



Norme nationale professionnelle pour les préposés en soutien aux soins

Un guide pour aider les employeurs, les éducatrices, les éducateurs, les chercheuses et chercheurs d'emploi canadiens à prendre des décisions éclairées en matière d'embauche, de formation professionnelle et de choix de carrière.

Octobre 2022



COLLEGES &
INSTITUTES
CANADA

COLLÈGES &
INSTITUTS
CANADA



CICan est le porte-parole national et international du plus grand réseau d'établissements postsecondaires au Canada. L'association défend les intérêts, accroît les capacités et fait avancer le savoir afin de renforcer les collèges, cégeps et instituts publics du pays. Étant donné que plus de 95% des Canadiens et des Canadiennes habitent à moins de 50 km d'un établissement membre de CICan, et grâce à la vaste portée de son réseau autour du monde, l'association contribue concrètement au développement de communautés à toute épreuve, autant à l'échelle nationale qu'internationale.

Nous reconnaissons respectueusement que les bureaux de CICan à Ottawa sont situés sur les territoires traditionnels et non cédés de la nation algonquine Anishinaabe.

Collèges et instituts Canada

1, rue Rideau, suite 701
Ottawa (Ontario) Canada
K1N 8S7
613-746-2222

collegesinstituts.ca

© Droit d'auteur 2022 – Collèges et instituts Canada

Remerciements

Ce document est le fruit de vastes consultations et de travaux menés en collaboration avec les parties prenantes sectorielles. Ce sont au total plus de 600 personnes ayant un lien avec des centres de soins de longue durée, de services de soins à domicile et des organismes communautaires qui ont contribué à son élaboration. Notons parmi celles-ci des préposés en soutien aux soins (préposés aux bénéficiaires, aides-soignants, et autres dénominations), des clients et des membres de leur famille, des éducatrices et éducateurs, des responsables de la santé publique, d'autres professionnels de la santé, des dirigeantes et dirigeants, des responsables syndicaux, des chercheuses et chercheurs et des décideuses et décideurs.

Collèges et instituts Canada tient à remercier les organismes suivants pour leur précieuse contribution à l'élaboration de la norme et pour leur dévouement envers son exactitude et sa représentativité à l'échelle nationale.

Groupe de travail national

- Alberta Health
- Canadian Association of Continuing Care Educators
- Collège communautaire du Nouveau-Brunswick
- Centennial College
- Conestoga College
- Gouvernement du Nouveau-Brunswick — Ministère de la Santé
- Gouvernement de la Nouvelle-Écosse — Ministère de la Santé et du Bien-être
- Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard — Ministère de la Santé et du Bien-être
- Health Association Nova Scotia
- Ministère de la Santé, Colombie-Britannique
- Ministère de la Santé, Ontario
- Red River College Polytechnic
- Saskatchewan Polytechnic

Conseillers nationaux

- Agrément Canada
- AdvantAge Ontario
- Alberta Health Services
- Ministère de la Santé de la Colombie-Britannique
- Canadian Association for Long Term Care
- CanAge
- Extendicare
- Santé Canada
- Ministère de la Santé et des Services sociaux
- Santis Health
- Shannon Law
- Lésions médullaires Canada

L'élaboration de cette norme a été financée le Programme d'appui aux initiatives sectorielles du Gouvernement du Canada.

Ce document est disponible en anglais sous le titre « [National Occupational Standard for Personal Care Providers](#) ».

Norme nationale professionnelle pour les préposés en soutien aux soins

Table des matières

INTRODUCTION	4
Comment utiliser ce document.....	4
CONTEXTE	5
Description du rôle.....	5
Contrôle du rôle.....	5
Importance du rôle.....	6
Cadres d'exercice.....	6
Délégation.....	7
Diversité et inclusion.....	7
Partenaires de soins des clients et familles.....	8
ÉLABORATION	8
Phase préliminaire.....	8
Phase de proposition.....	8
Phase préparatoire.....	9
Phase de travail en comités.....	9
Phase de validation.....	9
Phase d'approbation.....	10
Phase de publication.....	10
PROFIL DE COMPÉTENCES	11
Compétences.....	11
Profil de compétences pour les préposés en soutien aux soins.....	12
Compétences pour réussir.....	23
OUVRAGES CITÉS	24
ANNEXES	25
Annexe A : Glossaire des termes utilisés.....	25
Annexe B : Correspondances entre le profil de compétences et les Compétences pour réussir.....	31

Introduction

À la fin 2020, le Programme d'appui aux initiatives sectorielles du Gouvernement du Canada a conclu un accord avec Collèges et instituts Canada (CICan), le porte-parole national et international du plus grand réseau d'enseignement postsecondaire du Canada. Il allait donner naissance au projet «Renforcer les capacités en soins de longue durée». Ce projet consistait en une initiative nationale visant à remédier aux graves pénuries de main-d'œuvre dans le secteur des soins de longue durée, celles-ci ayant été exacerbées par la pandémie de COVID-19. L'un des principaux résultats attendus était de pouvoir élaborer la toute première norme nationale professionnelle (NNP) pour les préposés en soutien aux soins.

Dans le cadre de cette NNP, le titre de préposé en soutien aux soins est un terme générique utilisé pour décrire le personnel soignant, souvent non réglementé, qui offre des services spécifiques et directs de soins personnels, d'assistance et de soutien dans une multitude de contextes partout au Canada. Il existe une multitude de titres professionnels (plus de 60), parmi lesquels figurent les suivants (sans s'y limiter) : préposé aux bénéficiaires, aide-soignant, assistant aux soins de santé, aide en santé, préposé aux soins des résidents, assistant aux soins continus, préposé aux soins personnels, préposé aux soins à domicile, préposé aux soins à domicile et aux soins continus, préposé aux soins en établissement, assistant aux soins à domicile, préposé en foyer de soins spéciaux, et préposé aux soins aux patients.

Une norme professionnelle est le fruit d'une analyse des tâches d'une profession ou d'un rôle spécifique. Il s'agit d'un inventaire des connaissances, des compétences, des aptitudes et des qualités personnelles requises pour que les travailleuses et travailleurs puissent s'acquitter avec compétence des tâches qui leur sont confiées.

Cette NNP se veut être un point de référence pour aider employeurs, employées et employés, ainsi qu'éducatrices et éducateurs, à saisir les tâches qui incombent aux travailleuses et travailleurs dans le cadre de leur fonction.

Elle est l'aboutissement de vastes consultations et d'une validation auprès d'experts de l'industrie représentant tout le Canada. Ce document reprend des informations de base, ainsi qu'un profil de compétences qui donne un aperçu des compétences requises pour la profession. Le profil de compétences a été rédigé par un groupe de travail national, en consultation avec des conseillères et conseillers nationaux provenant des parties prenantes du secteur. Des modifications ont été apportées au profil de compétences en fonction des commentaires reçus lors de groupes de discussion organisés dans toutes les provinces et tous les territoires, suivis par une enquête auprès des parties prenantes au niveau national, et enfin par une révision publique.

Comment utiliser ce document

Il est important de souligner que, au gré des provinces et les territoires, il peut exister des différences dans les lois, les politiques et les procédures applicables qui ont une incidence sur le rôle des préposés en soutien aux soins. Bien que la présente NNP résulte d'une participation représentative du Canada dans son ensemble, elle reste un guide et reflète les différences entre les régions, les juridictions, les politiques, les procédures et les lois. Elle peut servir de ligne directrice pour définir les normes du lieu de travail et les attentes en matière de rendement. Elle peut aussi être une base pour l'élaboration d'un programme d'études.

Une NNP reflète l'analyse des tâches d'un poste et ne couvre donc pas toutes les connaissances requises d'une personne pour ledit poste. De la sorte, la NNP jette les fondements de la cartographie nécessaire à la conception des programmes d'études.

Les employeurs, les employées et employés, et les établissements d'enseignement peuvent recourir à cette NNP pour une multitude d'utilisations, dont les suivantes :

- Contribuer à l'élaboration des programmes d'études et de formation pour les établissements d'enseignement
- Encourager la mobilité stratégique des travailleuses et travailleurs et améliorer l'efficacité du marché du travail
- Renforcer les initiatives de recrutement en alimentant les descriptions de poste
- Établir des critères de référence pour les évaluations des employées et employés
- Définir des perspectives de carrière afin de favoriser la rétention des employées et employés.
- Permettre aux étudiantes et étudiants, aux nouveaux diplômés et aux chercheuses et chercheurs d'emploi de prendre des décisions éclairées en matière d'emploi et de carrière.
- Évaluer les compétences des candidates et candidats, y compris les travailleuses et travailleurs formés à l'étranger (TFE)

Contexte

Ce document contient le profil de compétences validé pour les préposés en soutien aux soins ainsi que des précisions utiles à la compréhension et à l'utilisation de la NNP. Il comprend également un glossaire ([annexe A](#)) et une cartographie mettant en correspondance le profil de compétences avec le cadre de [Compétences pour réussir](#) du gouvernement du Canada ([annexe B](#)).

La section suivante donne un aperçu de la description du rôle, de son contrôle et de son importance, ainsi que des informations sur les cadres d'exercice, la délégation, la diversité et l'inclusion, et les partenaires de soins des clients.

Description du rôle

Les préposés en soutien aux soins travaillent dans une large gamme d'environnements de soins, dont les soins à domicile, les soins communautaires et les établissements de soins de santé. En tant que véritables membres de l'équipe de soins de santé, ils apportent un soutien personnel et une aide dans le cadre des activités de la vie quotidienne, ainsi que d'autres services pour les clients souffrant de maladies ou de handicaps d'intensité et de nature diverses, quel que soit leur âge. En adoptant une approche centrée sur la personne, les préposés en soutien aux soins exercent leur activité en partenariat avec le client et leurs équipes de soins. Ils et elles apportent un soutien holistique aux besoins physiques, psychologiques, sociaux, cognitifs, culturels et spirituels des clients.

Les préposés en soutien aux soins arrivent sur le marché du travail avec des compétences transférables entre les différents environnements de soins. Leurs compétences pratiques et leur expérience peuvent varier en fonction du cadre d'emploi et de la diversité des clients. La formation continue et l'éducation sont importantes pour entretenir les compétences.

Contrôle du rôle

Dans la plupart des provinces et territoires, les préposés en soutien aux soins ne sont pas réglementés et, par conséquent, le contrôle de cette profession varie d'une province à l'autre. En Alberta, à partir de 2023, les aides-soignants devront être inscrits au Health Care Aide Directory du College of Licensed Practical Nurses of Alberta (CLPNA). En Colombie-Britannique, tous les établissements de soins financés par l'État ne peuvent employer que des préposés en soutien aux soins inscrits au BC Care Aide & Community Health Care Worker Registry. En Nouvelle-Écosse, un champ d'exercice et un registre obligatoire prévalent pour les assistants en

soins communautaires. En Ontario, la loi de 2021 sur l'Office de surveillance des fournisseurs de soins de santé et de soutien établira une autorité de réglementation pour les PAB, sur une base volontaire.

Importance du rôle

Les préposés en soutien aux soins sont l'un des membres les plus importants de l'équipe de soins de santé et jouent un rôle essentiel dans la prestation de soins de qualité et la sécurité des clients. Ils sont l'un des plus grands groupes de travailleurs de la santé et contribuent de manière significative au bien-être des Canadiennes et des Canadiens. Avec le vieillissement de la population, le Canada dépend de plus en plus des préposés en soutien aux soins pour prendre soin des personnes âgées et de toute autre personne ayant besoin d'aide.

Les préposés en soutien aux soins peuvent également devoir s'occuper des personnes souffrant de handicaps, de troubles de la santé et de problèmes de santé mentale. Ils interviennent aussi auprès des personnes nécessitant une réadaptation, des soins postopératoires, des soins palliatifs et des soins de fin de vie. Dans certains contextes, les préposés en soutien aux soins aident les enfants, les partenaires de naissance et les nouveau-nés.

Dans les établissements de soins de longue durée et les soins à domicile, le préposé en soutien aux soins est probablement celui qui a le plus de contacts avec les clients et agit souvent comme les yeux et les oreilles pour l'ensemble de l'équipe de soins. Leur travail aide leurs clients à vivre et dans la dignité.

Cadres d'exercice

Les fonctions et les activités requises d'un préposé en soutien aux soins varient d'un bout à l'autre du Canada. En raison de ces différences dans les lois, les politiques et procédures provinciales et territoriales, les préposés en soutien aux soins exercent leur profession conformément aux règlements, aux normes, à la description de poste de l'employeur, aux politiques, aux procédures et aux lignes directrices en vigueur dans leur juridiction. La plupart des préposés en soutien aux soins agissent sous la direction d'un professionnel de la santé réglementé (PSR) et dispensent des soins et une aide conformément au plan de soins du client. Dans d'autres contextes, les préposés en soutien aux soins peuvent travailler directement avec le client en vertu d'une entente de service avec celui-ci.

Au sein de la gamme d'environnements, qui va du domicile du client à la chambre d'hôpital, le préposé en soutien aux soins accomplit des activités de plus en plus complexes. Par exemple, à domicile, un client atteint d'une maladie neurologique telle que la sclérose en plaques peut embaucher un préposé en soutien aux soins à titre privé pour lui fournir des services comme des travaux ménagers légers, la préparation des repas et l'aide aux activités de la vie quotidienne (hygiène personnelle, par exemple), et ce, dans le cadre d'une entente de services. Les préposés en soutien aux soins exerçant dans la collectivité peuvent également être affectés à un programme communautaire de jour où ils prêtent leur concours à des activités récréatives et sociales. Dans un établissement de soins de longue durée, le préposé en soutien aux soins est employé par ledit établissement et pourrait devoir fournir une assistance plus étendue aux personnes qui ne sont pas en mesure d'effectuer leurs activités de la vie quotidienne de manière indépendante. Dans les établissements de soins aigus, le préposé en soutien aux soins pourrait devoir assumer un rôle plus important en aidant le personnel infirmier agréé et en effectuant davantage d'activités restreintes.

Délégation

Les préposés en soutien aux soins pourraient devoir apporter leur aide dans le cadre d'activités ou d'actes restreints qui ne relèvent normalement pas de leur rôle professionnel de base. Il y a délégation ou autorisation lorsqu'un professionnel de la santé réglementé (PSR) tel qu'un infirmier autorisé transfère à un préposé en soutien aux soins le pouvoir d'exécuter une activité restreinte ou un acte contrôlé. Ainsi, en Colombie-Britannique, certaines activités de soins à risque élevé normalement effectuées par des PSR sont appelées activités restreintes. Il existe deux mécanismes permettant à un PSR d'autoriser d'autres personnes, comme les préposés en soutien aux soins, à les effectuer : la délégation et l'autorisation sous supervision. En Ontario et en Alberta, on les appelle des actes contrôlés et des activités restreintes.

La délégation consiste à transférer la responsabilité de l'exécution d'une intervention qui relève normalement de la compétence du PSR. La responsabilité de la délégation et le résultat de l'intervention sont partagés entre le préposé en soutien aux soins, le PSR et l'employeur. En revanche, le PSR reste imputable non seulement des soins, mais aussi de leurs résultats.

Il n'entre pas dans le cadre de cette NNP de cataloguer les différentes législations et les activités spécifiques qui peuvent être déléguées à travers le pays. Toutefois, chaque province et territoire dispose de lignes directrices très précises régissant le processus de délégation ou d'autorisation aux travailleurs non réglementés, tels que les préposés en soutien aux soins. Voici quelques exemples courants :

- Un PSR ne peut autoriser d'autres personnes à effectuer des actes restreints que dans le cadre de son champ d'exercice autonome réglementé.
- L'employeur approuve les activités restreintes pouvant être autorisées.
- Les activités autorisées sont décrites dans le plan de soins du client et ne sont généralement pas transférables entre clients.
- Les activités restreintes à effectuer par un tiers sont définies par le PSR, ce dernier restant imputable.
- Le préposé en soutien aux soins doit recevoir une formation supplémentaire et satisfaire à une révision de ses compétences avant de procéder à toute activité restreinte. Le niveau de supervision du préposé en soutien aux soins est déterminé par le PSR et selon les directives de son organisme de réglementation et de son employeur, en fonction de la complexité de l'activité et des compétences du préposé en soutien aux soins. Le préposé en soutien aux soins, quant à lui, ne peut autoriser quiconque. Le préposé en soutien aux soins est redevable de son exercice auprès du client, du PSR et de l'employeur.
- L'imputabilité du PSR reste engagée pour les activités restreintes, y compris pour les résultats des soins.

Les activités spécifiques pouvant être autorisées diffèrent au sein du pays.

Diversité et inclusion

Cette NNP pour les préposés en soutien aux soins vise à reconnaître la diversité, à respecter et à inclure les valeurs, les attitudes et les croyances des clients, des partenaires de soins des clients et des membres de l'équipe de soins de santé. Elle reconnaît et donne effet aux droits des peuples autochtones en matière de soins de santé, tels que définis dans le droit international, le droit constitutionnel et les divers traités et accords. La mention de soins culturellement sûrs pour les peuples autochtones est une mesure importante pour la réconciliation, tel que souligné dans *Commission de vérité et de réconciliation du Canada : Appels à l'action*, 2016 et la *Déclaration des Nations unies sur les droits des peuples autochtones*.

Partenaires de soins des clients et familles

Les préposés en soutien aux soins travaillent en collaboration avec le client et avec les membres de leur famille, les partenaires de soins du client et les autres membres de l'équipe de soins. Les partenaires de soins des clients sont définis comme une ou plusieurs personnes choisies pour participer aux soins courants, qui ne sont pas employées par l'établissement de soins de santé, et ils peuvent ou non être des membres de la famille. Si le client est incapable de prendre ses propres décisions en matière de soins, le parent le plus proche ou un tuteur légal sera alors désigné. La NNP fait simplement référence aux partenaires de soins des clients, mais elle entend inclure les membres de la famille le cas échéant.

Élaboration

La méthodologie utilisée pour l'élaboration de la NNP repose sur le guide d'Agrément Canada/Equal pour l'élaboration de profils de compétences. Celui-ci fait état de sept phases principales : phase préliminaire, proposition, phase préparatoire, comités, validation, approbation et publication. Bien qu'il était prévu d'enchaîner les phases selon un ordre séquentiel, certaines d'entre elles ont été menées à bien simultanément.

Les phases préliminaires de proposition et préparatoire se sont déroulées de juillet à octobre 2021.

Phase préliminaire

The preliminary stage included the confirmation of the scope and objectives of the development of this NOS, as described in the introduction of this document.

Phase de proposition

Pour mettre au point la NNP, il a fallu faire appel à plusieurs niveaux de parties prenantes pour les processus d'élaboration, de révision et de validation. Parmi ces groupes figuraient les suivants :

Group de travail national

Sous le leadership de CICan, le groupe de travail national a mené des travaux de recherche sur la profession, consulté d'autres parties prenantes selon les besoins et élaboré le projet de profil de compétences. Ce groupe était composé de :

- Représentants de cinq collèges et instituts sélectionnés à la suite d'un appel à propositions officiel adressé aux membres de CICan. Ces représentants ont été sélectionnés sur la base de leur expérience et de leur expertise dans le secteur de la santé, de leurs compétences et de leur représentation à travers le pays.
- Une consultante rédacteur technique principal qui a effectué des recherches, analysé et synthétisé le contenu de la NNP.
- Une consultante qui a assuré la direction et l'animation du groupe de travail national et des réunions des groupes de discussion.
- Des consultants des parties prenantes qui ont apporté leur expertise en la matière.
- Douze représentants des ministères de la santé des gouvernements provinciaux et territoriaux qui ont exposé le point de vue de leurs administrations respectives.

Conseillers nationaux

Des conseillers nationaux ont offert leurs conseils ainsi qu'un retour d'information pour le groupe de travail et l'équipe de CICan. Les douze membres de ce groupe étaient issus de différents milieux (soins de longue durée, soins à domicile, vie autonome, hôpitaux, etc.), provenaient de régions géographiques différentes et occupaient divers rôles au sein du secteur, tel que repris dans les remerciements au début du présent document. Ces conseillers nous ont fait profiter de leur expertise et de leurs conseils, en plus d'apporter leur contribution au contenu de la NNP et à son adoption.

Parties prenantes nationales

Les parties prenantes nationales ont formulé des commentaires pour permettre de valider la NNP. Ces parties prenantes ont été recrutées grâce aux recommandations de consultants experts en la matière, à des références du groupe de travail national et des conseillers nationaux, ainsi qu'à des contacts au sein du réseau de CICan. Plus de 1 500 parties prenantes nationales ont été contactées lors des phases de validation et d'approbation.

Phase préparatoire

À cette étape de l'élaboration, il s'agissait d'effectuer des recherches et des analyses de fond sur les normes professionnelles, les descriptions de poste et les programmes d'études dans les métiers en lien aux préposés en soutien aux soins. Ces informations et les détails issus de l'étape de proposition ont contribué à former une base solide pour la construction du profil de compétences. Cette phase a débouché sur une compilation des recherches préliminaires.

Phase de travail en comités

Cette étape s'est déroulée de novembre 2021 à mai 2022. Le groupe de travail national, tel que défini lors de la phase de proposition, s'est réuni pour rédiger la version préliminaire du profil de compétences, le contexte et le glossaire qui constituent la base de la NNP. Les compétences ont également fait l'objet d'une consultation active lors de treize groupes de discussion virtuels qui ont eu lieu en avril et mai 2022 dans toutes les provinces et tous les territoires. Plus de 80 personnes y ont participé. Ces conversations avec de nombreux et divers représentants de tout le secteur ont conduit à des révisions approfondies, pour aboutir à la première version du profil de compétences.

Phase de validation

Le processus de validation s'est déroulé de mai à juin 2022 par le biais d'une enquête nationale à laquelle ont répondu plus de 500 parties prenantes, dont :

- Des préposés en soutien aux soins qui exercent la profession, et des clients ou patients
- Des dirigeantes et dirigeants d'établissements employant des préposés en soutien aux soins
- Des éducatrices et éducateurs (tant dans un rôle de gestion que dans un rôle d'enseignant et de précepteur).
- Responsables ou délégués syndicaux
- D'autres professionnels de la santé qui interagissent et collaborent régulièrement avec des préposés en soutien aux soins.
- Des groupes professionnels et des responsables gouvernementaux de diverses juridictions

Les observations recueillies dans le cadre de cette enquête ont conduit à des révisions modérées du profil de compétences et de la version finale préapprouvée de la NNP.

Phase d'approbation

Au cours de l'étape d'approbation, une révision publique a été menée de juillet à septembre 2022. Elle avait pour but de veiller à ce que d'éventuelles préoccupations du public soient prises en compte. Quelque 280 réponses ont été reçues et ont abouti à une dernière série de modifications minimales du profil de compétences, ensuite approuvées par le groupe de travail national.

Phase de publication

Pour la dernière étape de son élaboration, cette NNP a été officiellement soumise en septembre 2022 au gouvernement du Canada en vue de sa publication. Elle est accompagnée de recommandations concernant son utilisation, son acceptation par les provinces et territoires ainsi que sa diffusion. Un rapport final sur le processus d'élaboration a également été rédigé.

Ce sont au total plus de 600 personnes qui ont contribué à son élaboration. Notons parmi celles-ci des préposés en soutien aux soins, des clients et des membres de leur famille, des éducatrices et éducateurs, des responsables de la santé publique, d'autres professionnels de la santé, des dirigeantes et dirigeants, des régulateurs, des responsables syndicaux, des associations représentant les aînées et aînés du Canada ainsi que des chercheuses et chercheurs et des décideuses et décideurs d'organisations de soins de longue durée, de soins à domicile et de services communautaires tels que les services d'aide à la vie autonome.

Profil de compétences

La première étape de l'élaboration de la NNP pour les préposés en soutien aux soins a consisté à identifier les compétences requises. Celles-ci couvrent à la fois les compétences techniques (que faire) et les compétences fondamentales (comment le faire) requises pour qu'un préposé en soutien aux soins puisse exercer ses fonctions de manière compétente sur son lieu de travail. Une fois identifiées, ces compétences ont été ventilées en étapes et actions critiques spécifiques, référencées à leur tour en tant que sous-compétences et indicateurs de rendement. Ces informations ont alors été consignées dans le profil de compétences, ce dernier reflétant la mise en correspondance et la cartographie d'une analyse des tâches professionnelles.

Compétences

Six compétences ont été identifiées, dont trois techniques et trois fondamentales, répertoriées ci-dessous.

A. Compétences techniques

A.1 Offre des soins et un soutien centrés sur la personne : Les activités de soins et de soutien dans ce domaine optimisent et préservent la santé, le bien-être, la sécurité, l'autonomie et le confort de la personne. Le préposé en soutien aux soins aide à accomplir les activités de la vie quotidienne conformément au plan de soins comprenant, sans toutefois s'y limiter, l'aide à la mobilisation, au positionnement, aux repas, à l'habillage, à l'hygiène personnelle et à l'élimination.

A.2 Fournit des soins collaboratifs : Travaille en collaboration avec le client, les partenaires de soins et les autres membres de l'équipe de soins de santé afin d'atteindre les objectifs tout en offrant des soins sécuritaires, compétents et éthiques au client, conformément aux politiques de l'employeur et à la législation.

A.3 Favorise un environnement sécuritaire : Désigne les activités qui permettent de favoriser un environnement sécuritaire et d'atténuer tout risque de préjudice pour le client, les partenaires de soins du client, lui-même et les membres de l'équipe de soins de santé, conformément à la législation, aux normes, à la description de poste de l'employeur, aux politiques, aux procédures et aux lignes directrices.

B. Compétences fondamentales :

B.1 Communication : Fait référence aux compétences requises pour entretenir et maintenir des relations de travail collaboratives avec le client, les fournisseurs de soins et les autres membres de l'équipe de soins de santé. La communication est claire, concise, respectueuse et adaptée au niveau de compréhension de l'individu.

B.2 Diversité et inclusion : La prestation des soins et de services tient compte des valeurs, des attitudes et des croyances de chaque client et les respecte. Il s'agit notamment de comprendre comment la culture et le vécu influencent les attitudes, les comportements, la communication, l'organisation familiale, les traditions spirituelles et les perceptions de la maladie, du handicap et de la santé d'une personne. Le colonialisme historique, le racisme et la discrimination systémique actuelle qui peuvent affecter la santé et le bien-être font l'objet d'une prise de conscience.

B.3 Professionnalisme : Fait référence à une approche du travail qui démontre le respect envers autrui, un engagement envers l'excellence des soins, une attitude professionnelle ainsi qu'un apprentissage et un perfectionnement personnel continus.

Profil de compétences pour les préposés en soutien aux soins

A. COMPÉTENCES TECHNIQUES

A.1 Offre des soins et un soutien centrés sur la personne : Les activités de soins et de soutien dans ce domaine optimisent et préservent la santé, le bien-être, la sécurité, l'autonomie et le confort de la personne. Le préposé en soutien aux soins aide à accomplir les activités de la vie quotidienne conformément au plan de soins comprenant, sans toutefois s'y limiter, l'aide à la mobilisation, au positionnement, aux repas, à l'habillage, à l'hygiène personnelle et à l'élimination conformément aux politiques de l'employeur et à la législation.

Sous-compétences	Indicateurs de rendement
A.1.1 Dispense des soins holistiques et individualisés pendant toute la durée de vie	<p>A.1.1.1 Apporte un soutien aux clients et à leurs partenaires de soins en les rassurant, en les encourageant et en faisant preuve d'empathie</p> <p>A.1.1.2 Tient compte des forces, besoins, droits, préférences et attentes du client, ainsi que de sa volonté et de sa capacité à participer lui-même à ses soins</p> <p>A.1.1.3 Observe, rapporte et documente tout changement physique et comportemental</p>
A.1.2 Veille à la dignité des clients	<p>A.1.2.1 Préserve l'intimité des clients et de leurs partenaires de soins</p> <p>A.1.2.2 Préserve la confidentialité relative aux clients et à leurs partenaires de soins</p> <p>A.1.2.3 Applique les principes de relations thérapeutiques tout en respectant les limites professionnelles avec les clients et leurs partenaires de soins</p> <p>A.1.2.4 Applique les principes de dignité, indépendance, individualisation des soins, préférence, vie privée, sécurité (DIIPPS) dans les soins dispensés aux clients</p> <p>A.1.2.5 Respecte et sécurise les effets personnels du client</p>
A.1.3 Fournit une assistance pour les besoins de base	<p>A.1.3.1 Observe, rapporte et documente tout changement dans l'état du client (p. ex., température, pouls, respiration, saturation en oxygène, taille, poids)</p> <p>A.1.3.2 Encourage la participation sociale, physique, spirituelle et cognitive des clients afin de répondre à leurs besoins et intérêts individuels</p> <p>A.1.3.3 Met en place des mesures de confort pour favoriser un sentiment de bien-être et de confort (p. ex., soins de la peau, éclairage, température de la pièce)</p>

	<p>A.1.3.4 Met en place des mesures pour favoriser la détente et le sommeil (p. ex., diminue la lumière)</p>
<p>A.1.4 Offre une assistance pour la nourriture et les repas</p>	<p>A.1.4.1 Aide à la consommation d'aliments et de liquides</p> <p>A.1.4.2 Observe, rapporte et documente tout changement dans la consommation d'aliments et de liquides (p. ex., appétit changeant)</p> <p>A.1.4.3 Respecte les préférences alimentaires du client</p> <p>A.1.4.4 Aide à rendre la prise de repas sécuritaire et confortable (p. ex., positionnement, ustensiles appropriés)</p>
<p>A.1.5 Aide lors de la mobilisation</p>	<p>A.1.5.1 Aide les clients à se mobiliser (p. ex., positionnement correct, amplitude des mouvements, transfert et déambulation)</p> <p>A.1.5.2 Observe, rapporte et documente tout changement dans la capacité du client à se mobiliser</p> <p>A.1.5.3 Participe à l'utilisation des aides à la mobilité, notamment les lève-personnes mécaniques, les sangles, les cannes et les fauteuils roulants</p> <p>A.1.5.4 Effectue des contrôles de sécurité de base des aides à la mobilité et en rapporte tout problème mécanique</p>
<p>A.1.6 Aide lors de la toilette quotidienne et de l'habillage</p>	<p>A.1.6.1 Aide les clients lors de l'habillage et du déshabillage</p> <p>A.1.6.2 Pose et retire les bas anti-embolie ou de contention</p> <p>A.1.6.3 Aide les clients lors des activités de toilettage telles que les soins de base des ongles, des cheveux et le rasage</p> <p>A.1.6.4 Observe, rapporte et documente tout changement dans la capacité du client à s'habiller et à faire sa toilette, ainsi que tout changement dans l'état de sa peau et de ses cheveux</p>
<p>A.1.7 Fournit de l'aide pour l'hygiène personnelle</p>	<p>A.1.7.1 Aide lors des soins périnéaux et menstruels</p> <p>A.1.7.2 Aide à prendre un bain, que ce soit complètement ou partiellement (p. ex., serviette, baignoire, douche, bain-tourbillon, bassin, lit)</p> <p>A.1.7.3 Aide les clients lors des soins de la peau (p. ex., application de lotions non médicamenteuses, de crèmes, d'écrans solaires)</p> <p>A.1.7.4 Aide lors des soins buccaux, dont le brossage des dents, l'utilisation du fil dentaire et l'entretien des prothèses dentaires</p>

	<p>A.1.7.5 Observe, rapporte et documente tout changement dans la capacité du client à effectuer des activités liées à l'hygiène personnelle</p> <p>A.1.7.6 Observe, rapporte et documente tout changement dans l'état des dents, des gencives et de la peau du client</p>
A.1.8 Aide lors de l'élimination	<p>A.1.8.1 Recourt à des stratégies pour favoriser la continence et l'indépendance lors de l'utilisation de la toilette (p. ex., rappels d'aller à la toilette)</p> <p>A.1.8.2 Aide à aller à la toilette et à utiliser les dispositifs d'élimination (p. ex., sous-vêtements jetables, transfert sur les dispositifs, positionnement sur le bassin de lit, mise à disposition d'un urinal)</p> <p>A.1.8.3 Assure les soins des cathéters externes et à demeure (p. ex., soins périnéaux, vider la poche de drainage)</p> <p>A.1.8.4 Aide à la vidange et au changement des sacs de stomie/poches d'urétérostomie en place</p> <p>A.1.8.5 Observe, rapporte et documente tout changement dans le mode d'élimination du client (p. ex., constipation) ainsi que tout changement dans l'apparence de l'urine et des selles</p>
A.1.9 Offre une aide à la prise de médicaments	<p>A.1.9.1 Veille à la bonne conservation et à l'élimination sécuritaires des médicaments</p> <p>A.1.9.2 Apporte une aide à la prise de médicaments (p. ex., ouvre les plaquettes alvéolées, apporte de l'eau)</p> <p>A.1.9.3 Aide à l'application de médicaments topiques et de gouttes pour les oreilles et les yeux</p> <p>A.1.9.4 Observe, rapporte et documente toute difficulté lors de la prise des médicaments (p. ex., déglutition, refus)</p> <p>A.1.9.5 Observe, rapporte et documente tout changement d'état et de comportement</p>
A.1.10 Offre une aide dans le cadre des activités instrumentales de la vie quotidienne (AIVQ)	<p>A.1.10.1 Offre une aide lors des déplacements (p. ex., en les organisant ou en accompagnant)</p> <p>A.1.10.2 Aide à planifier les repas, à faire les courses et à préparer les repas de base</p> <p>A.1.10.3 Aide aux tâches ménagères de base (p. ex., chargement du lave-vaisselle)</p> <p>A.1.10.4 Aide lors de l'utilisation des dispositifs de communication (p. ex., téléphone cellulaire, lecteur braille)</p>

	A.1.10.5 Observe, rapporte et documente tout changement dans le niveau d'aide requis pour les AIVQ
A.1.11 Prodiges des soins adaptés à l'état de santé	<p>A.1.11.1 Aide les clients atteints de problèmes de santé, de troubles du développement et de handicaps courants</p> <p>A.1.11.2 Aide les clients atteints de la maladie d'Alzheimer ou d'affections connexes (MAAC), ainsi que d'autres déficiences cognitives en observant, rapportant et documentant tout comportement associé au délire, à la démence et/ou à la dépression ; utilisant des stratégies pour prévenir et aborder les comportements réactifs nuisibles à soi-même ou aux autres (p. ex., désescalade) ; rapportant le succès des stratégies utilisées pour détourner ou réorienter les comportements difficiles</p> <p>A.1.11.3 Aide les clients vivant avec des problèmes de santé mentale et/ou de dépendance aux substances en observant, rapportant et documentant les comportements liés aux problèmes de santé mentale et les menaces au bien-être du client, de ses partenaires de soins et des membres de l'équipe de soins de santé ; reconnaissant, rapportant et documentant tout comportement lié à un trouble de la consommation de substances</p> <p>A.1.11.4 Aide les clients sous traitement médical à accomplir les activités de la vie quotidienne en observant, rapportant et documentant tout problème potentiel (p. ex., retrait des pinces nasales)</p>
A.1.12 Prodiges des soins palliatifs, de fin de vie et post-mortem	<p>A.1.12.1 Observe, rapporte et documente tout changement dans l'état</p> <p>A.1.12.2 Aide au respect des souhaits et des directives de fin de vie des clients (p. ex., refus de traitements médicaux)</p> <p>A.1.12.3 Dispense des soins palliatifs et de fin de vie holistiques, axés sur le confort et la qualité de vie</p> <p>A.1.12.4 Aide les membres de l'équipe de soins de santé à dispenser des soins post-mortem (p. ex., positionnement)</p> <p>A.1.12.5 Apporte son soutien et fait preuve d'empathie pendant les soins palliatifs et de fin de vie, jusqu'au décès et au deuil</p>

A.2 Fournit des soins collaboratifs : Travaille en collaboration avec le client, les partenaires de soins et les autres membres de l'équipe de soins de santé afin d'atteindre les objectifs tout en offrant des soins sécuritaires, compétents et éthiques au client, conformément aux politiques de l'employeur et à la législation.

Sous-compétences	Indicateurs de rendement
A.2.1 Respecte le plan de soins du client ou l'entente de services	<p>A.2.1.1 Examine le plan de soins avant la prestation des soins</p> <p>A.2.1.2 Indique à l'équipe soignante quand des mises à jour sont nécessaires et apporte sa contribution</p> <p>A.2.1.3 Dispense des soins et de l'aide selon les principes de dignité, indépendance, individualisation des soins, préférence, vie privée, sécurité (DIIPPS)</p>
A.2.2 Effectue une ou des activités restreintes	<p>A.2.2.1 Respecte le processus relatif à la pratique des activités restreintes demandées par le professionnel de la santé réglementé, conformément à la législation et la politique de l'employeur</p> <p>A.2.2.2 Fait preuve de jugement avant d'effectuer une activité restreinte (p. ex., état du client, sa compétence personnelle)</p> <p>A.2.2.3 Rapporte au superviseur toute préoccupation ou incapacité à réaliser une activité restreinte (p. ex., changements dans l'état de santé du client)</p> <p>A.2.2.4 Observe, rapporte et documente tout résultat inattendu de l'activité restreinte auprès de son superviseur</p>
A.2.3 Participe en tant que membre de l'équipe de soins de santé	<p>A.2.3.1 Travaille selon un mode collaboratif pour prodiguer des soins axés sur la personne</p> <p>A.2.3.2 Respecte le rôle de chaque membre de l'équipe dans la prestation des soins</p> <p>A.2.3.3 Travaille dans les limites de sa description de poste et de son rôle</p> <p>A.2.3.4 Demande de l'aide, une orientation et des informations aux membres de l'équipe de soins de santé lorsque cela s'avère nécessaire</p>
A.2.4 Documente les informations et les soins dispensés aux clients	<p>A.2.4.1 Observe, rapporte et documente toute l'information sur les soins aux clients ainsi que tout changement</p> <p>A.2.4.2 Remplit les exigences relatives aux rapports sur les incidents ainsi qu'aux rapports obligatoires (p. ex., chutes)</p> <p>A.2.4.3 Utilise les méthodes de documentation approuvées, ainsi qu'une terminologie médicale et des abréviations correctes</p>
A.2.5 Établit une relation thérapeutique	<p>A.2.5.1 Crée et maintient un véritable partenariat avec les clients et leurs partenaires de soins en utilisant des techniques de communication reposant sur la confiance, le</p>

avec les clients et leurs partenaires de soins	<p>respect et l'empathie</p> <p>A.2.5.2 Maintient des limites professionnelles (p. ex., veille à ne pas adopter une conduite inappropriée)</p> <p>A.2.5.3 Concentre ses interactions sur les besoins et la qualité de vie du client</p> <p>A.2.5.4 Apporte son soutien pendant les transitions dans les soins (p. ex., admission dans un établissement de soins)</p>
A.2.6 Défend les intérêts des clients	<p>A.2.6.1 Informe les membres de l'équipe soignante des préférences (p. ex., toilette quotidienne)</p> <p>A.2.6.2 Rapporte et documente les décisions et préférences individuelles</p> <p>A.2.6.3 Rapporte et documente tout problème non résolu (p. ex., prothèses dentaires mal ajustées) avec le consentement du client</p>

A.3 Favorise un environnement sécuritaire : Désigne les activités qui permettent de favoriser un environnement sécuritaire et d'atténuer tout risque de préjudice pour le client, les partenaires de soins du client, lui-même et les membres de l'équipe de soins de santé, conformément à la législation, aux normes, à la description de poste de l'employeur, aux politiques, aux procédures et aux lignes directrices.

Sous-compétences	Indicateurs de rendement
A.3.1 Préserve la sécurité du client	<p>A.3.1.1 Veille à ce que les soins et services soient dispensés au bon client (p. ex., confirmation de l'identité)</p> <p>A.3.1.2 Rapporte, documente et réagit aux risques pour la sécurité (p. ex., un conteneur à objets tranchants plein, un mauvais éclairage, des cordons électriques endommagés)</p> <p>A.3.1.3 Répond aux situations d'urgence (p. ex., fournit les premiers soins/RCR, suit le SIMDUT)</p> <p>A.3.1.4 S'assure que les dispositifs permettant d'appeler à l'aide sont à portée de main (p. ex., sonnette d'appel, téléphone)</p> <p>A.3.1.5 Respecte les directives en matière de santé et de sécurité au travail (p. ex., utilisation d'oxygène)</p>
A.3.2 Rapporte tout cas présumé d'abus et/ou de négligence	<p>A.3.2.1 Rapporte et documente tout abus ou négligence présumés ou observés (p. ex., d'ordre physique, émotionnel, sexuel, financier)</p> <p>A.3.2.2 Respecte les règlements législatifs et les politiques de l'agence concernant la documentation et les rapports</p>

<p>A.3.3 Préserve sa sécurité personnelle et celle des membres de l'équipe</p>	<p>A.3.3.1 Adopte une bonne mécanique corporelle (p. ex., lors des soulèvements et des transferts)</p> <p>A.3.3.2 Observe, agit, rapporte et documente tout risque pour la santé et la sécurité au travail (p. ex., planchers mouillés, mauvais éclairage)</p> <p>A.3.3.3 Identifie, rapporte et réagit aux situations de travail dangereuses (p. ex., réaction en cas d'incendie)</p> <p>A.3.3.4 Rapporte tout cas d'intimidation et de harcèlement, y compris tout abus de la part des collègues, des clients, des familles et des partenaires de soins</p>
<p>A.3.4 Met en œuvre les pratiques de prévention et de contrôle des infections</p>	<p>A.3.4.1 Adhère aux pratiques de prévention et de contrôle des infections</p> <p>A.3.4.2 Met en pratique les techniques standard pour l'hygiène des mains</p> <p>A.3.4.3 Choisit les équipements de protection individuelle (ÉPI) adéquats</p> <p>A.3.4.4 Enfile et retire les équipements de protection individuelle</p> <p>A.3.4.5 Adopte des pratiques sécuritaires de manipulation des aliments (p. ex., conservation des aliments, réchauffage des aliments)</p> <p>A.3.4.6 Procède à l'élimination sécuritaire des matériaux contaminés et dangereux</p>

B. COMPÉTENCES FONDAMENTALES

B.1 Communication : Fait référence aux compétences requises pour entretenir et maintenir des relations de travail collaboratives avec le client, les fournisseurs de soins et les autres membres de l'équipe de soins de santé. La communication est claire, concise, respectueuse et adaptée au niveau de compréhension de l'individu.

Sous-compétences	Indicateurs de rendement
B.1.1 Communique avec les clients et leurs partenaires de soins	<p>B.1.1.1 Se présente et explique son rôle et ses responsabilités</p> <p>B.1.1.2 Fait preuve d'une écoute active</p> <p>B.1.1.3 Élimine les obstacles à la communication (p. ex., environnement bruyant, recours à un interprète)</p> <p>B.1.1.4 Répond aux indices verbaux et non verbaux (p. ex., langage corporel)</p> <p>B.1.1.5 Recourt à une gamme de stratégies de communication centrées sur la personne (p. ex., communication verbale, écrite, électronique)</p>
B.1.2 Adapte ses stratégies de communication pour les clients ayant des besoins spécifiques en matière de communication	<p>B.1.2.1 Recourt à une gamme de stratégies pour les clients ayant des besoins de base en matière de communication (p. ex., utilisation d'énoncés courts et simples, technologie) ; ayant des besoins spécifiques dans le domaine visuel (p. ex., éclairage, lunettes, loupe) ; ayant des besoins spécifiques dans le domaine auditif (p. ex., proximité avec le client, langage des signes, appareils auditifs)</p> <p>B.1.2.2 Offre une assistance pour les technologies de communication (p. ex., insertion d'appareils auditifs, remplacement des piles)</p>
B.1.3 Communique de façon professionnelle avec l'équipe de soins de santé	<p>B.1.3.1 Explique son rôle et ses responsabilités aux membres de l'équipe de soins de santé</p> <p>B.1.3.2 Emploie une terminologie médicale pertinente (p. ex., hypotension/hypertension)</p> <p>B.1.3.3 Transmet à l'équipe de soins de santé les données pertinentes concernant les soins au client (p. ex., rapport de fin de quart de travail)</p>
B.1.4 Répond aux conflits	<p>B.1.4.1 Met en pratique des compétences, des stratégies et des techniques de résolution de conflits (p. ex., se concentre sur le problème et non sur la personne)</p> <p>B.1.4.2 Rapporte et documente tout conflit résolu et non résolu ayant un impact sur les clients, leurs partenaires de soins et l'équipe de soins de santé</p>

B.2 Diversité et inclusion : La prestation des soins et de services tient compte des valeurs, des attitudes et des croyances de chaque client et les respecte. Il s'agit notamment de comprendre comment la culture et le vécu influencent les attitudes, les comportements, la communication, l'organisation familiale, les traditions spirituelles et les perceptions de la maladie, du handicap et de la santé d'une personne. Le colonialisme historique, le racisme et la discrimination systémique actuelle qui peuvent affecter la santé et le bien-être font l'objet d'une prise de conscience.

Sous-compétences	Indicateurs de rendement
<p>B.2.1 Dispense des soins compétents sur le plan culturel</p>	<p>B.2.1.1 Reconnaît et respecte les préférences physiques, cognitives, psychologiques, culturelles, sociales et spirituelles de chaque client tout au long de la prestation de soins</p> <p>B.2.1.2 Respecte la culture, l'origine ethnique, l'identité de genre, l'âge, la race, l'origine nationale, la langue, la spiritualité, l'orientation sexuelle et la situation familiale du client</p> <p>B.2.1.3 Rapporte tout comportement qui ne respecte pas les valeurs d'équité et d'inclusion et susceptible d'être perçu comme étant raciste ou discriminatoire</p> <p>B.2.1.4 Prodigue des soins dénués de préjugés culturels, de stigmatisation, de racisme et de discrimination</p>
<p>B.2.2 Fournit des soins inclusifs</p>	<p>B.2.2.1 Cherche à obtenir des informations auprès des clients et de leurs partenaires de soins concernant leurs croyances et préférences quant aux besoins et habitudes culturelles</p> <p>B.2.2.2 Tient compte de l'influence de la culture et des expériences vécues sur la santé, le bien-être, la maladie, le handicap et la fin de vie</p> <p>B.2.2.3 Recourt à une multitude d'approches des soins pour promouvoir l'équité et l'inclusion</p> <p>B.2.2.4 Apporte un soutien concernant le choix et l'accès à la nourriture traditionnelle, aux cérémonies, à la guérison et aux protocoles liés à la santé, à la maladie, au handicap et à la fin de vie</p> <p>B.2.2.5 Collabore avec les guérisseurs traditionnels et les chefs spirituels</p>
<p>B.2.3 Fait preuve de sensibilité culturelle</p>	<p>B.2.3.1 Cherche des occasions de perfectionnement professionnel pour améliorer sa compétence culturelle sur le plan professionnel</p> <p>B.2.3.2 Fait preuve de compétence culturelle en étant réceptif aux expériences culturelles des autres et en essayant de les comprendre</p> <p>B.2.3.3 Reconnaît et gère ses propres valeurs, présomptions, croyances et préjugés personnels</p>

<p>B.2.4 Prodigue des soins compétents sur le plan culturel aux clients autochtones et à leurs partenaires de soins</p>	<p>B.2.4.1 Adapte les approches de soins et de services en tenant compte des pratiques et des croyances culturelles des Premières Nations, des Métis et des Inuits</p> <p>B.2.4.2 Fournit des possibilités de soins et de services pour contribuer aux pratiques culturelles de guérison et aux médecines traditionnelles</p> <p>B.2.4.3 Respecte les normes et les protocoles des différentes communautés autochtones</p>
---	--

B.3 Professionnalisme : Fait référence à une approche du travail qui démontre le respect envers autrui, un engagement envers l'excellence des soins, une attitude professionnelle ainsi qu'un apprentissage et un perfectionnement personnel continus.

Sous-compétences	Indicateurs de rendement
<p>B.3.1 Participe à la démarche d'amélioration de la qualité au sein de l'organisation</p>	<p>B.3.1.1 Exerce conformément à la vision, aux valeurs, aux buts et aux objectifs de l'organisation</p> <p>B.3.1.2 Participe aux activités d'amélioration continue de la qualité, selon les besoins</p> <p>B.3.1.3 Participe aux réunions, aux comités, aux équipes et aux conseils</p>
<p>B.3.2 Se conduit conformément aux principes de l'éthique</p>	<p>B.3.2.1 Met en pratique les principes d'éthique pour les soins de santé (p. ex., autonomie, justice, bienfaisance, non-malfaisance)</p> <p>B.3.2.2 Rapporte toute activité non éthique ou illégale</p> <p>B.3.2.3 Rapporte au superviseur et le consulte en cas de conflit d'intérêts réel ou perçu (p. ex., dispenser des soins à des membres de sa famille, accepter ou donner des cadeaux)</p>
<p>B.3.3 Adopte une conduite professionnelle sur le lieu de travail</p>	<p>B.3.3.1 Adhère aux politiques et procédures de l'employeur, y compris, mais sans toutefois s'y limiter : recours à un langage respectueux ; respect du code vestimentaire sur le lieu de travail ; maintien de son hygiène personnelle ; respect de l'horaire du lieu de travail ; transfert d'imputabilité/de soins (par exemple, fin de quart de travail) ; utilisation de la technologie et des médias sociaux sur le lieu de travail</p> <p>B.3.3.2 Accepte de rendre compte et d'assumer la responsabilité de son comportement et de ses actions conformément aux directives de l'employeur (p. ex., au code de conduite)</p> <p>B.3.3.3 Agit comme un modèle pour les autres (p. ex., fait preuve d'expertise, d'empathie et de compassion)</p>
<p>B.3.4 S'implique dans un perfectionnement</p>	<p>B.3.4.1 Réfléchit à son propre travail pour améliorer sa pratique</p> <p>B.3.4.2 Entretient ses compétences grâce à des possibilités d'éducation formelle et informelle</p>

<p>professionnel continu</p>	<p>B.3.4.3 Tient à jour les certifications requises par l'employeur (p. ex., RCR, SIMDUT, sécurité alimentaire)</p> <p>B.3.4.4 Maintient une inscription en règle si la législation ou les directives du ministère l'exigent</p>
<p>B.3.5 Prend soin de soi pour son propre bien-être</p>	<p>B.3.5.1 Demande de l'aide pour accomplir les tâches assignées si cela s'avère nécessaire (p. ex., soulèvement, transfert)</p> <p>B.3.5.2 Prévient le superviseur en cas de stress, d'anxiété, d'usure de compassion et d'épuisement professionnel</p> <p>B.3.5.3 Se maintient en forme pour pouvoir exercer (p. ex., capable de répondre aux exigences physiques du travail)</p> <p>B.3.5.4 Reconnaît les étapes du bien-être personnel et des autosoins ainsi que les stratégies nécessaires pour promouvoir le bien-être personnel</p>

Compétences pour réussir

[Compétences pour réussir](#)¹ a été élaboré par Emploi et Développement social Canada. Il s'agit des neuf compétences nécessaires pour participer, s'adapter et s'épanouir dans l'apprentissage, le travail et la vie. Pour mieux comprendre leur représentation dans le profil de compétences, elles ont toutes fait l'objet d'une [cartographie](#).

[L'annexe B](#) énumère les définitions des *Compétences pour réussir* et des exemples de leur utilisation par les préposés en soutien aux soins dans le cadre de leurs activités professionnelles quotidiennes.

¹<https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir.html>

Ouvrages cités

Canada, Emploi et Développement social. «Gouvernement du Canada». *Canada.ca*, / Gouvernement du Canada, 1er mars 2019, <https://noc.esdc.gc.ca/Accueil/Bienvenue?GoCTemplateCulture=fr-CA>.
Canada, Service. «Gouvernement du Canada». *Canada.ca*, / Gouvernement du Canada, 28 janvier 2022, <https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir.html>.

Traduit de «Facts about Developmental Disabilities» *Centers for Disease Control and Prevention*, Centers for Disease Control and Prevention, 27 avril 2022, <https://www.cdc.gov/ncbddd/developmentaldisabilities/facts.html>.

Gouvernement du Canada, Services publics et Approvisionnement Canada. «Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion». *Lexiques et vocabulaires — TERMIUM Plus® — Ressources du Portail linguistique du Canada — Canada.ca*, 22 septembre 2022, <https://www.noslangues-ourlanguages.gc.ca/fr/publications/equite-diversite-inclusion-equity-diversity-inclusion-fra#lettre-letter-G>

Traduit de «Regulated health professional definition». *Law Insider*, <https://www.lawinsider.com/dictionary/regulated-health-professional>. «Les comportements réactifs» *Société Alzheimer du Canada*, <https://alzheimer.ca/fr/les-aides-et-le-soutien/je-prends-soin-dune-personne-atteinte-dun-trouble-neurocognitif-3>.

Traduit de Sorrentino, Sheila A., et al. *Mosby's Canadian Textbook for the Support Worker*. Elsevier, 2018.

Commission de vérité et de réconciliation du Canada : Appels à l'action. https://nctr.ca/wp-content/uploads/2021/04/4-Appels_a_l-Action_French.pdf

Déclaration des Nations unies sur les droits des peuples autochtones — Un. org. https://www.un.org/development/desa/indigenouspeoples/wp-content/uploads/sites/19/2018/11/UNDRIP_F_web.pdf

Traduit de Wilk, Mary J., et al. *Sorrentino's Canadian Textbook for the Support Worker*. Elsevier, 2022.

Annexes

Annexe A : Glossaire des termes utilisés

Terme	Définition
Abus	Préjudice causé délibérément par une ou plusieurs personnes.
Acte contrôlé/réglementé	Les actes contrôlés sont des activités à plus haut risque qui peuvent entraîner un préjudice si elles ne sont pas exécutées de manière appropriée. Ceux-ci sont décrits dans la législation provinciale sur la santé (y compris les lois et les règlements).
Activité restreinte	Des activités de soins de santé à plus haut risque qui sont effectuées par un professionnel de la santé réglementé (PSR) ou qui peuvent être déléguées à un travailleur non réglementé par un PSR en recourant à un processus tel que la délégation et ce, conformément à la législation et/ou à la réglementation de leur province.
Activités de la vie quotidienne (AVQ)	«Les activités de soins personnels que les personnes effectuent elles-mêmes quotidiennement pour rester indépendantes et fonctionner dans la société, telles que la déambulation, l'alimentation, l'habillement, l'hygiène personnelle et l'utilisation des toilettes.» ²
Activités instrumentales de la vie quotidienne (AIVQ)	Les compétences complexes nécessaires pour vivre de manière autonome, dont la capacité à organiser ses déplacements, à gérer ses finances, à faire ses courses et à préparer ses repas, à gérer son foyer, à communiquer avec les autres et à gérer les traitements médicamenteux. ³
Aide à la prise de médicaments	L'aide à la prise de médicaments comprend, sans s'y limiter, les activités suivantes ⁴ : rappeler au client qu'il doit prendre ses médicaments ; apporter les contenants de médicaments au client ; apporter au client des médicaments préversés, des seringues préremplies et/ou des plaquettes alvéolées ; s'assurer que le médicament est le bon ; lire l'étiquette de la prescription au client ; desserrer ou enlever les couvercles des récipients, ou ouvrir les plaquettes alvéolées ; fournir de l'eau ou d'autres liquides selon les besoins ; superviser le client pendant qu'il pose le médicament dans sa main, dans une cuillère à mesurer (ou une seringue orale) ou dans une tasse ; stabiliser la main du client pendant qu'il place des médicaments ou administre des gouttes pour les yeux, des vaporisateurs nasaux et d'autres médicaments
Aide à la vie autonome	Désigne un environnement dans lequel des services tels que logement, services d'accueil et soins personnels sont prodigués aux personnes qui peuvent vivre de manière indépendante et prendre des décisions en leur nom propre, mais qui ont néanmoins besoin d'un environnement adapté en raison de problèmes de santé. Ces services peuvent comprendre (sans toutefois s'y limiter) la gestion du

Traduit de² Wilk, Mary J. Sorrentino's Canadian Textbook for the Support Worker, 5e édition, 2018

Traduit de³ Wilk, Mary J. Sorrentino's Canadian Textbook for the Support Worker, 5e édition, 2018

Traduit de⁴ Wilk, Mary J. Sorrentino's Canadian Textbook for the Support Worker, 5e édition, 2022

	foyer et les soins personnels (p. ex.. maison de retraite, établissement de logements avec services de soutien).
Aptitude à exercer	La capacité physique, mentale et psychologique de répondre aux exigences de l'emploi de manière sécuritaire, compétente et éthique.
Autonomie	Fait référence à la liberté individuelle ou au droit d'une personne de prendre des décisions sans y être contrainte (c.-à-d., l'autodétermination).
Autosoins	Fait référence aux activités par lesquelles une personne prend soin d'elle-même en adoptant des comportements qui favorisent la santé et le bien-être.
Bien-être personnel	Désigne les activités, les choix et les modes de vie qui conduisent à un état de santé holistique (physique, mental, émotionnel, spirituel et social). Cela inclut des choix physiques tels que l'exercice, la nutrition et les habitudes de sommeil.
Bienfaisance	Le devoir d'agir dans le meilleur intérêt du client.
Capacité	Les capacités englobent les tâches techniques observables («ce que l'on fait») et les compétences fondamentales («les comportements, attitudes, dispositions et/ou attributs») associées à une profession spécifique (une des tâches ou responsabilités principales d'une profession, d'un poste ou d'une fonction donnés).
Client	Terme général désignant les individus recevant des soins ou des services de soutien dans la collectivité ou dans un établissement de soins. Dans certains environnements, l'individu est appelé patient ou résident.
Compétence culturelle	La capacité d'une personne à comprendre et à interagir efficacement avec des personnes issues de cultures différentes de la sienne.
Compétence fondamentale	Les comportements, les attitudes, les dispositions et/ou les attributs attendus d'une personne dans l'exercice de ses fonctions. Également appelées compétences générales, compétences transférables et compétences du XXI ^e siècle.
Compétences	Les compétences sont des capacités reconnues qu'un individu doit posséder pour être efficace dans son emploi, son rôle, sa fonction, ses tâches ou ses obligations.
Compétences pour réussir (précédemment dénommées Compétences essentielles)	Les Compétences pour réussir sont les compétences nécessaires pour participer, s'adapter et s'épanouir dans l'apprentissage, le travail et la vie. Elles incluent la communication, la créativité et l'innovation, la résolution de problèmes, la lecture, les compétences numériques, la collaboration, l'adaptabilité, la rédaction et le calcul. ⁵
Compétence technique	Les capacités et les tâches requises pour appliquer des principes et des informations techniques spécifiques dans une fonction ou un rôle professionnel.

⁵ En apprendre davantage sur les Compétences, <https://www.canada.ca/fr/services/emplois/formation/initiatives/competence-reussir/comprendre-individus.html>

Comportements réactifs	Terme souvent utilisé pour désigner les actions, mots et gestes d'une personne atteinte qui réagit à quelque chose de négatif, de frustrant ou de perturbant dans son environnement social ou physique. ⁶
Délégation	Un professionnel de la santé réglementé transfère à une autre personne le pouvoir d'exécuter un acte restreint. Également connu sous le nom de transfert de fonction.
DIIPPS	DIIPPS est un acronyme qui signifie dignité, indépendance, individualisation des soins, vie privée, préférence, sécurité.
Directives de fin de vie	Les directives de fin de vie sont généralement établies pendant les soins palliatifs ou de fin de vie et peuvent prendre la forme d'un testament de vie ou d'une directive préalable. Ces décisions sont documentées et acceptées par le client et/ou son représentant légal. L'aide médicale à mourir peut faire partie des dispositions. Parmi les autres directives liées à la prestation de soins de santé, on peut citer le désir de ne pas être réanimé, le refus ou l'arrêt de traitements, le rejet d'aliments et de liquides, et la sédation palliative.
Entente de services au client	Détaille l'entente entre une agence ou un service de soins de santé et un client dans laquelle sont décrits et précisés les services à fournir.
Environnement de soins de santé	Fait référence à la diversité des environnements qui permettent aux clients de bénéficier d'un hébergement, de soins de santé et d'autres services de soutien.
Épuisement professionnel	État d'épuisement physique, émotionnel et mental qui entraîne des sentiments de découragement, de négativité et de manque de puissance. ⁷
Équipement de protection individuelle (ÉPI)	Vêtements et équipements destinés à minimiser l'exposition aux risques chimiques ou biologiques sur le lieu de travail et comprenant généralement des gants, des blouses, des masques et des protections oculaires.
Établissement de soins de longue durée (structures de soins en résidence)	En général, les établissements de soins de longue durée offrent un logement, des soins et des services aux personnes dépendantes de soins et d'assistance prodigués par des soignants à toute heure du jour et de la nuit (professionnels de la santé réglementés et fournisseurs de soins non réglementés).
Habiletés et attributs personnels	Les habiletés et attributs personnels sont des aptitudes, inhérentes ou acquises, facilitant l'acquisition de connaissances et de compétences requises pour effectuer un travail.
Habillage	Ce terme désigne les activités liées à l'habillage d'un client et la pose de bas anti-embolie.
Handicap	Une déficience physique, mentale, intellectuelle, cognitive, sensorielle, d'apprentissage ou de communication, ou une limitation fonctionnelle, qu'elle soit apparente ou non, et de nature permanente, temporaire ou épisodique, qui entrave

Traduit de⁶ *Responsive and reactive behaviours*, <https://tinyurl.com/3zks4nf6>

Traduit de⁷ Wilk, Mary J. Sorrentino's Canadian Textbook for the Support Worker, 5e édition, 2022

la pleine et égale participation d'une personne à la société lorsqu'elle est confrontée à un obstacle.

Holistique Fait référence à la prise en compte de la personne dans sa globalité en incluant son bien-être physique, émotionnel, social et spirituel.

Hygiène personnelle Ce terme inclut des activités telles que les soins buccaux (dont le brossage des dents, l'utilisation du fil dentaire, les prothèses dentaires et les soins dentaires), les bains, les douches, les massages du dos, l'hygiène des pieds, les soins périnéaux, ainsi que la pose d'appareils auditifs et leur entretien.

Identité de genre Sensation intérieure et profonde d'être homme ou femme, les deux, ni l'un ni l'autre, ou encore de se situer quelque part le long du spectre du genre.⁸

Imputabilité La disposition à accepter la responsabilité de ses actions et à en rendre compte.

Indicateur de rendement Le résultat mesurable d'une action spécifique de la sous-compétence.

Intimidation et harcèlement Acte consistant à dire ou à faire des choses blessantes à quelqu'un d'autre de manière intentionnelle et répétée. Il peut s'agir d'actes physiques, de violences verbales, de moqueries et de persécutions sociales (p. ex., répandre des rumeurs).

Justice Des soins sont fournis de manière juste et équitable à tous les clients.

Limites professionnelles Décrit ce qui est acceptable et inacceptable pour un professionnel au travail et vise à protéger le client.

MAAC Acronyme pour «maladie d'Alzheimer et affections connexes» faisant référence aux formes les plus courantes de démence.

Mesures de confort Activités de soins qui peuvent améliorer le confort des clients et leur procurer un sentiment de bien-être. Citons par exemple le lavage, les soins de la peau, le repositionnement et le changement de linge.

Mobilité La capacité de se déplacer physiquement.

Négligence Une situation au cours de laquelle une personne n'est pas prise en charge de manière adéquate, notamment en ce qui concerne ses besoins physiques, émotionnels et psychologiques.

Non-malfaisance L'obligation de ne pas faire de mal à autrui ou de ne causer aucun dommage.

Norme nationale professionnelle (NNP) Les NNP sont des inventaires des connaissances, des compétences, des aptitudes personnelles et des attributs requis pour que les travailleurs exécutent avec professionnalisme un travail ou une profession spécifique. Il s'agit de lignes directrices volontaires élaborées avec la participation des parties prenantes du

⁸ Guide de la terminologie liée à l'équité, la diversité et l'inclusion, <https://www.noslanguages-ourlanguages.gc.ca/fr/publications/equite-diversite-inclusion-equity-diversity-inclusion-tra#lettre-lettre-G>

secteur pour fournir aux employeurs, aux éducateurs, aux formateurs et aux demandeurs d'emploi des conseils pratiques.

Partenaires de soins du client Une ou plusieurs personnes choisies par un client pour participer à ses soins courants, et qui ne sont pas employées par l'établissement de soins de soins de santé. Lorsque le client est inapte, le parent le plus proche ou un tuteur légal sera alors désigné.

Plan de soins/plan de service Un dossier qui documente les soins, le soutien, les interventions et les activités nécessaires pour répondre aux besoins d'un client pour son bien-être, son indépendance et sa qualité de vie générale. Le plan de soins est spécifique au client et mis au point par un professionnel de la santé réglementé.

Préposé en soutien aux soins Il s'agit d'un terme générique utilisé pour décrire le travailleur non réglementé qui offre des services spécifiques et directs de soins personnels et d'assistance dans une multitude de contextes. Parmi les appellations professionnelles mentionnons les suivantes, sans toutefois s'y limiter : préposé aux bénéficiaires, aide-soignant, assistant aux soins de santé, préposé aux soins des résidents, assistant aux soins continus, préposé aux soins personnels, préposé aux soins à domicile, préposé aux soins à domicile et aux soins continus, préposé aux soins en établissement et assistant aux soins à domicile.

Professionalisme Une approche du travail qui démontre respect pour les autres, engagement, compétence et attitude appropriée.⁹

Professionnel de la santé réglementé (PSR) Un professionnel de la santé qui est autorisé ou agréé à fournir des soins de santé en vertu d'une loi provinciale ou d'un règlement spécifiques à sa profession, qui fournit des soins de santé ou qui appartient à une catégorie de personnes prescrites comme professionnels de la santé réglementés.¹⁰

Profession réglementée Les professions qui sont soumises à la législation provinciale et qui sont inscrites/certifiées auprès d'un collège de réglementation.

Profil de compétences Un profil de compétences est le fruit d'une analyse des tâches d'une profession ou d'un rôle spécifique. Il s'agit d'un inventaire des connaissances, des compétences, des aptitudes et des qualités personnelles requises pour que les travailleuses et travailleurs puissent s'acquitter avec compétence des tâches qui leur sont confiées.

Relation thérapeutique Une relation thérapeutique se manifeste par des attitudes et des comportements bienveillants. La relation contribue à la santé et au bien-être du client et est fondée sur la confiance, le respect, l'empathie et une certaine intimité professionnelle. Elle exige une utilisation appropriée du pouvoir inhérent au rôle du fournisseur de soins.

Services de soins à domicile Les services de soins à domicile désignent l'ensemble des services de soins personnels qui permettent aux personnes souffrant de problèmes de santé de continuer à vivre dans leur foyer.

Traduit de⁹ Wilk, Mary J. Sorrentino's Canadian Textbook for the Support Worker, 5e édition, 2018
Traduit de¹⁰ regulated health professional definition, <https://www.lawinsider.com/dictionary/regulated-health-professional>

Services de soutien à domicile	Les activités nécessaires pour assister les clients et leurs familles dans leurs foyers. Ces services comprennent des tâches ménagères plus légères telles que le nettoyage, l'aspiration, l'époussetage, la lessive, la préparation des lits et la confection de repas et de collations, conformément au plan de soins.
Soins axés sur la personne	Une approche holistique des soins qui reconnaît et répond aux besoins et aux capacités uniques du client. Elle garantit la prise en compte des préférences du client en matière de soins afin de définir le plan de soins et la prise de décision. Cette approche permet d'obtenir les meilleurs résultats possibles pour le client, tout en améliorant sa qualité de vie et la qualité des soins.
Soins palliatifs	Fournir des soins et des services à un client atteint d'une maladie incurable, dans le but d'améliorer sa qualité de vie.
Soins post-mortem	Définis comme les soins après la mort et comprenant généralement le positionnement du corps dans un alignement normal, le nettoyage et le respect des politiques de soins post-mortem de l'employeur.
Sous-compétences	Une activité qui peut être effectuée dans un laps de temps limité et qui, une fois terminée, aboutit à un produit, un service ou une décision.
Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)	Un système national qui fournit des informations de sécurité sur les matières dangereuses ; comprend l'étiquetage, les fiches de données de sécurité (FDS) et la formation des employés.

Annexe B : Correspondances entre le profil de compétences et les Compétences pour réussir

Vous pouvez [accéder ici](#) à la cartographie des neuf compétences identifiées en tant que *Compétences pour réussir* dans la norme nationale professionnelle pour les préposés en soutien aux soins. Vous trouverez ci-dessous les compétences, leurs définitions et de brefs exemples de la manière dont les fournisseurs les utilisent dans le cadre de leurs activités professionnelles quotidiennes :

1. **Adaptabilité** fait référence à la capacité à atteindre ou à adapter des objectifs et des comportements lorsque des changements attendus ou inattendus se produisent, en planifiant, en restant concentrés, en persistant et en surmontant les revers. Par exemple, les préposés en soutien aux soins exploitent cette compétence pour s'adapter à de nouveaux clients, à un environnement de travail changeant, pour apprendre à travailler avec de nouveaux outils et pour s'améliorer en recevant de la rétroaction. De solides compétences en matière d'adaptabilité aideront les travailleuses et travailleurs à gérer efficacement le changement et à apprendre de nouvelles compétences et de nouveaux comportements si nécessaire, à rester concentrés sur leurs responsabilités et leurs objectifs et à ne pas baisser les bras dans les situations difficiles. Elles aideront les travailleuses et travailleurs à rester positifs et à gérer le stress susceptible de découler des changements sur le lieu de travail.
2. **Collaboration** fait référence à la capacité à contribuer et à soutenir les autres pour atteindre un objectif commun. Par exemple, les préposés en soutien aux soins exploitent cette compétence pour travailler avec le client, les partenaires de soins et l'équipe de soins de santé afin de fixer et d'atteindre des objectifs communs et de prodiguer des soins sûrs, compétents et éthiques. Il est également important de pouvoir travailler de manière respectueuse avec des personnes aux professions, expériences, cultures et origines différentes.
3. **Communication** fait référence à la capacité à recevoir, à comprendre, à considérer et à partager des renseignements et des idées en parlant, en écoutant et en interagissant avec les autres. Par exemple, au travail, les préposés en soutien aux soins exploitent cette compétence pour établir, construire et maintenir des relations de collaboration avec les clients, les partenaires de soins et les membres de l'équipe de soins de santé. Les préposés en soutien aux soins doivent posséder de solides compétences en communication pour écouter, prêter attention et comprendre les autres, y compris les personnes d'origines et de cultures différentes.
4. **Créativité et innovation** fait référence à la capacité à imaginer, à développer, à exprimer, à encourager et à appliquer des idées de manière novatrice, inattendue ou de remettre en question les méthodes et les normes existantes. Par exemple, au travail, les préposés en soutien aux soins exploitent cette compétence pour adapter les soins afin de mieux répondre aux besoins de leurs clients, des partenaires de soins et de l'équipe soignante.
5. **Compétences numériques** fait référence à la capacité à utiliser la technologie et les outils numériques pour trouver, gérer, appliquer, créer et partager des renseignements et du contenu. Par exemple, les préposés en soutien aux soins exploitent cette compétence pour communiquer avec les partenaires de soins, documenter les soins et se servir des outils de santé courants.
6. **Calcul** fait référence à la capacité à trouver, à comprendre et à transmettre des renseignements mathématiques présentés sous forme de mots, de chiffres, de symboles et de graphiques. Par exemple, au travail, les préposés en soutien aux soins exploitent cette compétence pour effectuer des calculs tels que la conversion du poids et du volume du système impérial au système métrique.
7. **Résolution de problèmes** fait référence à la capacité à cerner, à analyser, à proposer des solutions et à prendre des décisions. La résolution de problèmes aide à suivre les réussites, et à apprendre de son expérience. Par exemple, les préposés en soutien aux soins exploitent cette compétence pour choisir des plans d'action et s'adapter aux besoins du client. La capacité à réfléchir, à prendre des

décisions et à résoudre des problèmes de manière efficace peut améliorer les soins et l'assistance fournis.

8. **Lecture** fait référence à la capacité à trouver, à comprendre et à utiliser les renseignements présentés sous forme de mots, de symboles et d'images. Par exemple, les préposés en soutien aux soins exploitent cette compétence pour lire les plans de soins des clients ou les ententes de services, les courriels, les instructions et les manuels sur les politiques et les procédures. De bonnes compétences en lecture sont nécessaires pour travailler efficacement et en toute sécurité.
9. **Rédaction** fait référence à la capacité à partager des renseignements à l'aide de mots écrits, de symboles et d'images. Par exemple, les préposés en soutien aux soins exploitent cette compétence pour remplir des formulaires et documenter les soins, rédiger des courriels, des instructions et des rapports. Le préposé en soutien aux soins nécessite des compétences en rédaction adaptées à différentes situations et documents.