, schémas conceptuels, outils de concentration, demandes de précisions);
- préciser ce qui a été lu, entendu et observé;
- présenter un rapport écrit ou verbal précis sur ce qui a été lu, entendu et observé;
- donner un aperçu des arguments utilisés à l'appui des demandes;
- distinguer entre les faits et opinions des documents utilisés à l'appui des demandes;
- citer la source de l'information, des idées et des concepts;
- suivre les instructions;
- mener à bien les tâches requises en suivant les directives reçues et des critères bien définis.

3. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*
- faire des opérations mathématiques pour résoudre des problèmes courants.**

Explication :

Pour s'acquitter des tâches courantes, personnelles et professionnelles, il faut savoir utiliser les techniques mathématiques afin d'arriver à des solutions précises. Les personnes titulaires d'un certificat auront appris à identifier les tâches et problèmes nécessitant de faire appel aux mathématiques, à appliquer les techniques mathématiques (concepts, conventions, stratégies et opérations), et à vérifier les résultats de leurs applications.

Éléments de performance :

- reconnaître les situations où l'usage des mathématiques est nécessaire;
- prévoir les réponses;
- faire des opérations mathématiques élémentaires;
- utiliser des calculettes pour faire des calculs mathématiques;
- vérifier qu'il n'y ait pas d'erreurs dans les calculs et trouver les réponses aux problèmes.

4. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

utiliser la technologie informatique et autres outils technologiques nécessaires à l'accomplissement d'une tâche.

Explication :

Les personnes titulaires d'un certificat doivent être capables de savoir quand l'utilisation des ordinateurs et autres technologies permet de mener à bien les tâches quotidiennes et de résoudre les problèmes. Les personnes titulaires d'un certificat auront démontré qu'elles sont capables de se servir des outils technologiques convenant à certaines tâches quotidiennes.

Éléments de performance :

- utiliser les fonctions de base d'un système d'exploitation (charger, sauvegarder, extraire);
- choisir la technologie la plus appropriée pour mener la tâche à bien;
- utiliser les logiciels, l'équipement et les outils correctement et selon l'éthique pour mener à bien des tâches ordinaires;
- utiliser efficacement plusieurs outils technologiques (par exemple, télécopieurs, systèmes de messagerie vocale, magnétoscopes).

5. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

interagir avec les autres, en groupe ou en équipe, pour établir des relations de travail efficaces.

Explication :

Pour travailler en groupe ou en équipe dans un milieu de travail ou dans sa vie personnelle, il faut pouvoir interagir efficacement avec les membres du groupe. Les personnes titulaires d'un certificat auront démontré qu'elles sont capables d'identifier et de mener à bien diverses tâches dont elles doivent s'acquitter à titre individuel et en tant que membres du groupe. Les personnes titulaires d'un certificat auront aussi démontré qu'elles sont capables de tenir compte des autres et de répondre à leurs attentes.

Éléments de performance :

- travailler avec le groupe ou l'équipe pour préciser les tâches à accomplir;
- préciser ses rôles et les remplir comme il faut;
- faire part de ses idées, opinions et offrir des renseignements tout en respectant l'avis des autres;
- agir équitablement envers les autres membres du groupe ou de l'équipe;
- participer à l'évaluation que fera le groupe des progrès accomplis et des interactions.

6. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*
résoudre les problèmes à l'aide de diverses stratégies.

Explication :

Pour résoudre une variété de problèmes et mener à bien diverses tâches, les personnes titulaires d'un certificat devront avoir acquis les aptitudes et stratégies de pensée leur permettant de savoir ce qu'il faut faire pour résoudre divers problèmes. Elles devront choisir et appliquer la technique appropriée à chacune des situations. Les personnes titulaires d'un certificat seront aussi capables de développer leurs propres aptitudes à la pensée créatrice pour trouver d'autres façons de répondre à une situation.

Éléments de performance :

- préciser la nature du problème;
- choisir les aptitudes et stratégies de pensée (par exemple, pensée inductive et déductive, remue-méninges, groupement) qu'on pourrait utiliser pour résoudre un problème;
- trouver des solutions en utilisant certaines aptitudes et stratégies précises;
- évaluer l'efficacité des stratégies choisies.

7. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

recueillir et choisir l'information récente, pertinente et utile pour mener à bien les tâches requises.

Explication :

Mener à bien des tâches nécessite souvent de l'information que l'on pourra utiliser comme justificatif. Les personnes titulaires d'un certificat doivent donc être capables d'accéder à de l'information récente, pertinente et utile et de s'en servir efficacement. Elles auront appris et utilisé des stratégies leur permettant de trouver une gamme de renseignements appropriés, et sauront choisir et trier l'information pertinente. Cette information pourra leur servir par la suite à prendre leurs décisions et à faciliter l'accomplissement des tâches.

Éléments de performance :

- déterminer la nature de l'information requise;
- consulter et recueillir diverses sources d'information (par exemple, certaines personnes, des textes, des bases de données, des bibliothèques et des réseaux électroniques);
- recueillir l'information auprès de sources appropriées;
- choisir les éléments pertinents, importants et utiles de l'information recueillie;
- enregistrer l'information en se servant de formats établis;
- citer la source de l'information.

8. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*
- gérer son temps et d'autres ressources pour atteindre ses objectifs.**

Explication :

Pour atteindre des objectifs, autant dans leur vie personnelle et professionnelle, les personnes titulaires d'un certificat doivent savoir utiliser temps, argent, espace et autres ressources souvent limitées aussi efficacement que possible. Elles auront appris à planifier et à prévoir des moyens efficaces d'atteindre leurs objectifs, ainsi qu'à utiliser des outils leur permettant d'atteindre ces objectifs.

Éléments de performance :

- se fixer des objectifs raisonnables et réalistes;
- utiliser des outils de planification habituels (par exemple, budgets, calendriers) pour atteindre les objectifs;
- utiliser les ressources (par exemple, temps, argent, information, systèmes d'appui) efficacement pour accomplir les tâches;
- surveiller le déroulement du processus et la réalisation des objectifs et apporter les corrections nécessaires.

9. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*
assumer la responsabilité de ses actes.

Explication :

Pour prendre position et mener à bien les tâches requises, les personnes titulaires d'un certificat doivent assumer la responsabilité de leurs actes. Elles auront démontré leur capacité d'expliquer ce qu'elles font et ce qui les motive. Les personnes titulaires d'un certificat auront tenu compte de l'importance de l'influence de leurs valeurs, croyances et opinions sur leurs actes.

Éléments de performance :

- déterminer les conséquences de ses actes;
- relever les problèmes engendrés par ses actes et apporter les corrections nécessaires;
- évaluer la rétroaction et en tenir compte.

10. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

évaluer ses aptitudes, ses connaissances, ses attitudes et ses expériences en vue de parfaire son perfectionnement personnel et professionnel dans le but d'obtenir un emploi.

Explication :

Pour se préparer aux changements dans leur vie personnelle et professionnelle, les personnes titulaires d'un certificat doivent évaluer leurs réalisations et leurs aptitudes. Elles auront appris à réfléchir à ce qu'elles ont fait et appris, à résumer leurs aptitudes de façon à ce qu'elles présentent un intérêt et soient utiles pour d'éventuels employeurs et sur le plan personnel.

Éléments de performance :

- résumer ses aptitudes, connaissances, attitudes et expériences avec rigueur et réalisme;
- se présenter en utilisant le format mettant le mieux en valeur ses aptitudes, connaissances, attitudes et expériences (par exemple, curriculum vitae, portfolio, entrevue, page d'accueil au W3);
- analyser la rétroaction aux présentations faites sur soi.

11. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

reconnaître les situations nécessitant de nouvelles aptitudes et connaissances et déterminer ses besoins en matière d'apprentissage.

Explication :

Les personnes titulaires d'un certificat sauront reconnaître que leurs aptitudes sont applicables à toute une gamme de situations changeantes, nouvelles et inattendues. Elles auront démontré leurs aptitudes à réfléchir à ce qu'elles peuvent faire, à faire correspondre ces aptitudes aux nouvelles situations, à identifier les autres aptitudes nécessaires pour être efficaces dans ces nouvelles situations. Elles sauront reconnaître leurs besoins en matière d'apprentissage pour développer ces nouvelles aptitudes.

Éléments de performance :

- évaluer ses aptitudes, ses connaissances et son style d'apprentissage;
- adapter ses aptitudes et connaissances aux nouvelles situations;
- déterminer quelles sont les aptitudes et connaissances à acquérir pour faire face aux nouvelles situations et faire des plans pour y parvenir;
- se fixer des objectifs pour accroître ses aptitudes, ses connaissances et son expérience.

- 12.** *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*
communiquer oralement et par écrit en anglais.

Explication :

En Ontario, les Francophones doivent maîtriser la langue anglaise pour communiquer oralement et par écrit tant dans leur vie privée que professionnelle.

Éléments de performance :

- utiliser le vocabulaire approprié à une situation;
- appliquer les règles grammaticales de la langue anglaise;
- reconnaître les occasions propices à l'utilisation de ses connaissances en anglais;
- élaborer des stratégies de lecture et d'écoute;
- produire des documents écrits (par exemple., curriculum vitae, notes de service);
- communiquer oralement de l'information (par exemple, face à face, conversation téléphonique).

13. *La personne titulaire d'un certificat a démontré de façon fiable son aptitude à :*

affirmer en tant que Francophone ses droits et sa spécificité culturelle et linguistique.

Explication :

Les communautés francophones ontariennes désirent conserver et promouvoir leur héritage culturel et linguistique. Les Francophones des collèges de langue française recherchent la possibilité d'approfondir leur compréhension de cet héritage et d'en apprécier la valeur et l'importance. Les personnes titulaires d'un certificat oeuvrent, tant dans la vie privée qu'en milieu de travail, à l'épanouissement de leur culture, de leur langue et à l'affirmation de leurs droits.

Éléments de performance :

- reconnaître les situations où il est utile de défendre ou de promouvoir son identité culturelle;
- définir ses valeurs personnelles en relation avec la communauté francophone mondiale;
- défendre ses droits en tant que membre d'une communauté francophone;
- identifier les occasions propices à la promotion de la culture et de la langue française;
- utiliser des stratégies pour faire face à toute situation où ses droits en tant que Francophone ne sont pas respectés.

IV. La formation générale

Toutes les personnes titulaires d'un certificat du programme Préposé aux services de soutien personnels doivent démontrer qu'elles ont atteint les exigences relatives à la formation générale selon l'ajout approprié du collège ainsi que celles des normes de la formation professionnelle et des aptitudes génériques relatives à l'employabilité.

Les exigences de la formation générale pour les programmes menant au Certificat d'études collégiales de l'Ontario

Chaque collège pourra définir l'ajout approprié des exigences de la formation générale pour les programmes menant au Certificat d'études collégiales de l'Ontario. Toutefois, il est souhaité que les personnes titulaires d'un certificat participeront à un apprentissage comportant un accroissement de connaissances au-delà de leur domaine d'études principal.

Cette exigence relative à la formation générale représente un élément intégral des normes du programme, en plus des résultats d'apprentissage liés à la profession et aux aptitudes génériques relatives à l'employabilité.

ISBN 0-7794-7473-2