

RAPPORT DE PERSPECTIVES DE PROJET

Assurer l'avenir des préposées et préposés aux services de soutien à la personne — Vers la confiance, le savoir-faire et la résilience



PARTENAIRES

University Health
Network and Women's
College Hospital



EMPLACEMENTS

Ontario



FONDS VERSÉS

203 714 \$



PUBLIÉ

Juillet 2024



COLLABORATEUR

Ramsha Naveed,
*Spécialiste du
Laboratoire d'Innovation*

Laura McDonough,
*Directrice associé de la
mobilisation des
connaissances au CCF*

Sommaire

Les préposées et préposés aux services de soutien à la personne (PSSP) manquent souvent de possibilités de perfectionnement professionnel appropriées même s'ils jouent un rôle crucial dans le système de soins de santé de l'Ontario, surtout face à de nouveaux défis comme la pandémie. Pour combler cette lacune, l'équipe de l'University Health Network (UNH) a collaboré avec des partenaires, nouveaux et existants, pour élaborer et lancer des ressources d'éducation et de défense des droits afin d'accroître les compétences, la confiance et la résilience des préposés aux services de soutien à la personne dans la prestation de soins sécuritaires et efficaces.

Entre 2021 et 2023, l'équipe de l'UNH a collaboré avec cinq partenaires du secteur de la santé pour lancer trois modules de formation et les a testés auprès de 54 préposés aux services de soutien à la personne. Ils ont également collaboré avec quatre partenaires du secteur de la santé à l'élaboration et au lancement d'une campagne de plaidoyer sur l'éducation des leaders d'organisations. Cette approche collaborative a donné des résultats positifs ; les modules ont été bien accueillis, et les préposées et préposés aux services de soutien à la personne ont indiqué qu'ils se sentaient vus, entendus et valorisés en participant au processus. Les PSSP ont également signalé une amélioration de leur capacité à prendre soin de leur propre bien-être, de leurs compétences en communication et de leurs pratiques de contrôle des infections grâce aux outils et au contenu du module.

Les préposés et préposées continuent d’avoir besoin d’occasions de perfectionnement professionnel et d’améliorer leurs compétences, ainsi que d’un plaidoyer pour la qualité de leur travail.

PERSPECTIVES CLÉS

- 1 Les modules de formation en ligne peuvent fournir de la formation et du perfectionnement ciblés et spécifiques au secteur, en particulier pour relever les défis nouveaux et émergents.
- 2 Des partenariats solides en matière de sensibilisation et d’inclusion des principales parties prenantes dans la conception, l’élaboration et la mise à l’essai de nouvelles ressources peuvent mener à des résultats consistants et à une expérience positive pour les participantes et participants.
- 3 Les PSSP apprécient les modules d’apprentissage conçus par d’autres PSSP et comprenant des scénarios et des jeux de rôle.

► L’enjeu

Les PPSP sont un élément crucial de nombreux systèmes de soins de santé provinciaux et territoriaux, en particulier dans le secteur des soins de longue durée en Ontario, où ils représentent 58,5 % du personnel des soins à domicile. Leur travail est souvent éprouvant sur le plan émotionnel et physique et cela a été exacerbé ces dernières années en raison des pénuries de main-d’œuvre et de la pandémie.

Les PSSP travaillent souvent sans avoir accès aux possibilités de perfectionnement professionnel offertes aux autres prestataires de soins, une situation qui a été particulièrement problématique pendant la pandémie, qui a entraîné des défis urgents et a nécessité une expertise accrue en matière d’infection et de prévention, en particulier dans les foyers de soins de longue durée.



Ce que nous examinons

Pour combler cette lacune, l'équipe de l'UNH a créé des ressources d'éducation et de plaidoyer pour les PSSP entre 2021 et 2023. Le projet comprenait :

1. La création d'une plateforme éducative avec de nouveaux modules, élaborés et mis à l'essai, sur la prévention et le contrôle des infections, la COVID-19, le bien-être et la résilience.
2. La mise en place et le renforcement de partenariats pour stimuler l'engagement et de nouvelles initiatives.
3. Un plaidoyer en faveur de changements systémiques par l'éducation des dirigeantes et dirigeants des organisations.

L'objectif de ces activités du projet était d'accroître les compétences, la confiance et la résilience des préposées et préposés aux services de soutien à la personne pour fournir des soins sûrs et efficaces.

Ce que nous apprenons

L'équipe de l'UHN a conçu, élaboré et mis à l'essai les trois modules de formation, en incluant activement cinq partenaires clés du secteur de la santé, et avec aussi la participation du personnel des niveaux subalterne et supérieur et du conseil d'administration. Les modules ont été mis à l'essai auprès de 54 préposées et préposés, qui ont fourni des commentaires dans le cadre de groupes de discussion afin de peaufiner la terminologie et de se concentrer sur le contenu. Dans l'ensemble, le personnel de l'UHN, les partenaires et les PSSP ont trouvé que le contenu du module répondait aux besoins des préposées et préposés aux services de soutien à la personne. Les PSSP qui ont testé les modules se sentaient mieux outillés pour prendre soin de leur propre bien-être, améliorer leurs pratiques de contrôle des infections et se sentir plus efficaces dans l'utilisation des stratégies de communication pour mieux comprendre les besoins de la clientèle, tout cela grâce à l'utilisation des outils et du contenu des modules.

Les publics cibles sont heureux d'être inclus dans les processus conçus à leur intention

Les partenaires du projet ont pris soin d'impliquer les PSSP dans l'élaboration et la mise en œuvre des modules éducatifs. Parmi les avantages indirects de leur participation dans ce projet, mentionnons le fait qu'ils se sentent vus, entendus et valorisés en participant au processus. Les préposées et préposés travaillent souvent en vase clos et n'ont pas beaucoup d'occasions d'échanger les uns avec les autres et avec leurs collègues. Les discussions de groupe visant à solliciter les commentaires directement des PSSP ont créé une occasion d'échanger et un sentiment de connivence entre les PSSP et ont validé plusieurs de leurs expériences personnelles sur le terrain. Quatre partenaires du secteur de la santé et de la formation ont également participé à l'élaboration des campagnes de sensibilisation, et la Toronto Metropolitan University et le Centennial College ont contribué à la participation des étudiantes et étudiants au processus. Bien qu'il soit trop tôt pour juger de l'incidence de la campagne de plaidoyer, les partenaires ont convenu que la défense des droits est nécessaire et ils ont apprécié l'occasion de planifier ensemble.

★ Pourquoi c'est important

Le système de soins de santé de l'Ontario continue de dépendre fortement des PSSP pour remplir des rôles de soins essentiels dans les hôpitaux, les foyers de soins de longue durée, les établissements d'enseignement, les programmes de jour pour adultes et à domicile dans la communauté. Compte tenu du vieillissement de la population canadienne, les PSSP continueront d'être en forte demande. Le recrutement devra augmenter, le secteur devra retenir les travailleuses et travailleurs actuellement sur le terrain et le secteur devra s'assurer que les travailleuses et travailleurs ont les compétences dont ils ont besoin pour fournir des soins de qualité. Le succès du recrutement et du maintien en poste dépendra en grande partie des efforts visant à améliorer la qualité du travail des préposées et préposés, ce qui nécessitera des efforts continus de défense des intérêts auprès des gouvernements provinciaux, territoriaux et fédéral.



État des compétences :
L'engagement efficace des
employeurs dans le
développement des
compétences – De la rhétorique
aux solutions

Ce projet est un modèle prometteur pour le perfectionnement des préposées et préposés aux services de soutien à la personne alors que les exigences évoluent rapidement. Il est également utile pour favoriser la collaboration et le partenariat à l'appui d'objectifs communs de plaidoyer liés aux défis systémiques auxquels sont confrontés les PSSP, notamment les bas salaires et le travail de piètre qualité.

Pour remédier aux pénuries de main-d'œuvre et de compétences, il est essentiel d'aider les employeurs à surmonter les obstacles structurels à l'investissement dans la formation.

[Lire le rapport](#)

Ce projet montre également comment des partenariats solides et collaboratifs et l'engagement des utilisatrices et utilisateurs finaux tout au long du processus de conception, de développement et de mise à l'essai d'une nouvelle intervention en matière de compétences et de formation peuvent aboutir à un produit de haute qualité qui profite à la population cible des stagiaires. De nombreux projets financés par le Centre des Compétences futures qui ont été couronnés de succès et qui ont été en mesure de démontrer leur impact ont investi du temps et de l'argent dans des consultations significatives et dans la compréhension de la population que le projet est censé toucher. Ce projet s'est assuré de faire participer les préposées et préposés aux services de soutien à la personne eux-mêmes, et cet engagement s'est traduit par du matériel efficace qui répondait à leurs besoins.

► Prochaines étapes

Les ressources élaborées dans le cadre de ce projet continuent d'être offertes par les partenaires sous la forme d'un [cours virtuel](#), en plus d'autres ressources de formation pour les PSSP.

Des questions sur notre travail ? Souhaitez-vous avoir accès à un rapport en anglais ou en français ? Veuillez contacter communications@fsc-ccf.ca.

Comment Citer Ce Rapport

Naveed, R., McDonough, L. (2024) Project Insights Report: Assurer l'avenir des préposées et préposés aux services de soutien à la personne — Vers la confiance, le savoir-faire et la résilience. Toronto : Centre des Compétences futures. <https://fsc-ccf.ca/fr/projets/psw-workforce-futureproof/>

Assurer l'avenir des préposées et préposés aux services de soutien à la personne — Vers la confiance, le savoir-faire et la résilience est financé par le gouvernement du Canada dans le cadre du programme Compétences futures. Les opinions et les interprétations contenues dans cette publication sont celles de l'auteur et ne reflètent pas forcément celles du gouvernement du Canada.

© Copyright2025 – Future Skills Centre / Centre des Competences futures