

# 20

## **SERVICES SOCIAUX ÉDUCATIFS ET JURIDIQUES**

**ASSISTANCE  
À LA CLIENTÈLE  
DES SERVICES SOCIAUX  
ET DE SANTÉ  
AU NUNAVIK**

---

**PROGRAMME D'ÉTUDES  
5237**

*la*  
**FORMATION**  
**PROFESSIONNELLE et**  
**TECHNIQUE**

**Québec** 



**ASSISTANCE  
À LA CLIENTÈLE  
DES SERVICES SOCIAUX  
ET DE SANTÉ  
AU NUVANIK**

---

*PROGRAMME D'ÉTUDES  
5237*

© Gouvernement du Québec  
Ministère de l'Éducation, 1999 – 99-0364

ISBN 2-550-35211-4

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 1999

# **SERVICES SOCIAUX, ÉDUCATIFS ET JURIDIQUES**

## **ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE DES SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ AU NUNAVIK**

---

**PROGRAMME D'ÉTUDES  
5237**

*Le programme *Assistance à la clientèle des services sociaux et de santé au Nunavik*, qui conduit au diplôme d'études professionnelles, prépare à l'exercice des métiers*

*D'AUXILIAIRE FAMILIALE et de  
PRÉPOSÉE AUX BÉNÉFICIAIRES*



## **Remerciements**

La production du présent document a été possible grâce à de nombreuses collaborations entre les milieux du travail et de l'éducation.

Le ministère de l'Éducation et la Commission scolaire Kativik remercient les représentantes et les représentants du milieu du travail qui ont contribué, par leur participation à l'analyse de la situation de travail, à l'élaboration du présent programme d'études.

### **Milieu du travail**

#### **Centre de santé Tulattavik (Ungava)**

**Kitty Agnatak**  
Préposée en établissement nordique, Unités de soins

**Harriet Angatuk**  
Auxiliaire familiale

**Maureen Cooney**  
Agente de relations humaines, CLSC

**Jacques Cyr**  
Coordonnateur des points de service, CLSC

**Sarah Ékomiak**  
Aide sociale, CLSC

**Lizzie G. Gordon**  
Agente de recrutement au programme pour les personnes en perte d'autonomie

**Jean Gratton**  
Directeur des services professionnels et de réhabilitation

**Minnie Grey**  
Directrice générale

**Jimmy Grist**  
Parent substitut en foyer de groupe

**Kitty Johanes**  
Aide-sociale, Protection de la jeunesse

### **Milieu de l'éducation**

#### **Commission scolaire Kativik**

**Micheline Chartrand**  
Coordonnatrice  
Éducation des adultes et formation professionnelle

**Gilles D'Aoust**  
Consultant  
Québec

**Guy Delorme**  
Animateur des rencontres  
Éducation des adultes et formation professionnelle

**Réjean Gascon**  
Conseiller pédagogique en formation professionnelle

**Bernard Parent**  
Formateur et consultant en santé communautaire  
Roberval

## Milieu du travail

Sophie Keelan

Préposée en établissement nordique, CLSC

Lucy Kudluk

Préposée en établissement nordique, CLSC

Jacques Labonté

Agent de relations humaines

Suzanne Lafortune

Agente de relations humaines

Claire Maisonneuve

Directrice des soins infirmiers

Dorothée Mesher

Aide sociale, CLSC

Mary Mesher

Parent substitut, Foyer de groupe

Kitty Munich

Auxiliaire familiale

Martha Munich

Aide sociale, Programme pour les personnes en  
perte d'autonomie

Attasie Qarisaq

Préposée en établissement nordique, CLSC

Lynn Sparks

Agente de relations humaines

## Centre de santé Inuulitsivik (Hudson)

Annie Alayco

*Nunalini aanniasiurtiapit*, CLSC

Martha Amarualik

Chef d'équipe, Préposée aux bénéficiaires

Lucy Angiyou

Coordonnatrice, Programme pour les personnes en  
perte d'autonomie

Paulusi Angiyou

Directeur général

Martha Angutigirk

Travailleuse communautaire, CLSC

## Milieu de l'éducation

## Milieu du travail

Serge Auclair  
Directeur, Soins infirmiers et Services  
communautaires

Jacinthe Boutin  
Assistance infirmière-chef, Unités de soins

Vilma Brown  
Assistante-coordonnatrice, Foyer de groupe

Johanne Coulombe  
Agente de formation

Laurence Désilets  
Infirmière-chef, Unités de soins

Jeannie Fleming  
*Nunalini aanniasiurtiapitt*, CLSC

Elisapi K. Tookalak  
Coordonnatrice, Programmes sociaux

Diane Mahoney  
Assistante-directrice, Services communautaires

Evie Mark  
Ancienne travailleuse communautaire,  
Protection de la jeunesse

Allie Nalukturuk  
Travailleur communautaire,  
Protection de la jeunesse

Sarah Qumaluk  
Parent substitut, Foyer de groupe

Yvonne Rhoden  
Coordonnatrice, Foyer de groupe

Yvan Rioux  
Directeur, Protection de la jeunesse

Lizzie Sallualuk  
Travailleuse communautaire, CLSC

Amalie Sivuak  
Travailleuse communautaire, CLSC

Annie Sivuarapik  
Aide familiale et sociale

Winnie Tukulak  
Parent substitut, Foyer de groupe

## Milieu de l'éducation

## **Milieu du travail**

Anna Tulugak  
Travailleuse communautaire, CLSC

Harry Tulugak  
Directeur général

## **Régie régionale de la santé et des services sociaux du Nunavik**

Lizzie Eppo-York  
Directrice générale

Francine Hudon  
Directrice, Planification et programmation

Jean-Guy Létourneau  
Agent, Développement des ressources humaines

## **Milieu de l'éducation**

## **Équipe de production**

### ***Conception et rédaction***

Marie-B. Ouellet  
Infirmière et enseignante

### ***Soutien technique***

Anne-Marie Gohier  
Conseillère en élaboration de programmes d'études

Jacqueline Frenette-Roy  
Conseillère en élaboration de programmes d'études

### ***Soutien à la conception***

Bernard Parent  
Formateur et consultant en santé communautaire

### ***Éditique***

Marie-Josée Dalcourt  
Agente de secrétariat  
Ministère de l'Éducation

### ***Coordination***

Ghislaine Timmons-Plamondon  
Responsable du secteur de formation  
Services sociaux, éducatifs et juridiques  
Direction générale de la formation professionnelle et  
technique – MEQ

Micheline Chartrand  
Coordonnatrice du Service de l'éducation des adultes et  
de la formation professionnelle  
Commission scolaire Kativik

### ***Révision linguistique***

Sous la responsabilité  
des Services linguistiques du Ministère

### ***Soutien financier***

Service d'emploi et de formation de l'Administration  
régionale Kativik

Régie régionale de la Santé et des Services sociaux du  
Nunavik



# TABLE DES MATIÈRES

PAGE

PRÉSENTATION DU PROGRAMME.....	1
VOCABULAIRE .....	3

## Première partie

1	SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES .....	7
2	BUTS DE LA FORMATION.....	9
3	COMPÉTENCES .....	11
4	OBJECTIFS GÉNÉRAUX .....	13
5	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU .....	15
5.1	DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS .....	15
5.2	GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU.....	16

## Seconde partie

MODULE 1 :	MÉTIERS ET FORMATION.....	21
MODULE 2 :	COMMUNICATION EN MILIEU DE TRAVAIL.....	25
MODULE 3 :	HABITUDES DE VIE SAINES.....	29
MODULE 4 :	OBSERVATION D'UNE PERSONNE .....	31
MODULE 5 :	TECHNIQUES DE DÉPLACEMENT .....	33
MODULE 6 :	SOINS, HYGIÈNE ET BIEN-ÊTRE.....	35
MODULE 7 :	ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE.....	37
MODULE 8 :	SOUTIEN EN MATIÈRE D'INTERPRÉTATION.....	39
MODULE 9 :	ACTIVITÉS DE PROMOTION .....	43
MODULE 10 :	RELATION D'AIDE.....	47
MODULE 11 :	GESTION DU STRESS .....	51
MODULE 12 :	SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL .....	53

<b>MODULE 13 :</b>	<b>PREMIERS SOINS .....</b>	<b>57</b>
<b>MODULE 14 :</b>	<b>APPROCHE EN CAS DE CRISE .....</b>	<b>61</b>
<b>MODULE 15 :</b>	<b>INTÉGRATION AU TRAVAIL - SANTÉ .....</b>	<b>63</b>
<b>MODULE 16 :</b>	<b>INTÉGRATION AU TRAVAIL – SERVICES SOCIAUX.....</b>	<b>67</b>

#### **Tableaux**

<b>TABLEAU 1 :</b>	<b>SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES .....</b>	<b>7</b>
<b>TABLEAU 2 :</b>	<b>MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE DES SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ AU NUNAVIK.....</b>	<b>12</b>

## PRÉSENTATION DU PROGRAMME

Le programme *Assistance à la clientèle des services sociaux et de santé au Nunavik* s'inscrit dans le contexte du développement régional des services sociaux et de santé du Nunavik, région dont il vise à satisfaire les besoins particuliers.

Tel qu'il est souhaité par les responsables de la région, ce programme de formation vise deux fonctions principales. En effet, il permet l'acquisition des compétences nécessaires à la pratique des métiers de préposée aux bénéficiaires et d'auxiliaire familiale. On y prévoit aussi l'acquisition de compétences de base préparatoires à une formation technique collégiale dans le secteur des services sociaux.

Le programme a été conçu suivant un cadre d'élaboration des programmes qui exige, notamment la participation des milieux du travail et de l'éducation.

Le programme est défini par compétences, formulé par objectifs et découpé en modules. Il est conçu selon une approche globale, dans laquelle on tient compte à la fois de facteurs tels que les besoins de formation, la situation de travail, les fins et les buts ainsi que les stratégies et les moyens permettant d'atteindre les objectifs.

Dans le programme, on énonce et structure les compétences minimales que l'élève, jeune ou adulte, doit acquérir pour obtenir son diplôme. Ce

programme doit servir de référence pour la planification de l'enseignement et de l'apprentissage, ainsi que pour la préparation du matériel didactique et d'évaluation.

La durée du programme est de 990 heures; de ce nombre, 480 sont consacrées à l'acquisition de compétences liées directement à la maîtrise des tâches des métiers et 510 heures à l'acquisition de compétences plus larges. Le programme est divisé en 16 modules dont la durée varie de 30 à 120 heures (multiples de 15). Ces durées comprennent le temps requis pour l'évaluation des apprentissages aux fins de la sanction des études et pour l'enseignement correctif.

Le programme comprend deux parties. La première, d'intérêt général, présente une vue d'ensemble du projet de formation; elle comprend cinq chapitres. Le premier chapitre synthétise, sous forme de tableau, des données essentielles. Le deuxième définit les buts de la formation; le troisième, les compétences; le quatrième, les objectifs généraux. Enfin, le cinquième chapitre apporte des précisions au sujet des objectifs opérationnels. La seconde partie vise davantage les personnes touchées par l'application du programme. On y décrit les objectifs opérationnels de chacun des modules.



## VOCABULAIRE

### **Buts de la formation**

Intentions éducatives retenues pour le programme. Il s'agit d'une adaptation des buts généraux de la formation professionnelle pour une formation donnée.

### **Compétence**

Ensemble intégré de connaissances, d'habiletés de divers domaines, de perceptions et d'attitudes permettant à une personne d'exécuter correctement une tâche ou une activité de travail ou de vie professionnelle.

### **Objectifs généraux**

Expression des intentions éducatives en catégories de compétences à faire acquérir à l'élève. Permettent le regroupement d'objectifs opérationnels.

### **Objectifs opérationnels**

Traduction des intentions éducatives en termes pratiques pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation.

### **Module (d'un programme)**

Unité constitutive ou composante d'un programme d'études équivalent à un objectif opérationnel de premier niveau.

### **Unité**

Étalon servant à exprimer la valeur de chacune des composantes (modules) d'un programme d'études en attribuant à ces composantes un certain nombre de points pouvant s'accumuler pour l'obtention d'un diplôme; l'unité correspond à 15 heures de formation.



# **Première partie**



# 1 SYNTHÈSE DU PROGRAMME D'ÉTUDES

## Assistance à la clientèle des services sociaux et de santé au Nunavik

Code du programme : 5237

Nombre de modules : 16  
Durée en heures : 990  
Valeur en unités : 66

CODE	TITRE DU MODULE	DURÉE	UNITÉS*
410212	1. Métiers et formation	30	2
410225	2. Communication en milieu de travail	75	5
410235	3. Habitudes de vie saines	75	5
410248	4. Observation d'une personne	120	8
410254	5. Techniques de déplacement	60	4
410263	6. Soins, hygiène et bien-être	45	3
410272	7. Éthique professionnelle	30	2
410283	8. Soutien en matière d'interprétation	45	3
410298	9. Activités de promotion	120	8
410304	10. Relation d'aide	60	4
410312	11. Gestion du stress	30	2
410322	12. Santé et sécurité au travail	30	2
410332	13. Premiers soins	30	2
410343	14. Approche en cas de crise	45	3
410357	15. Intégration au travail - santé	105	7
410366	16. Intégration au travail – services sociaux	90	6

Tableau I

\* Une unité équivaut à 15 heures.

Ce programme conduit au diplôme d'études professionnelles en *Assistance à la clientèle des services sociaux et de santé au Nunavik*.



## 2 BUTS DE LA FORMATION

Les buts de la formation en *Assistance à la clientèle des services sociaux et de santé au Nunavik* sont définis à partir des buts généraux de la formation professionnelle et en tenant compte, en particulier, de la situation de travail. Ces buts sont les suivants :

### **Rendre la personne efficace dans l'exercice du métier de préposée aux bénéficiaires et d'auxiliaire familiale**

- lui permettre de réaliser correctement et en obtenant des résultats acceptables dès l'entrée sur le marché du travail, les tâches et les activités propres à sa fonction;
- lui permettre d'évoluer convenablement dans son milieu de travail en favorisant l'acquisition des habiletés ou des attitudes suivantes :
  - le souci constant des besoins de la ou du client et la vigilance qui en découle;
  - le respect des limites de ses responsabilités dans l'exercice de son métier;
  - la capacité de communiquer efficacement et d'établir une relation de confiance avec la ou le client;
  - la capacité de communiquer avec ses supérieures ou supérieurs et avec les autres membres de l'équipe multidisciplinaire;
  - la capacité de travailler dans des situations variées, contraignantes et parfois dangereuses;

- le respect des règles de l'éthique professionnelle et des droits de la personne;
- la capacité de réagir avec calme et sang-froid dans les situations d'urgence et les situations imprévues;
- le respect des principes de l'hygiène et de la mécanique corporelle, ainsi que de l'ensemble des règles de santé et sécurité au travail.

### **Assurer l'intégration de la personne à la vie professionnelle**

- lui permettre :
  - de s'informer des caractéristiques du secteur de la santé et des services sociaux dans le contexte particulier du Nunavik;
  - de s'informer des lois et des règlements qui régissent ce secteur;
  - de s'informer des droits de la ou du client ainsi que des droits et responsabilités propres à l'exercice de ses fonctions;
  - de s'intégrer progressivement au marché du travail.

### **Favoriser l'évolution et l'approfondissement des savoirs professionnels chez la personne**

- lui permettre :
  - de développer son esprit d'initiative, son sens des responsabilités, son impartialité, son ouverture d'esprit et sa confiance en soi;

- de comprendre les principes de la promotion de la santé et du bien-être ainsi que des soins de santé et de l'intervention en service social;
- d'acquérir l'habitude de consulter la documentation appropriée;
- de poursuivre une formation spécialisée dans le secteur de la santé et des services sociaux.

**Assurer la mobilité professionnelle de la personne**

- lui permettre :
  - d'acquérir une solide formation de base qui lui confère la polyvalence dans l'exécution des tâches;
  - d'accroître sa capacité d'apprendre et de renforcer son goût de se renseigner;
  - d'acquérir des attitudes positives à l'égard des changements technologiques et des situations nouvelles.

### 3 COMPÉTENCES

Les compétences sur lesquelles porte le programme *Assistance à la clientèle des services sociaux et de santé au Nunavik* sont présentées dans le tableau de la page 12. On y met en évidence les compétences générales et les compétences particulières (ou propres aux métiers).

Les compétences générales portent sur des activités de travail ou de vie professionnelle. Elles ont trait, entre autres choses, à l'application de principes techniques ou scientifiques liés aux métiers. Les compétences particulières portent sur des tâches et des activités inhérentes à l'exercice des métiers.

Ce tableau est à double entrée; il s'agit d'une matrice qui permet de voir les liens entre des éléments placés à l'horizontale et des éléments placés à la verticale. Le symbole (○) indique un rapport entre une compétence générale et une compétence particulière. Des symboles noircis

indiquent, en plus, que l'on tient compte de ces liens dans la formulation des objectifs visant l'acquisition de compétences particulières (ou propres aux métiers).

La matrice des objets de formation a été conçue en tenant compte des orientations et des buts de formation du programme, à partir des tâches et des opérations définies au moment de l'analyse de la situation de travail. La logique qui a présidé à sa conception influe sur la séquence d'enseignement des modules. De façon générale, on prend en considération une certaine progression en fonction de la complexité des apprentissages et du développement de l'autonomie de l'élève. De ce fait, l'axe vertical présente les compétences particulières dans l'ordre à privilégier pour l'enseignement et sert de point de départ pour l'agencement de l'ensemble des modules. Certains modules deviennent ainsi préalables à d'autres ou peuvent être vus en parallèle.

<b>MATRICE DES OBJETS DE FORMATION EN</b>  <i>ASSISTANCE À LA CLIENTÈLE DES SERVICES SOCIAUX ET DE SANTÉ AU NUNAVIK</i>		<b>OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU</b>	<b>DURÉE</b>	<b>COMPÉTENCES GÉNÉRALES</b> <small>(activités connexes dans le domaine de la technologie, des disciplines, du développement personnel, etc.)</small>										<b>TOTAUX</b>	
				Se situer au regard des métiers et du projet de formation	Communiquer dans des situations de travail variées	Observer l'état et le comportement d'une personne	Utiliser des principes et des techniques de déplacement sécuritaire des personnes	Adopter un comportement conforme à l'éthique professionnelle	Établir une relation d'aide avec une personne et ses proches	Utiliser des techniques de gestion du stress	Adopter un comportement sécuritaire en milieu de travail	Donner les premiers soins	Utiliser des techniques d'approche visant à prévenir ou à désamorcer une crise	<b>NOMBRE D'OBJECTIFS</b>	<b>DURÉE DE LA FORMATION</b>
				1	2	4	5	7	10	11	12	13	14		
<b>NUMÉROS</b>	NUMÉROS			1	2	4	5	7	10	11	12	13	14		
	OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU	T		S	S	C	C	S	S	S	S	C	S	10	
	DURÉE		h	30	75	120	60	30	60	30	30	30	30	45	510
3	Donner des conseils relatifs à des habitudes de vie saines	C	75	○	●	○		○	○						
6	Assurer des soins d'hygiène et de bien-être	C	45	○	●	●	●	○			○				
8	Aider à interpréter un texte ou un message verbal dans une autre langue	S	45	○	○	○		●	○	○					
9	Participer à la mise en œuvre d'activités de promotion de la santé et du bien-être	C	120	○	●	○		●	○	○	○				
15	S'intégrer à un milieu de travail offrant des services de santé	S	105	○	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
16	S'intégrer à un milieu de travail offrant des services sociaux	S	90	○	●	●		●	●	●	●	○	●		
<b>NOMBRE D'OBJECTIFS</b>		6												16	
<b>DURÉE DE LA FORMATION</b>			480												990

T : Type d'objectif  
Comportement (C)  
Situation (S)  
h : Heures

○ Existence d'un lien fonctionnel  
● Application d'un lien fonctionnel



Entre les compétences générales  
et les compétences particulières

## 4 OBJECTIFS GÉNÉRAUX

Les objectifs généraux du programme *Assistance à la clientèle des services sociaux et de santé au Nunavik* sont présentés ci-après. Ils sont accompagnés des énoncés des compétences liées à chacun des objectifs opérationnels de premier niveau qu'ils regroupent.

### **Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à son intégration harmonieuse au milieu scolaire et au marché du travail**

- se situer au regard des métiers et de la démarche de formation;
- communiquer dans des situations de travail variées;
- adopter un comportement conforme à l'éthique professionnelle;
- s'intégrer à un milieu de travail offrant des services de santé;
- s'intégrer à un milieu de travail offrant des services sociaux.

### **Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires au soutien aux bénéficiaires et aux spécialistes des services sociaux et de santé**

- observer l'état et le comportement d'une personne;

- aider à interpréter un texte ou un message verbal dans une autre langue;
- établir une relation d'aide avec une personne et ses proches.

### **Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à l'exécution des tâches et des activités de maintien et de promotion de la santé et du bien-être des personnes**

- donner des conseils d'habitudes de vie saines;
- assurer des soins d'hygiène et de bien-être;
- participer à la mise en œuvre d'activités de promotion de la santé et du bien-être.

### **Faire acquérir à l'élève les compétences nécessaires à l'application de mesures préventives en milieu de travail**

- appliquer des principes et des techniques de déplacement sécuritaire des personnes;
- utiliser des techniques de gestion du stress;
- adopter un comportement sécuritaire en milieu de travail;
- donner les premiers soins;
- utiliser des techniques d'approche visant à prévenir ou à désamorcer une crise.



## 5 OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU

### 5.1 DÉFINITION DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS

Un objectif opérationnel de premier niveau est défini pour chacune des compétences visées, conformément à leur présentation à la section 3. Ces compétences sont structurées et articulées en un projet intégré de formation permettant de préparer l'élève à la pratique d'un métier. Cette organisation systémique des compétences produit des résultats qui dépassent ceux de la formation par éléments isolés. Une telle façon de procéder assure, en particulier, la progression harmonieuse d'un objectif à un autre, l'économie dans les apprentissages (en évitant les répétitions inutiles), l'intégration et le renforcement des apprentissages, etc.

**Les objectifs opérationnels de premier niveau** constituent les cibles principales et obligatoires de l'enseignement et de l'apprentissage. Ils sont pris en considération pour l'évaluation aux fins de la sanction des études. Ils sont définis en termes de comportement ou de situation et présentent, selon le cas, les caractéristiques suivantes :

- **Un objectif défini en termes de comportement** est un objectif relativement fermé qui décrit les actions et les résultats attendus de l'élève au terme d'une étape de sa formation. L'évaluation porte sur les résultats attendus.
- **Un objectif défini en termes de situation** est un objectif relativement ouvert qui décrit les phases d'une situation éducative dans laquelle on place l'élève. Les produits et les résultats obtenus varient selon les élèves. L'évaluation porte sur la qualité de la participation de l'élève aux activités proposées selon le plan de mise en situation.

Les objectifs opérationnels de premier niveau guident les apprentissages que les élèves doivent faire pour acquérir une compétence :

- Les précisions ou les phases de l'objectif déterminent ou orientent des apprentissages particuliers à effectuer, ce qui permet l'acquisition d'une compétence de façon progressive, par éléments ou par étapes.
- L'ensemble de l'objectif (les cinq composantes et particulièrement la dernière phase de l'objectif de situation, voir 5.2) détermine ou oriente des apprentissages globaux d'intégration et de synthèse, ce qui permet de parfaire l'acquisition d'une compétence.

Pour atteindre les objectifs, des activités particulières et globales pourraient être prévues.

## 5.2 GUIDE DE LECTURE DES OBJECTIFS OPÉRATIONNELS DE PREMIER NIVEAU

### A. Lecture d'un objectif défini en termes de comportement

L'objectif défini en termes de comportement comprend cinq composantes. Les trois premières composantes donnent une vue d'ensemble de cet objectif :

- **Le comportement attendu** présente une compétence comme étant le comportement global attendu.
- **Les conditions d'évaluation** définissent ce qui est nécessaire ou permis à l'élève au moment de vérifier si elle ou il a atteint l'objectif; on peut ainsi appliquer les mêmes conditions d'évaluation partout où s'enseigne le programme.
- **Les critères généraux de performance** définissent des exigences qui permettent de voir, globalement, si les résultats obtenus sont satisfaisants.

Les deux dernières composantes permettent d'avoir une vue précise et une compréhension univoque de l'objectif :

- **Les précisions sur le comportement attendu** décrivent les éléments essentiels de la compétence sous la forme de comportements particuliers.
- **Les critères particuliers de performance** définissent les exigences à respecter et accompagnent habituellement chacune des précisions. Ils permettent de porter un jugement plus éclairé sur l'atteinte de l'objectif.

## B. Lecture d'un objectif défini en terme de situation

Un objectif défini en termes de situation comprend cinq composantes :

- **L'intention poursuivie** présente une compétence comme étant une intention à poursuivre tout au long des apprentissages.
- **Les précisions** mettent en évidence l'essentiel de la compétence et permettent une meilleure compréhension de l'intention poursuivie.
- **Le plan de mise en situation** décrit, dans ses grandes lignes, la situation éducative dans laquelle on place l'élève pour lui permettre d'acquérir la compétence visée. Il comporte habituellement trois phases d'apprentissage telles :
  - une phase d'information;
  - une phase de réalisation, d'approfondissement ou d'engagement;
  - une phase de synthèse, d'intégration et d'auto-évaluation.
- **Les conditions d'encadrement** définissent les balises à respecter et les moyens à mettre en place, de façon à rendre possibles les apprentissages et à atteindre les mêmes conditions partout. Elles peuvent comprendre des principes d'action ou des modalités particulières.
- **Les critères de participation** décrivent les exigences de participation que l'élève doit respecter pendant l'apprentissage. Ils portent sur la façon d'agir et non sur des résultats à obtenir en fonction de la compétence visée. Des critères de participation sont généralement présentés pour chacune des phases du plan de mise en situation.



## **Seconde partie**



## MODULE 1 : MÉTIERS ET FORMATION

Code : 410212

Durée : 30 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant **de se situer au regard des métiers et du projet de formation**, en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Connaître la structure des services sociaux et de santé au Nunavik.
- Connaître la réalité des métiers exercés auprès de la clientèle du Nunavik.
- Connaître la démarche de formation.
- Évaluer le choix de son orientation professionnelle.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : Information sur le secteur des services sociaux et de santé au Nunavik

- S'informer de la structure des services sociaux et de santé, particulièrement au Nunavik : évolution, composition du réseau, services offerts et clientèles desservies.
- S'informer des aspects des lois qui concernent les droits et les responsabilités de la ou du client et des travailleuses ou travailleurs du milieu de la santé et des services sociaux.
- S'informer, au moyen de rencontres avec des personnes-ressources, des caractéristiques des fonctions de travail visées par la formation de base en santé et services sociaux : nature des fonctions, clientèles desservies, langue de communication, activités de travail, etc.
- Discuter des données recueillies, dans le contexte d'une mise en commun.

## **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)**

### **PHASE 2 : Information sur les métiers d'auxiliaire familiale et de préposée aux bénéficiaires**

- Pour chacun des métiers, s'informer des caractéristiques des milieux de travail, des perspectives d'emploi et des critères d'engagement.
- S'informer de la nature, des conditions d'exercice et de l'organisation du travail de l'auxiliaire familiale ou familial et de la préposée ou préposé aux bénéficiaires.
- S'informer des habiletés, des aptitudes, des attitudes et des connaissances nécessaires à l'exercice de chacun de ces métiers.
- Discuter, dans le contexte d'une mise en commun, des données recueillies et de sa perception des métiers en cause.

### **PHASE 3 : Information sur le projet de formation et engagement dans la démarche**

- S'informer sur le projet de formation : programme d'études, démarche, modes d'évaluation et sanction des études.
- Discuter de la pertinence du programme de formation au regard des métiers d'auxiliaire familiale et de préposée aux bénéficiaires ainsi que des autres fonctions de travail visées par la formation de base.
- Préciser, par écrit, les raisons qui ont motivé la décision de s'inscrire à cette formation, en tenant compte des fonctions de travail visées par la formation de base.

### **PHASE 4 : Évaluation de son orientation professionnelle**

- Analyser ses goûts, ses aptitudes et ses champs d'intérêt en fonction des différentes clientèles des services sociaux et de santé et des différents aspects et exigences du travail.
- Discuter avec l'enseignante ou l'enseignant du choix de son orientation professionnelle.

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- S'assurer de la disponibilité des personnes-ressources et des documents nécessaires avant la tenue des activités.
- Diriger la recherche de l'information et faciliter la compréhension des textes de loi.
- Planifier et organiser les visites en milieu de travail.
- Susciter les échanges d'idées entre les élèves et encourager l'expression individuelle.
- Permettre à l'élève d'avoir une vue juste et objective des diverses fonctions de travail auprès de la clientèle des services sociaux et de santé du Nunavik.
- Faire ressortir l'importance d'une évaluation objective du choix de l'orientation professionnelle.
- Fournir un soutien à l'élève au moment de l'évaluation de son orientation professionnelle.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

### CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 :
- Recueille de l'information sur l'ensemble des sujets.
  - Participe aux visites et aux rencontres avec les personnes-ressources.
- PHASE 2 :
- Exprime sa perception des fonctions de travail relevées et de leurs exigences.
- PHASE 3 :
- Note ses réflexions sur les raisons qui ont motivé le choix de cette formation.
  - Exprime sa perception de la formation.
- PHASE 4 :
- Présente par écrit les raisons de son choix d'orientation, compte tenu de ses goûts, aptitudes et champs d'intérêt et en discute avec l'enseignante ou l'enseignant.



## MODULE 2 : COMMUNICATION EN MILIEU DE TRAVAIL

Code : 410225

Durée : 75 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant  
**de communiquer dans des situations de travail variées,**  
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées, selon le plan de  
mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Connaître les principes du fonctionnement en groupe.
- Utiliser les techniques de base de la communication interpersonnelle.
- Utiliser des techniques de négociation et de résolution de conflits.
- Évaluer sa capacité à communiquer et à travailler en équipe.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : Information sur la communication et le travail en équipe

- S'informer des principes et des éléments de la communication interpersonnelle ainsi que des facteurs influant sur celle-ci, et ce, particulièrement en contexte interculturel.
- S'informer des particularités de la communication verbale et non verbale ainsi que des techniques de base permettant d'établir une bonne communication.
- Inventorier les obstacles à la communication ainsi que les éléments qui permettent de communiquer efficacement.
- S'informer des aspects relatifs au travail d'équipe : avantages et désavantages, rôle des différents membres, styles de leadership, facteurs influant sur sa dynamique, composition des équipes dans différents établissements et moyens de favoriser l'harmonie dans les relations.
- S'informer des techniques de résolution de conflits et de négociation.

## **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)**

### **PHASE 2 : Expérimentation des techniques de communication et de travail en équipe**

- En sous-groupes, participer à une activité démontrant la congruence et la non-congruence des modes non verbal et verbal.
- Participer à la mise en commun des observations sur la congruence et la non-congruence.
- Expérimenter des techniques de communication en équipes de deux et à partir de mises en situations : questions ouvertes, silences, reformulation, etc.
- Expérimenter des situations conflictuelles représentatives des milieux de travail et utiliser des techniques de négociation et de résolution de conflits.
- Participer à la simulation d'une réunion d'une équipe multidisciplinaire et proposer des éléments de solution relativement à un problème soumis.
- Partager les difficultés éprouvées au moment de la simulation de la réunion d'équipe du point de vue de l'écoute, de l'expression des idées, du degré de participation et des éléments favorisant la participation.
- Participer à une activité de communication en contexte interculturel et faire part de son expérience au groupe.

### **PHASE 3 : Évaluation de sa capacité à communiquer et à travailler en équipe**

- Relever ses points forts et les éléments à améliorer dans ses habitudes en matière de communication avec les collègues, les supérieurs et les bénéficiaires. Proposer des moyens en vue de s'améliorer.
- Participer à une rencontre avec l'enseignante ou l'enseignant dans le but de discuter des résultats de son auto-évaluation et des moyens de s'améliorer.

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- Créer un climat de confiance et d'ouverture.
- Utiliser de façon importante les techniques du jeu de rôle et de simulation dans des mises en situation représentatives des milieux de travail.
- S'assurer que les élèves puissent, à tour de rôle, participer à des mises en situation, tout en les observant.
- Fournir du soutien aux sous-groupes.
- S'assurer que les échanges de points de vue se déroulent dans le respect d'autrui.
- Faciliter les échanges d'idées par l'utilisation de techniques d'animation appropriées.
- Encourager et soutenir les élèves éprouvant des difficultés à s'exprimer.
- Fournir des grilles destinées à faciliter l'observation et l'analyse des mises en situation ainsi que l'auto-évaluation de l'élève.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

### CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 :
- Prend connaissance des documents fournis.
  - Recueille des données sur les différents sujets à traiter.
- PHASE 2 :
- Participe aux activités en respectant les principales consignes.
- PHASE 3 :
- Présente le résultat de son travail en indiquant ses points forts et les éléments à améliorer dans ses habitudes en matière de communication avec les collègues, les supérieurs et les bénéficiaires.
  - Indique des moyens à prendre pour améliorer ses habitudes en matière de communication interpersonnelle et en ce qui a trait au travail d'équipe.



## MODULE 3 : HABITUDES DE VIE SAINES

Code : 410235

Durée : 75 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **donner des conseils d'habitudes de vie saines**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide de la documentation nécessaire.
- À partir de situations représentatives des milieux de travail.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Vision holiste de la santé.
- Établissement d'une relation de confiance.
- Pertinence de l'information et des conseils donnés.
- Application correcte des techniques de communication.
- Manifestation de tact et de respect de la personne.
- Respect des limites de l'exercice de sa fonction.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Recueillir de l'information sur les habitudes de vie d'une personne.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Collecte de l'information nécessaire à la rédaction d'un bilan des habitudes de vie de la personne.
- Relevé des habitudes à changer et des faits susceptibles d'expliquer la situation de la personne.
- Repérage des situations susceptibles de représenter des risques pour la santé physique et mentale de la personne.

**OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU  
DE COMPORTEMENT (suite)**

**PRÉCISIONS SUR LE  
COMPORTEMENT ATTENDU**

- B. Recommander l'application de mesures d'hygiène.
  
- C. Proposer des moyens visant à assurer une saine alimentation.
  
- D. Recommander des habitudes de vie et des pratiques visant le maintien d'une bonne santé physique et mentale.

**CRITÈRES PARTICULIERS DE  
PERFORMANCE**

- Recommandation de mesures d'hygiène personnelle appropriées aux besoins de la personne.
- Recommandation de mesures visant à prévenir les maladies transmissibles les plus courantes.
- Explication claire du mode de transmission des microbes et des facteurs favorisant leur croissance.
- Prise en considération des facteurs de vulnérabilité de la personne à l'infection.
  
- Relevé des besoins nutritifs de la personne.
- Prise en considération des coutumes, des goûts et des habitudes de la personne.
- Conception d'un menu équilibré.
- Manifestation de jugement et d'initiative.
  
- Suggestion de saines habitudes de vie pour favoriser le bon fonctionnement de chacun des systèmes de l'organisme.
- Suggestion de pratiques favorisant le maintien d'un bon équilibre psychologique.
- Prise en considération du mode de vie et de l'état de la personne.

## MODULE 4 : OBSERVATION D'UNE PERSONNE

Code : 410248

Durée : 120 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **observer l'état et le comportement d'une personne**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide des outils d'observation et de la documentation nécessaires.
- À partir de situations représentatives des milieux de travail.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des limites de l'exercice de sa fonction.
- Souci de l'objectivité.
- Application correcte des méthodes d'observation.
- Manifestation de tact et de respect.
- Absence de préjugés.
- Démonstration de professionnalisme.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

A. Se préparer en prévision de l'observation.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Clarification des éléments à observer et du but visé.
- Pertinence des données recueillies sur le profil sociosanitaire de la personne.
- Prise en considération du contexte et des modalités de l'observation.
- Choix approprié de la méthode et des outils d'observation en fonction de la clientèle et du contexte.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT *(suite)*

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Observer le fonctionnement d'une personne sur le plan biopsychologique.

C. Observer le comportement d'une personne sur le plan socioaffectif.

D. Valider ses observations.

E. Rédiger un rapport d'observation.

F. Communiquer verbalement le résultat de ses observations.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Relevé des aspects significatifs du comportement de la personne.
  - Prise en considération des étapes de développement de la personne.
  - Reconnaissance des limitations fonctionnelles et des manifestations liées à l'état de santé.
  - Repérage des indices d'un comportement inhabituel.
  - Relevé de facteurs susceptibles d'expliquer les comportements et les réactions observés.
- 
- Reconnaissance de la nature des réactions émotionnelles de la personne.
  - Repérage des indices d'un comportement inhabituel.
  - Relevé de la qualité des interactions sociales et des réactions socioaffectives de la personne dans différentes situations.
- 
- Utilisation de techniques de communication appropriées à la situation.
  - Pertinence des échanges verbaux avec la personne.
  - Manifestation de tact.
  - Absence d'interprétation des faits relevés.
- 
- Établissement correct de la séquence des éléments du plan.
  - Pertinence et précision de l'information pour chacun des éléments du plan.
  - Présence de la totalité de l'information nécessaire.
  - Clarté et lisibilité du texte.
  - Conformité de la présentation matérielle du document compte tenu des exigences de l'établissement.
- 
- Choix de la ressource appropriée.
  - Pertinence du moment de la transmission de l'information.
  - Transmission fidèle des observations faites.
  - Prise en considération des conséquences de la transmission incomplète ou erronée des observations.

## MODULE 5 : TECHNIQUES DE DÉPLACEMENT

Code : 410254

Durée : 60 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **appliquer des principes et des techniques de déplacement sécuritaire des personnes**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement ou avec une autre personne, selon l'action à accomplir.
- À partir de situations représentatives des milieux de travail.
- À l'aide du matériel approprié.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect intégral des techniques.
- Respect des règles de sécurité.
- Communication appropriée avec la personne à déplacer, en fonction de chacune des manœuvres à exécuter.
- Pertinence des moyens utilisés en vue d'obtenir la collaboration de la personne à déplacer.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Déterminer la technique de déplacement à appliquer et le matériel à utiliser.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Choix approprié de la technique en fonction :
  - de l'état et des besoins de la personne;
  - de l'espace disponible;
  - de l'action à accomplir.
- Choix approprié du matériel en fonction de la technique à appliquer.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT *(suite)*

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- |   |  |
|---|--|
| B. Exécuter la technique du glisser.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Position appropriée du dos et des jambes.</li> <li>– Prise effectuée à l'endroit approprié.</li> <li>– Prise douce, enveloppante et solide.</li> <li>– Moment bien choisi pour le mouvement.</li> <li>– Utilisation du lit comme contrepoids.</li> </ul>                                    |
| C. Exécuter la technique du tourner-pivoter.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Prise effectuée à l'endroit approprié.</li> <li>– Absence de torsion de la colonne vertébrale.</li> </ul>   |
| D. Exécuter les techniques du remonter au lit et au fauteuil roulant.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Position appropriée de l'exécutante ou exécutant.</li> <li>– Prise effectuée à l'endroit approprié.</li> <li>– Utilisation du lit ou du fauteuil comme contrepoids.</li> </ul>  |
| E. Exécuter le transfert de la personne du fauteuil roulant au lit ou à la toilette, au moyen de la technique du contrepoids. | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Positionnement approprié du fauteuil roulant.</li> <li>– Positionnement approprié des bras de la personne.</li> <li>– Utilisation de la chaise ou de la personne à déplacer comme contrepoids.</li> <li>– Mouvement des pieds approprié à la situation au moment du déplacement.</li> </ul> |
| F. Effectuer le déplacement d'une personne à l'aide de la planche de transfert.   | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Position appropriée du fauteuil en fonction de la capacité fonctionnelle de la personne à déplacer.</li> <li>– Installation appropriée de la planche sous la personne.</li> <li>– Prise des précautions nécessaires pour assurer l'équilibre des charges.</li> </ul>                        |
| G. Aider une personne partiellement autonome à circuler avec ou sans appareil.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Prise enveloppante et solide.</li> <li>– Position appropriée de l'aidante ou aidant.</li> <li>– Exécution appropriée de la manœuvre destinée à amortir le choc, en cas de chute de la personne.</li> <li>– Ajustement de l'appareil en fonction de la taille de la personne.</li> </ul>     |
| H. Aider une personne à se lever du fauteuil ou à se relever du sol.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>– Recours à une autre personne si nécessaire.</li> <li>– Position appropriée de l'aidante.</li> <li>– Prise appropriée de la personne.</li> <li>– Prise des précautions nécessaires pour assurer l'équilibre de l'aidante ou aidant et de la personne lever ou à relever.</li> </ul>          |

## MODULE 6 : SOINS, HYGIÈNE ET BIEN-ÊTRE

Code : 410263

Durée : 45 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **assurer des soins d'hygiène et de bien-être**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- Individuellement, avec un mannequin ou avec un sujet jouant le rôle de la personne recevant des soins.
- À partir de situations représentatives des milieux de travail et selon les données et les consignes.
- À l'aide du matériel approprié.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Respect des étapes de la méthode d'exécution générale.
- Respect des règles d'hygiène.
- Respect des règles de sécurité concernant la personne et soi-même.
- Respect des règles de l'éthique professionnelle.
- Communication appropriée avec la personne.
- Mesures d'assistance appropriées à l'âge, à l'état de la personne et à la nécessité de maintenir ou de développer son autonomie.
- Économie de temps et d'énergie dans l'organisation du travail.
- Respect des principes de la mécanique corporelle et des techniques de déplacement sécuritaire.
- Prise en considération des habitudes et du rythme de la personne.
- Ordre et propreté, qu'il s'agisse de l'aire de travail ou du matériel utilisé.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT *(suite)*

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- |   |  |
|---|--|
| A. Planifier les étapes des soins à donner.                                   | <ul style="list-style-type: none"><li>– Pertinence de l'information recueillie et des questions posées.</li><li>– Ordre logique des étapes.</li><li>– Préparation correcte du matériel nécessaire.</li></ul>   |
| B. Exécuter les techniques relatives au bain et à la toilette de la personne. | <ul style="list-style-type: none"><li>– Exécution correcte des techniques suivantes :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ lavage des mains;</li><li>▪ bain complet ou partiel dans la baignoire;</li><li>▪ toilette complète ou partielle au lit.</li></ul></li><li>– Prise des précautions appropriées à l'âge et à l'état de la personne.</li><li>– Prise des mesures destinées à assurer l'intimité et le confort de la personne.</li><li>– Observations pertinentes relativement à l'état de la personne.</li></ul> |
| C. Exécuter les techniques d'habillement.                                     | <ul style="list-style-type: none"><li>– Exécution correcte des techniques d'habillage et de déshabillage en fonction de l'état de la personne.</li><li>– Prise des précautions appropriées à l'état de la personne.</li></ul>  |
| D. Donner des soins d'hygiène complémentaires.                                | <ul style="list-style-type: none"><li>– Exécution correcte des techniques suivantes :<ul style="list-style-type: none"><li>▪ shampoing au lit et dans la baignoire;</li><li>▪ rasage de la barbe;</li><li>▪ nettoyage des prothèses dentaires;</li><li>▪ coupe des ongles.</li></ul></li><li>– Pertinence des conseils fournis relativement à l'entretien des articles de toilette personnels.</li></ul>   |
| E. Installer la personne confortablement dans le lit ou le fauteuil.          | <ul style="list-style-type: none"><li>– Choix approprié des moyens en fonction de l'état de la personne et des ressources matérielles disponibles.</li><li>– Position appropriée de la personne et utilisation des moyens nécessaires à son confort.</li></ul>   |
| F. Procéder aux étapes d'entretien et de rangement.                           | <ul style="list-style-type: none"><li>– Utilisation des produits appropriés.</li><li>– Application correcte des procédés d'entretien de l'équipement et du matériel.</li><li>– Rangement approprié du matériel.</li></ul>  |

## MODULE 7 : ÉTHIQUE PROFESSIONNELLE

Code : 410272

Durée : 30 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant  
**d'adopter un comportement conforme à l'éthique professionnelle,**  
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Connaître les exigences relatives à l'éthique professionnelle en matière de santé et de services sociaux.
- Se sensibiliser aux dilemmes d'ordre éthique.
- Évaluer sa capacité à adopter des comportements professionnels.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : Information sur les principes et les règles de l'éthique professionnelle

- Participer à une activité de remue-méninges afin de définir des valeurs morales qui devraient guider la pratique en santé et services sociaux.
- Prendre connaissance des aspects relatifs à l'éthique professionnelle dans les lois suivantes : *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., chapitre S-5; *Charte des droits et libertés de la personne*, L.R.Q., chapitre C-12; *Loi sur la protection des personnes dont l'état présente un danger pour elles-mêmes et pour autrui*, L.R.Q., chapitre 75; *Loi assurant l'exercice des droits des personnes handicapées*, L.R.Q., chapitre P-34-1; *Loi des jeunes contrevenants*, L.R.C., chapitre Y-1.
- Participer à une discussion de groupe sur les obligations découlant de ces lois et sur les conséquences de manquements.
- S'informer sur les dilemmes d'ordre moral et religieux devant lesquels peut se trouver le personnel de la santé et des services sociaux dans l'exercice de ses fonctions (avortement, placement d'enfants, euthanasie, etc.).

## **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)**

### **PHASE 2 : Familiarisation avec les comportements professionnels à adopter dans la pratique en santé et services sociaux**

- Participer à une activité permettant de relever des comportements touchant l'éthique professionnelle : confidentialité, devoirs moraux (respect de la personne, loyauté dans la conduite envers elle, droit à l'information, etc.), collaboration, obligations et qualité du service.
- Participer à une discussion de groupe concernant les répercussions de ces comportements sur le bien-être des personnes, le fonctionnement de l'établissement et sa vie professionnelle.
- Participer à des rencontres avec les travailleuses et travailleurs du milieu en vue de discuter des difficultés d'adoption de comportements touchant l'éthique professionnelle.
- Participer à un débat simulé concernant un problème d'ordre éthique, puis faire part des sentiments ressentis lors de la confrontation relativement à ses valeurs et opinions.

### **PHASE 3 : Évaluation de sa capacité à adopter des comportements professionnels**

- En se reportant à son expérience de vie, relever les comportements professionnels qui semblent déjà bien acquis et ceux qui doivent être améliorés.
- Discuter avec l'enseignante ou l'enseignant des changements à apporter dans son comportement et des mesures à prendre à cette fin.

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- Créer un climat de confiance, d'ouverture et de respect mutuel.
- Diriger la recherche de l'information et faciliter la compréhension des textes de loi.
- Encourager la discussion et l'expression des idées des élèves.
- S'assurer de la disponibilité du matériel audiovisuel et des documents nécessaires.
- Fournir l'appui et l'encadrement nécessaires à l'auto-évaluation.

### **CRITÈRES DE PARTICIPATION**

- PHASE 1 :**
- Participe à l'activité de remue-méninges.
  - Prend connaissance des obligations et des conséquences possibles de manquements à cet égard.
  - Participe à la discussion de groupe.

- PHASE 2 :**
- Relève des comportements conformes à l'éthique professionnelle.
  - Exprime son opinion et ses sentiments au moment des discussions de groupe et du débat.

- PHASE 3 :**
- Propose des moyens d'améliorer ses comportements professionnels.
  - Discute des résultats de son auto-évaluation avec l'enseignant ou l'enseignante.

## MODULE 8 : SOUTIEN EN MATIÈRE D'INTERPRÉTATION

Code : 410283

Durée : 45 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant **d'aider à interpréter un texte ou un message verbal dans une autre langue**, en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Connaître la nature du soutien à apporter ainsi que la clientèle à aider.
- Utiliser la terminologie propre au secteur de la santé et des services sociaux.
- Expérimenter le soutien en matière d'interprétation d'une information de nature peu complexe, et ce, du français ou de l'anglais vers l'inuit et vice versa.
- Évaluer sa capacité à apporter un soutien en matière d'interprétation.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : **Information sur les différents aspects du soutien en matière d'interprétation de messages verbaux**

- Prendre connaissance de situations représentatives dans différents milieux de travail et des particularités de l'assistance à fournir (définition, respect des limites de sa fonction, etc.).
- Participer à une discussion de groupe afin de relever les difficultés prévisibles de transmission de certains messages et les conséquences d'une interprétation incomplète ou erronée.
- Inventorier les attitudes et les techniques de communication à privilégier au moment de l'interprétation d'un texte ou d'un message verbal dans une autre langue ainsi que les ressources humaines et matérielles susceptibles de faciliter cette tâche.
- S'informer des aspects à considérer au moment du soutien en matière d'interprétation pour les professionnelles et professionnels de la santé et des services sociaux : objet de l'interprétation, terminologie propre au milieu de travail, transmission fidèle du message, etc.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

### PHASE 2 : **Expérimentation d'un soutien en matière d'interprétation dans un autre langue**

- À partir de mises en situation représentatives de la vie quotidienne et en équipes de trois, expérimenter la simulation d'échanges verbaux dans une autre langue; chaque personne jouera trois rôles : celle pour qui on fait l'interprétation, celle qui interprète et celle qui représente la ou le bénéficiaire.
- En grand groupe, discuter des observations de chaque équipe ainsi que de ses impressions.
- En petits groupes, examiner, dans un lexique, la terminologie propre aux milieux de travail et relever les termes incompris afin de les clarifier.
- Participer à une discussion de groupe permettant de clarifier les termes incompris et élargir la discussion aux difficultés éprouvées dans la transmission de messages portant sur des événements ou des faits difficiles à accepter.
- À partir de mises en situation représentatives des milieux de travail, exercer à tour de rôle les fonctions de professionnelle ou professionnel de la santé ou des services sociaux, de la cliente ou du client et d'interprète. Permettre l'utilisation des ressources appropriées. S'assurer que chaque personne s'exerce à jouer les trois rôles.
- Participer à une mise en commun des impressions et des difficultés éprouvées pour chacun des rôles joués, puis proposer des solutions susceptibles de faciliter la tâche en cause.
- Individuellement, examiner une demande d'interprétation d'un message écrit et le traduire en utilisant les ressources disponibles.

### PHASE 3 : **Évaluation de sa capacité à assurer un soutien dans l'interprétation de messages verbaux**

- Relever ses points forts et les éléments à améliorer en matière d'interprétation d'échanges verbaux dans le domaine de la santé et des services sociaux.
- Proposer des moyens d'améliorer ses comportements relativement à la transmission d'information à des personnes.
- Discuter des résultats de son auto-évaluation avec l'enseignante ou l'enseignant.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

### CONDITIONS D'ENCADREMENT

- Créer un climat de confiance et d'ouverture.
- Assurer la disponibilité des ressources matérielles nécessaires.
- Utiliser de façon importante les techniques du jeu de rôle et de la simulation dans des mises en situation représentatives des milieux de travail.
- S'assurer que les élèves puissent, à tour de rôle, participer à des mises en situation, tout en les observant.
- Fournir le soutien nécessaire à l'exécution des activités.
- Faciliter les échanges d'idées par l'utilisation de techniques d'animation appropriées.
- Fournir des grilles destinées à faciliter l'observation et l'analyse des mises en situation ainsi que l'auto-évaluation de l'élève.
- Fournir un soutien à l'élève au moment de l'évaluation.

### CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 :
- Recueille de l'information sur les sujets à traiter.
  - Participe activement à la discussion de groupe.
- PHASE 2 :
- Exécute les activités proposées.
  - Exprime ses idées et ses impressions au cours des discussions de groupe.
- PHASE 3 :
- Présente à l'enseignante ou l'enseignant le résultat de son auto-évaluation.
  - Indique des moyens à prendre pour améliorer ses attitudes et techniques en matière de communication pour ce qui est d'interpréter des échanges verbaux.



## MODULE 9 : ACTIVITÉS DE PROMOTION

Code : 410298

Durée : 120 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **participer à la mise en œuvre d'activités de promotion de la santé et du bien-être**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide de la documentation nécessaire, ainsi que du matériel et de l'équipement appropriés.
- À partir de situations de promotion de la santé et du bien-être.
- En collaboration avec une équipe multidisciplinaire et les partenaires de la communauté.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Prise en considération de la politique régionale de promotion de la santé et du bien-être.
- Respect des rôles et prise en considération des responsabilités des partenaires.
- Respect des règles de sécurité et d'éthique.
- Utilisation correcte des techniques de communication.
- Adoption de comportements favorisant un travail d'équipe efficace.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Proposer une activité de promotion de la santé et du bien-être à mettre en œuvre.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Relevé de problèmes sociosanitaires de la communauté.
- Participation active au processus d'établissement des priorités relatives aux problèmes relevés.
- Proposition d'une activité appropriée au problème retenu.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT *(suite)*

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

B. Planifier l'activité.

C. Organiser l'activité.

D. Tenir une séance d'information sur un sujet touchant la santé, le bien-être ou l'adaptation sociale.

E. Animer une activité communautaire.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Utilisation appropriée des outils de planification.
  - Clarification de l'information nécessaire à la mise en œuvre de l'activité.
  - Détermination des ressources humaines, financières et matérielles nécessaires.
  - Estimation réaliste du temps nécessaire à la préparation et à la tenue de l'activité.
  - Détermination de stratégies et de moyens pertinents en ce qui a trait à la diffusion de l'activité de promotion.
- 
- Prise en considération des objectifs et de la clientèle visée par l'activité.
  - Préparation appropriée du matériel de promotion, d'information ou d'animation.
  - Conception d'un plan d'animation approprié à la situation.
  - Utilisation de moyens ou de stratégies visant à susciter l'intérêt des personnes à qui s'adresse l'activité.
- 
- Utilisation efficace d'une méthode de transmission de l'information.
  - Utilisation des moyens audiovisuels appropriés.
  - Utilisation de la terminologie appropriée à l'auditoire.
  - Traitement judicieux des questions de l'auditoire.
- 
- Établissement clair des règles de fonctionnement du groupe.
  - Utilisation correcte des techniques d'animation et de coanimation en fonction des particularités du groupe et de l'objet de l'activité.
  - Manifestation d'attitudes favorisant la participation.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT *(suite)*

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- F. Évaluer les résultats de l'activité.
  
  
- G. Rédiger le rapport relatif à l'activité.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Utilisation des outils d'évaluation appropriés.
- Prise en considération des objectifs poursuivis et des caractéristiques de la clientèle visée.
- Relevé des difficultés éprouvées et des conditions propices au cours de l'exécution de l'activité.
- Évaluation juste de l'atteinte des objectifs propres à l'activité.
  
- Établissement correct de la séquence des éléments du plan.
- Pertinence et précision de l'information pour chaque élément du plan.
- Présence de la totalité de l'information nécessaire.
- Clarté et lisibilité du texte.
- Conformité de la présentation matérielle du document compte tenu des exigences de l'établissement.



## MODULE 10 : RELATION D'AIDE

Code : 410304

Durée : 60 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant **d'établir une relation d'aide avec une personne et ses proches**, en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Connaître les phases de la relation d'aide et les techniques de communication ou d'approche à utiliser.
- Adopter les attitudes et les techniques de base propres à la relation d'aide avec des personnes vivant des situations difficiles.
- Évaluer son habileté à établir une relation d'aide.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : Information sur la relation d'aide

- S'informer des buts et des principes fondamentaux de la relation d'aide.
- S'informer des principales phases de la relation d'aide et distinguer les étapes de chacune.
- S'informer des techniques de communication utilisées en relation d'aide et des attitudes à privilégier.
- Prendre connaissance des approches particulières à adopter avec des personnes vivant des situations telles que : difficulté d'adaptation, abus de substances psychoactives, anxiété, dépression, idées suicidaires, perte d'autonomie et approche de la mort.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

### PHASE 2 : **Expérimentation de la relation d'aide**

- Exercer à tour de rôle les fonctions d'aidante ou aidant, de la personne à aider et d'observatrice ou observateur dans la simulation d'une rencontre avec une personne ayant un problème. L'observatrice ou observateur relève les attitudes manifestées et les techniques de communication utilisées.
- Participer à une mise en commun des impressions sur chaque rôle joué.
- Participer à des mises en situation permettant d'appliquer les techniques de communication dans une relation d'aide avec des personnes vivant des situations difficiles différentes.
- En grand groupe, assister à la présentation des mises en situation et relever les techniques et les attitudes appropriées à chaque situation. Faire part de ses observations au groupe.
- Participer à une discussion de groupe sur l'importance de tenir compte des proches de la personne à aider dans la relation d'aide.

### PHASE 3 : **Évaluation de sa capacité à établir une relation d'aide**

- Relever ses points forts ainsi que les éléments à améliorer en matière de communication dans un contexte de relation d'aide. Proposer des moyens de s'améliorer.
- Discuter des résultats de son auto-évaluation avec l'enseignante ou l'enseignant.

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- Créer un climat de confiance, d'ouverture et de respect d'autrui.
- Stimuler l'expression individuelle.
- S'assurer de la disponibilité de la documentation et du matériel nécessaires.
- Fournir le soutien nécessaire à l'exécution des activités.
- Motiver les élèves à entreprendre les activités proposées.
- Valoriser l'apport de chaque élève au moment des échanges d'idées en groupe.
- Organiser des rencontres avec des spécialistes de la relation d'aide.
- Faciliter la reconnaissance par l'élève de ses forces et des éléments qu'il ou elle doit améliorer en matière de relation d'aide.

### **CRITÈRES DE PARTICIPATION**

- PHASE 1 :
- Prend connaissance des documents fournis.
  - Recueille de l'information sur l'ensemble des sujets.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

- PHASE 2 :
- Participe à l'ensemble des activités proposées en respectant les principales consignes.
  - Exprime ses impressions et son opinion au moment des discussions de groupe.
  - S'efforce de relier des techniques de communication et attitudes appropriées à chacune des situations présentées.
- PHASE 3 :
- Présente à l'enseignante ou l'enseignant le résultat de son auto-évaluation et propose des moyens de s'améliorer sur le plan de la communication propre à la relation d'aide.



## MODULE 11 : GESTION DU STRESS

Code : 410312

Durée : 30 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant **d'utiliser des techniques de gestion du stress**, en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Connaître les manifestations physiologiques, psychologiques et comportementales propres au stress.
- Utiliser des techniques et des moyens permettant la gestion du stress au travail.
- Évaluer ses limites en matière de stress et sa capacité à le gérer efficacement.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : **Information sur les sources et les effets du stress pour le personnel travaillant en santé et services sociaux**

- S'informer sur la notion de stress et sur le syndrome général d'adaptation.
- S'informer des sources de stress inhérentes aux relations avec des personnes éprouvant des problèmes d'ordre physique, psychologique ou social.
- S'informer sur les mécanismes de gestion de ses émotions.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

### PHASE 2 : **Expérimentation des moyens de gérer le stress**

- À partir d'une activité en sous-groupes, relever les sources de stress dans sa vie et par rapport aux différents aspects du travail en santé et services sociaux au Nunavik.
- En grand groupe, discuter des moyens utilisés par chaque personne pour gérer ses émotions et son stress.
- Discuter des risques d'une accumulation de stress et des conséquences d'une mauvaise gestion de ce problème.
- Expérimenter des techniques (respiration contrôlée, visualisation, détente, etc.) afin de retrouver un état de mieux-être.
- Faire part de ses commentaires à la suite de l'expérimentation de techniques favorisant le mieux-être.

### PHASE 3 : **Évaluation de sa capacité à gérer le stress**

- Faire le bilan des habiletés acquises pour mieux gérer le stress.
- Repérer les principales sources de stress dans sa vie et indiquer les moyens à prendre (attitudes, comportements, techniques, etc.) pour mieux le gérer ainsi que ses émotions.

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- Favoriser un climat de confiance, d'ouverture et de respect mutuel.
- Privilégier les échanges d'opinion entre les élèves.
- Valoriser l'apport de chaque élève au processus de réflexion et aux activités proposées.
- Fournir l'appui et l'encadrement nécessaires à l'auto-évaluation des apprentissages.

### **CRITÈRES DE PARTICIPATION**

PHASE 1 : ▪ Recueille des renseignements sur les différents aspects du stress.

PHASE 2 : ▪ Exécute les exercices proposés.  
▪ Participe aux discussions de groupe.

PHASE 3 : ▪ Présente le bilan des habiletés acquises dans la gestion du stress.  
▪ Indique des moyens à prendre pour favoriser la gestion du stress et des émotions.

## MODULE 12 : SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

Code : 410322

Durée : 30 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant  
**d'adopter un comportement sécuritaire en milieu de travail,**  
en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Connaître les aspects législatifs en matière de santé et de sécurité au travail s'appliquant à la pratique des métiers considérés.
- Évaluer les risques pour la santé et la sécurité de ces métiers ainsi que les mesures préventives s'y rapportant.
- Être au courant des accidents et maladies les plus fréquents dans l'exercice des métiers de préposée aux bénéficiaires et d'auxiliaire familiale ainsi que dans le secteur des services sociaux.
- Évaluer ses comportements en matière de prévention.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : **Information sur l'aspect légal de la santé et de la sécurité au travail, dans le secteur de la santé et des services sociaux**

- Relever les droits et les obligations des travailleuses et travailleurs et des employeurs en ce qui concerne la santé et la sécurité au travail en consultant les textes de loi suivants : *Loi sur la santé et la sécurité du travail*, L.R.Q., chapitre S-2.1; *Loi sur les accidents du travail et les maladies professionnelles*, L.R.Q., chapitre A-3.
- En grand groupe, discuter de ses droits et obligations ainsi que des conséquences de leur non-respect.

## **OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION (suite)**

### **PHASE 2 : Familiarisation avec les risques inhérents à la pratique des métiers considérés, les mesures de prévention nécessaires et la marche à suivre en cas d'accident**

- Participer en sous-groupes à une activité permettant de déterminer les risques inhérents à la pratique des métiers de préposée aux bénéficiaires et d'auxiliaire familiale. Associer les accidents ou les maladies propres à chacun de ces risques. Noter les résultats de sa recherche.
- Assister à la présentation de vidéos illustrant des situations de risque représentatives des différents milieux de travail. Prendre des notes.
- À l'aide des notes prises au cours des activités précédentes, discuter en grand groupe des moyens à prendre et des comportements à adopter pour réduire les risques et agir de façon à les prévenir. Élargir la discussion aux principales causes, signes précurseurs et conséquences des maladies professionnelles, du point de vue individuel, familial et social.
- Se familiariser avec la signification de symboles d'usage courant désignant les matières dangereuses susceptibles de se trouver dans les foyers et les unités de soins.
- Prendre connaissance de la marche à suivre lors d'un accident de travail ou de la formulation d'une plainte relativement à un danger présent en milieu de travail.
- À partir de situations représentatives des milieux de travail, remplir des formulaires utilisés dans les cas de plainte ou d'accident de travail.
- Discuter en grand groupe de l'importance de rapporter tout accident de travail et des conséquences possibles si on omet de le faire.

### **PHASE 3 : Évaluation de ses comportements en matière de prévention**

- Repérer, dans ses activités quotidiennes, des situations de risque et réfléchir sur ses comportements. Noter des éléments auxquels il y aurait lieu d'apporter des améliorations, compte tenu du danger potentiel de la situation.
- Présenter au groupe les résultats de son auto-évaluation et indiquer des moyens de s'améliorer.

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- S'assurer de la disponibilité de la documentation nécessaire.
- Diriger la recherche et faciliter la compréhension des textes de loi.
- Fournir l'aide appropriée au cours des activités en sous-groupes.
- Planifier et animer les discussions de groupe.
- Prévoir des mises en situation représentatives des milieux de travail.
- Fournir des exemples de comportements dangereux en matière de santé et de sécurité et proposer des moyens de les éviter.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

### CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 : ▪ Participe aux activités proposées.
- PHASE 2 : ▪ Participe aux activités proposées.  
▪ Remplir les formulaires utilisés dans les cas de plainte ou d'accident de travail.
- PHASE 3 : ▪ Évalue ses comportements en matière de prévention.  
▪ Indique au groupe des comportements à améliorer et suggère les moyens retenus.



## MODULE 13 : PREMIERS SOINS

Code : 410332

Durée : 30 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT

#### COMPORTEMENT ATTENDU

Pour démontrer sa compétence, l'élève doit **donner les premiers soins**, selon les conditions, les critères et les précisions qui suivent.

#### CONDITIONS D'ÉVALUATION

- À l'aide du matériel approprié.
- À partir de mises en situation et de simulations sur un mannequin ou un sujet jouant le rôle d'une personne blessée.

#### CRITÈRES GÉNÉRAUX DE PERFORMANCE

- Souci de réconforter la personne blessée.
- Collecte des renseignements pertinents.
- Respect des règles d'hygiène, de sécurité et d'éthique.
- Application rigoureuse de la procédure de premiers soins.

#### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- A. Appliquer la procédure générale d'intervention en situation d'urgence.

#### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Prise en considération des aspects légaux relatifs à l'intervention en situation d'urgence.
- Respect de l'ordre des étapes de la procédure d'évaluation primaire et secondaire.
- Justesse de l'évaluation globale de la situation.
- Rapidité à établir ses priorités.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT *(suite)*

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- B. Donner les premiers soins en cas de crise cardiaque et d'arrêt cardiaque ou respiratoire
- C. Donner les premiers soins en cas de modification de l'état de conscience.
- D. Donner les premiers soins en cas d'étouffement et d'obstruction des voies respiratoires.
- E. Dispenser les premiers soins en cas d'hémorragie et d'état de choc.
- F. Donner les premiers soins en cas de fracture, de luxation et d'entorse.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Reconnaissance des signes de crise cardiaque ou d'arrêt cardiaque ou respiratoire.
- Choix de la technique en fonction de l'état et de l'âge de la personne.
- Application correcte de la technique choisie.
- Justification appropriée de chaque geste.
- Reconnaissance des signes d'altération de l'état de conscience.
- Position appropriée de la personne blessée en fonction de son état.
- Choix des soins en fonction du degré d'inconscience de la personne blessée.
- Reconnaissance des signes d'étouffement partiel ou total et d'obstruction des voies respiratoires.
- Choix de la technique en fonction de l'âge et de l'état de la personne.
- Application correcte de la technique choisie.
- Justification appropriée de chaque geste.
- Reconnaissance des signes d'hémorragie interne et externe.
- Reconnaissance des signes de l'état de choc.
- Choix des soins à donner en fonction de la situation.
- Application appropriée du garrot et du pansement, selon la blessure.
- Prise des précautions relatives au contact avec le sang.
- Reconnaissance des signes de fracture, de luxation et d'entorse.
- Choix de la technique en fonction de la nature de la blessure et de la région touchée.
- Exécution correcte de la technique choisie.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE COMPORTEMENT *(suite)*

### PRÉCISIONS SUR LE COMPORTEMENT ATTENDU

- G. Donner les premiers soins en cas de brûlures, d'engelures et de lésions dues au froid ou à la chaleur
- H. Donner les premiers soins en cas de blessures et de brûlures aux yeux.
- I. Donner les premiers soins en cas d'intoxication.
- J. Appliquer la procédure de déplacement d'urgence et de transport d'une personne blessée.
- K. Donner les premiers soins lors de problèmes de santé divers.

### CRITÈRES PARTICULIERS DE PERFORMANCE

- Évaluation de la gravité de la brûlure et de l'engelure en fonction de son étendue, de la profondeur et de la région affectée.
- Choix des soins en fonction de la nature de la blessure et de sa gravité ainsi que du matériel disponible.
- Soins donnés correctement.
- Reconnaissance des signes de gravité de la blessure ou brûlure selon la cause.
- Choix des soins à donner en fonction de la situation.
- Reconnaissance des signes d'intoxication.
- Choix du moyen d'intervention en fonction du type d'intoxication et de l'état de la personne.
- Soins donnés correctement.
- Choix de la technique en fonction de la nature de la blessure.
- Utilisation du matériel approprié.
- Exécution correcte de la technique en fonction de la nature de la blessure et de l'état de la personne.
- Reconnaissance des signes d'hypoglycémie, d'hyperventilation, de crise convulsive ou d'allergie.
- Choix des soins en fonction du problème et de l'état de la personne.
- Soins donnés correctement.



## MODULE 14 : APPROCHE EN CAS DE CRISE

Code : 410343

Durée : 45 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant **d'utiliser des techniques d'approche visant à prévenir ou à désamorcer une crise**, en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Connaître les étapes du processus de crise ainsi que les facteurs propices à son déclenchement.
- Utiliser des techniques visant à prévenir et à désamorcer une crise.
- Prendre les mesures appropriées pour assurer sa protection, ainsi que celle de la personne en crise et de son entourage.
- Être consciente ou conscient de ses attitudes, réactions et limites au moment d'intervenir lors d'une crise.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : **Information sur le processus de crise ainsi que sur les techniques d'approche à appliquer**

- S'informer sur la notion de crise et sur les étapes du processus : équilibre, vulnérabilité et crise comme telle.
- S'informer des conditions qui peuvent provoquer une crise et des indices qui permettent de déceler l'imminence d'une crise chez une personne.
- Inventorier les techniques d'approche à adopter afin de prévenir ou de désamorcer une crise, dans différentes situations.
- S'interroger sur ses attitudes potentiellement agressantes ou stressantes pour la personne en crise.
- En grand groupe, préciser ses craintes et relever les risques inhérents aux cas de crise.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

### PHASE 2 : **Expérimentation des techniques d'approche à utiliser en cas de crise**

- Expérimenter des techniques d'approche visant à prévenir ou désamorcer une crise (par exemple, refléter ce que dit la personne et lui faire exprimer ses émotions).
- Expérimenter des moyens permettant d'assurer sa protection, ainsi que celle de la personne et de son entourage lors d'une crise, dans différentes situations.
- Discuter en grand groupe de ses impressions sur l'expérience et les difficultés éprouvées et indiquer des stratégies à privilégier selon les situations.

### PHASE 3 : **Évaluation de sa capacité à composer avec la situation en cas de crise**

- Dresser le bilan des habiletés acquises relativement aux cas de crise.
- Prendre conscience de ses attitudes et réactions devant certains cas de crise.
- Reconnaître les limites de son intervention lors d'une crise et indiquer des moyens permettant d'améliorer son approche.

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- Favoriser un climat de confiance, d'ouverture et de respect mutuel.
- Fournir la documentation nécessaire.
- Inciter chaque personne à s'interroger sur son attitude et son comportement devant une personne en état de crise.
- Recourir à des exercices, des jeux de rôle et des simulations.
- Motiver les élèves à entreprendre les activités proposées.
- S'assurer que chaque élève exprime ses émotions lors des différentes activités proposées.
- Fournir l'appui et l'encadrement nécessaires à l'auto-évaluation des apprentissages.

### **CRITÈRES DE PARTICIPATION**

PHASE 1 : ▪ Recueille des renseignements sur le processus de crise.

- Inventorie les techniques d'approche à appliquer en cas de crise.

PHASE 2 : ▪ Participe aux expérimentations proposées en respectant les consignes.

- Exprime ses idées et ses impressions sur l'expérience.

PHASE 3 : ▪ Présente au groupe le bilan des habiletés acquises.

- Indique des moyens à prendre pour améliorer son attitude et son comportement lors d'une crise.

## MODULE 15 : INTÉGRATION AU TRAVAIL - SANTÉ

Code : 410357

Durée : 105 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant de **s'intégrer à un milieu de travail offrant des services de santé**, en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Connaître la structure et la politique du centre de santé considéré ainsi que les caractéristiques de la clientèle.
- Connaître l'environnement physique, matériel et humain propre au milieu de travail.
- Effectuer, à domicile ou en centre de santé, des tâches relevant de l'auxiliaire familiale ou bien de la préposée aux bénéficiaires.
- Évaluer sa capacité à travailler de façon autonome, à domicile ou au sein d'une équipe de soins.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : Information sur le stage et le milieu de travail

- S'informer auprès de la personne responsable de la supervision du stage, de ses objectifs et modalités ainsi que du mode de supervision et d'évaluation des apprentissages.
- S'informer sur la politique et les méthodes de l'établissement ainsi que sur les particularités du travail et de la clientèle.
- Participer à une visite des lieux de stage, prendre contact avec l'équipe de travail et s'informer des responsabilités de chacun de ses membres.
- S'informer auprès des personnes responsables de la supervision du stage et du jumelage du profil socio-sanitaire de chaque personne confiée à ses soins et de la nature des tâches à effectuer.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

### PHASE 2 : **Participation aux tâches de l'auxiliaire familiale ou de la préposée aux bénéficiaires**

- Accompagner la personne affectée au jumelage durant toute une journée et observer ses techniques d'approche, le comportement des personnes confiées à ses soins ainsi que l'organisation et le déroulement du travail.
- Au cours des journées subséquentes, planifier le travail en collaboration avec la personne affectée au jumelage, en fonction des données des plans d'intervention.
- Ensuite, sous la supervision de la personne affectée au jumelage, participer aux tâches à effectuer auprès des personnes confiées à ses soins.
- Quotidiennement, remplir la grille de suivi et communiquer avec la personne responsable du stage.
- Participer à une première rencontre de suivi avec la personne responsable du stage et la personne affectée au jumelage afin d'exprimer ses impressions, incertitudes et difficultés. Discuter avec ces personnes des moyens susceptibles d'améliorer son travail.

### PHASE 3 : **Exécution, à domicile ou dans un centre de santé, des tâches à effectuer auprès des personnes confiées à ses soins**

- S'informer des particularités et du plan d'intervention de chacune des personnes confiées à ses soins et prendre contact avec celles-ci. Noter les renseignements nécessaires à l'exécution des soins.
- Établir un plan de travail en fonction des tâches à effectuer et du temps alloué. Faire approuver son plan par la personne responsable.
- Pour chacune des personnes dont on a la charge, donner les soins d'hygiène et de bien-être en s'adaptant à leurs besoins particuliers et à leur environnement physique et social. Consulter une personne-ressource au besoin.
- Au moment des soins ou des conversations avec les personnes confiées à ses soins, observer leur comportement et leurs habitudes. Noter ses observations et en faire part à la personne encadrant ses activités.
- En collaboration avec une des personnes confiée à ses soins, organiser une activité récréative ou éducative favorisant sa santé et son bien-être.
- Remplir quotidiennement la grille de suivi et communiquer régulièrement avec la personne responsable du stage.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

### PHASE 4 : **Évaluation du stage**

- À différents moments du stage, analyser la qualité de son travail au regard des aspects suivants : soins donnés, communication avec les personnes confiées à ses soins et les membres de l'équipe, observations effectuées, planification, comportement avec les personnes, adaptation aux situations imprévues et application des mesures préventives concernant la santé et à la sécurité.
- Participer à un minimum de deux rencontres avec l'enseignante ou l'enseignant afin de discuter du travail accompli, des aspects à clarifier, des difficultés éprouvées et, s'il y a lieu, des changements à apporter.
- À la fin du stage, rencontrer l'enseignante ou l'enseignant afin de lui présenter le résultat de son auto-évaluation.

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- Orienter l'élève dans son choix du lieu de stage en tenant compte de ses préférences ainsi que de la capacité d'accueil du milieu de travail.
- Assurer une répartition équilibrée des stagiaires dans les différents milieux : à domicile pour l'auxiliaire familiale ou en unité de soins pour la préposée aux bénéficiaires.
- Remettre suffisamment à l'avance les documents nécessaires au stage aux personnes responsables de l'encadrement.
- En début de stage, remettre à l'élève une fiche de suivi individuel des aspects par rapport auxquels il ou elle doit s'évaluer.
- Obtenir la collaboration de l'ensemble des personnes participant au stage pour clarifier les modalités de déroulement du stage ainsi que les responsabilités respectives de chacune, particulièrement en ce qui a trait à l'évaluation.
- Planifier les rencontres de suivi et en informer les élèves.
- S'assurer que les responsables du centre de santé qui encadrent l'élève stagiaire lui fournissent le soutien approprié, tout en lui offrant l'occasion d'exercer son autonomie.
- Assurer un suivi auprès de l'élève stagiaire afin de répondre à ses besoins et de vérifier l'exécution des activités, compte tenu des objectifs et de sa progression dans les apprentissages.
- Au cours des rencontres, aider l'élève éprouvant des difficultés.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

### CRITÈRES DE PARTICIPATION

- PHASE 1 :
- Recueille l'information demandée.
  - Participe à la visite des lieux.
- PHASE 2 :
- Note ses observations sur les aspects demandés.
  - Exécute les activités proposées.
  - Remplit la grille de suivi en fonction des aspects retenus et en discute avec la personne responsable du stage.
  - Manifeste de l'honnêteté et de l'intérêt au moment de la rencontre.
- PHASE 3 :
- Recueille l'information demandée.
  - Planifie et donne les soins d'hygiène et de bien-être.
  - Note les observations effectuées au cours de ses interventions auprès de la personne.
  - Organise une activité.
  - Remplit sa grille de suivi.
- PHASE 4 :
- Effectue l'analyse demandée et note les aspects à considérer.
  - Discute avec l'enseignante ou l'enseignant des résultats de son auto-évaluation.

## MODULE 16 : INTÉGRATION AU TRAVAIL – SERVICES SOCIAUX

Code : 410366

Durée : 90 h

### OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION

#### INTENTION POURSUIVIE

Acquérir la compétence permettant de **s'intégrer à un milieu de travail offrant des services sociaux**, en tenant compte des précisions et en participant aux activités proposées, selon le plan de mise en situation, les conditions et les critères qui suivent.

#### Précisions

- Connaître la structure et la politique de l'établissement ainsi que les caractéristiques de la clientèle.
- Connaître l'environnement physique, matériel et humain propre au milieu de travail.
- Observer des personnes et rédiger un rapport.
- En collaboration avec la ou le spécialiste, organiser des activités répondant aux besoins des personnes.
- Évaluer les résultats de son stage.

#### PLAN DE MISE EN SITUATION

##### PHASE 1 : Information sur le stage et le milieu de travail

- S'informer auprès de la personne responsable de la supervision du stage de ses objectifs et modalités ainsi que du mode de supervision et d'évaluation des apprentissages.
- S'informer sur la politique et les procédés de l'établissement ainsi que sur les particularités du travail et de la clientèle.
- S'informer, au cours d'une rencontre avec l'équipe de travail, des responsabilités de chacun de ses membres.
- S'orienter sur les lieux du stage.
- Participer à une première rencontre avec la personne affectée au jumelage afin de la connaître mieux et de se situer par rapport au contexte de travail.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

### PHASE 2 : **Observation en milieu de travail**

- Accompagner la ou le spécialiste affecté au jumelage au cours de quelques journées et observer les aspects suivants : milieu environnant, nature des interventions, particularités et comportement de la ou du client. Consigner ses observations.
- De façon régulière, rédiger un rapport d'observation et en discuter avec le ou la spécialiste dans le but de vérifier la précision et la pertinence des éléments consignés.
- Quotidiennement, remplir la grille de suivi et communiquer avec la personne responsable du stage.
- Participer à une première rencontre de suivi avec les personnes responsables du stage et du jumelage, leur faire part de ses impressions et, s'il y a lieu, de ses incertitudes et des difficultés éprouvées.

### PHASE 3 : **Participation à l'assistance aux personnes ayant des problèmes d'ordre psychosocial**

- Sous la supervision de la ou du spécialiste, entrer en contact avec des personnes ayant des problèmes d'ordre psychosocial; recueillir de l'information sur ces personnes en vue de mieux les connaître et de participer à la définition de leurs besoins.
- Discuter avec la ou le spécialiste de l'information recueillie et préciser les besoins perçus ainsi que les ressources appropriées à chacune des situations.
- Proposer à la ou au spécialiste une activité à organiser avec une des personnes déjà rencontrées. Choisir l'activité dans le but d'établir une relation d'aide avec cette personne.
- Organiser et mettre en œuvre l'activité, et ce, en collaboration avec la ou le spécialiste. Faire part des résultats de son intervention auprès de la personne.
- Participer aux réunions de l'équipe multidisciplinaire en vue d'exprimer son opinion sur certains aspects des plans d'intervention ou sur toute autre question pertinente. Poser des questions au besoin.
- Remplir quotidiennement la grille de suivi et communiquer régulièrement avec la personne responsable du stage.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

### PHASE 4 : **Évaluation du stage**

- À différents moments du stage, analyser la qualité de son travail au regard des aspects suivants : communication avec les personnes, besoins perçus, observations effectuées, planification, initiative dans les actions entreprises, comportement adopté avec les personnes, adaptation aux imprévus et application des mesures préventives concernant la santé et la sécurité.
- Participer à un minimum de deux rencontres avec l'enseignante ou l'enseignant afin de discuter du travail accompli, des aspects à clarifier, des difficultés éprouvées et, s'il y a lieu, des changements à apporter.
- À la fin du stage, rencontrer l'enseignante ou l'enseignant afin de présenter le résultat de son auto-évaluation.

### **CONDITIONS D'ENCADREMENT**

- Orienter l'élève dans son choix du lieu de stage en tenant compte de ses préférences ainsi que de la capacité d'accueil du milieu de travail.
- Assurer une répartition équilibrée des élèves stagiaires dans les différents milieux : CLSC, foyer de groupe ou centre de réadaptation.
- Remettre suffisamment à l'avance les documents nécessaires au stage aux personnes responsables de l'encadrement.
- En début de stage, remettre à l'élève une fiche de suivi individuel des aspects par rapport auxquels il ou elle doit s'évaluer.
- Obtenir la collaboration de l'ensemble des personnes participant au stage pour clarifier les modalités de déroulement du stage ainsi que les responsabilités respectives de chacune, particulièrement en ce qui a trait à l'évaluation.
- Planifier les rencontres de suivi et en informer les élèves.
- S'assurer que les responsables des établissements qui encadrent l'élève stagiaire lui fournissent le soutien approprié, tout en lui offrant l'occasion d'exercer son autonomie.
- Assurer un suivi auprès de l'élève stagiaire afin de répondre à ses besoins et de vérifier l'exécution des activités, compte tenu des objectifs et de sa progression dans les apprentissages.
- Au cours des rencontres, aider l'élève éprouvant des difficultés.

### **CRITÈRES DE PARTICIPATION**

- PHASE 1 :
- Recueille l'information demandée.
  - Participe à la visite des lieux.
  - Rencontre la personne affectée au jumelage.

## OBJECTIF OPÉRATIONNEL DE PREMIER NIVEAU DE SITUATION *(suite)*

- PHASE 2 :
- Rédige les rapports d'observation demandés et en discute avec la ou le spécialiste.
  - Remplit la grille de suivi en fonction des aspects retenus et en discute avec la personne responsable du stage.
  - Manifeste de l'honnêteté et de l'intérêt au moment de la rencontre.
- PHASE 3 :
- Recueille l'information demandée et en discute avec la ou le spécialiste.
  - Propose et met en œuvre une activité.
  - Participe à une réunion d'équipe multidisciplinaire.
  - Remplit la grille de suivi en fonction des aspects retenus et communique régulièrement avec la personne responsable du stage.
- PHASE 4 :
- Effectue l'analyse demandée et note les aspects à considérer.
  - Discute avec l'enseignant ou l'enseignante des résultats de son auto-évaluation.





**Éducation**

**Québec** 

**17-02003-01**