



Image : Creative Commons

MON CAHIER POUR MIEUX SUPERVISER

Une approche conviviale sous forme de fiches pour accompagner toutes les personnes enseignantes impliquées dans la supervision du stage d'intégration.

RESUMÉ

Ce cahier a pour objectif d'aborder les éléments qui soutiennent une expérience positive de stage.

Des Roches, Marie-Claire

Enseignante en Optique et Lunetterie
au Cégep de Lanaudière à l'Assomption

Version originale : Avril 2023
Version révisée : Mars 2024

Table des matières

INTRODUCTION	3
FICHE #1 : La préparation du milieu de stage	4
FICHE #2 : La préparation personnelle de la personne superviseure de stage	7
FICHE #3 : L'accueil de la personne stagiaire	11
FICHE #4 : La rétroaction efficace	13
FICHE #5 : La gestion du stress de la personne stagiaire	16
FICHE #6 : L'éthique professionnelle de la personne stagiaire	19
FICHE #7 : Les savoirs-être de la personne stagiaire O.L.	23
FICHE #8 : L'utilisation du numérique en stage O.L.	25
CONCLUSION	27
RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES	28

INTRODUCTION

Superviser un ou une stagiaire de 6^e session est une responsabilité que toutes les personnes enseignantes du département d'Optique et Lunetterie (O.L.) prennent au sérieux et dans laquelle elles n'hésitent pas à s'investir professionnellement et personnellement. Or, malgré les meilleures intentions du monde, parfois on peut oublier certaines étapes dans notre accompagnement de stagiaire et ce, très souvent de façon inconsciente. En effet, nos expériences combinées du domaine de l'optique et de l'enseignement collégial constituent une base solide pour la supervision de stagiaire. Néanmoins, nous sommes des êtres humains avant tout, avec des personnalités uniques, des niveaux de sensibilité différents, des forces et des zones de défis individuels qui sont propres à chaque individu.

Comment nous préparons-nous à superviser lors des stages en O.L. ? Voici une question à laquelle il est judicieux de s'attarder, car la supervision de stage est une vaste tâche pour laquelle peu d'outils variés ont été développés au département. Le premier référentiel dont on se sert pour gérer l'aspect relationnel de la supervision de stage est plutôt abstrait. Je qualifierais ce dernier d'officieux tout en étant essentiel à la fois, puisqu'il est fondé sur de l'intuition et sur des valeurs personnelles et qu'il existe peu d'écrits à son sujet. Le deuxième référentiel est officiel, car il est constitué de documents administratifs tels que la Convention de stage, le plan de cours ainsi que les grilles d'évaluation. Là également, on constate des zones floues concernant certaines démarches préparatoires au stage ou d'accompagnement des personnes stagiaires. Maintenant que cela est dit, pourrait-on réagir plus efficacement dans le cadre de nos interventions envers nos stagiaires et nos milieux de stage ? Selon moi, poser cette question, c'est y répondre par l'affirmative. L'amélioration continue étant au centre des priorités de notre département, il ne fait aucun doute pour moi que ce cahier vous plaira par sa pertinence et ses outils pratiques. Dans les pages qui suivent, vous retrouverez huit fiches portant sur ces sujets fondamentaux :

- 1- La préparation du milieu de stage
- 2- La préparation personnelle de la personne superviseure
- 3- L'accueil de la personne stagiaire
- 4- La rétroaction efficace
- 5- La gestion du stress de la personne stagiaire
- 6- L'éthique professionnelle de la personne stagiaire
- 7- Les savoirs-être de la personne stagiaire O.L.
- 8- L'utilisation du numérique en stage O.L.



FICHE #1

La préparation du milieu de stage

Explications

Pour accueillir une personne stagiaire dans un milieu de stage, il faut s'assurer que cet environnement offrira des opportunités intéressantes d'approfondissement des compétences associées au programme d'études. Cette responsabilité incombe à la personne responsable de la coordination des stages. En effet, lorsqu'elle approuve les choix de milieux de stage demandés par les personnes stagiaires, cette dernière valide si le milieu permet de réaliser la majorité des activités professionnelles d'un opticien ou d'une opticienne d'ordonnances. Le département O.L. a établi que pour accepter un milieu de stage, ce dernier devait offrir la possibilité à la personne stagiaire d'exercer dans au moins deux domaines principaux du champ d'exercice des opticiens ou opticiennes d'ordonnances sur une possibilité totale de trois :



- ☐ **L'ajustement, la vente et la livraison de montures et de lentilles ophtalmiques**
- ☐ **Le taillage-montage de lunettes et le travail en laboratoire**
- ☐ **L'ajustement, la vente et la livraison de lentilles cornéennes**

Une fois ces domaines d'exercice définis, comment s'assurer que le milieu de stage se préparera adéquatement pour recevoir la personne stagiaire et que cette dernière retirera le plus grand bénéfice dans son apprentissage ? Cette fiche vous fournit une liste d'éléments indispensables à retrouver dans le milieu de stage, par domaine d'exercice. Elle doit être transmise au milieu de stage le plus tôt possible dans le processus de placement des personnes stagiaires. Ainsi, la coordonnatrice de stage de notre département vous partagera cette liste dès l'attribution des noms des personnes stagiaires que vous superviserez. Ce faisant, vous saurez mieux dans quel contexte d'apprentissage les personnes stagiaires que vous supervisez se retrouveront. De plus, le but de l'exercice est aussi une autoévaluation de la part du milieu de stage à propos de ses installations. Est-il à jour dans son équipement et respecte-il les normes de pratique ? Est-il aligné sur ce qui est enseigné dans le cadre de la formation initiale au Cégep ? Un petit tour du propriétaire s'impose avant l'arrivée de la personne stagiaire dans son milieu de stage au jour 1.

Nom du milieu de stage :
 Adresse et téléphone :
 Nom de la personne responsable :
 Courriel de la personne responsable :
 Date :

FICHE #1

La préparation du
milieu de stage
(Aspect technique)

Lunetterie

L'ajustement, la vente et la livraison de montures et de lentilles ophtalmiques		
Éléments essentiels	Présent(s) sur place	Commentaires
	Précisions Quantité, disponibilité, types, particularité(s), documentation, échantillons, fournisseurs ...	
Inventaire de montures	Oui / Non	
Lentilles ophtalmiques	Oui / Non	
Outils de prise de mesures	Oui / Non	
Outils pour les ajustements de montures	Oui / Non	
Charte d'acuité visuelle (de loin et de près)	Oui / Non	
Autre(s) Préciser :		
Le taillage-montage de lunettes et le travail en laboratoire		
Éléments essentiels	Présent(s) sur place	Commentaires
	Précisions Quantité, disponibilité, type(s), particularité(s), documentation, échantillons, fournisseurs ...	
Meuleuse équipée d'un palpeur et d'un bloqueur	Oui / Non	
Meule manuelle	Oui / Non	
Frontofocomètre	Oui / Non	
Carte de centrage	Oui / Non	
Copie des normes ISO abrégées	Oui / Non	
Sphéromètre	Oui / Non	
Polariscope	Oui / Non	
Autre(s) Préciser :		

Lentilles cornéennes

L'ajustement, la vente et la livraison de lentilles cornéennes		
Éléments essentiels	Présent(s) sur place	Commentaires
	Précisions Quantité, disponibilité, types, particularité(s), documentation, échantillons, fournisseurs ...	Ajustements souhaités
Salle d'ajustement en lentilles cornéennes (dédiée o.o.d.)	Oui / Non	
Biomicroscope (lampe à fente)	Oui / Non	
Ophtalmomètre (kératométrie)	Oui / Non	
Guides d'ajustement	Oui / Non	
Inventaire de lentilles d'essai	Oui / Non	
Inventaire de lentilles de revente	Oui / Non	
Solutions saline et désinfectante (revente et échantillons)	Oui / Non	
Larmes artificielles (revente et échantillons)	Oui / Non	
Bureau pour la livraison (chaises et miroir)	Oui / Non	
Évier et savon	Oui / Non	
Fluorescéine	Oui / Non	
Charte d'acuité visuelle (de loin et de près)	Oui / Non	
Autre(s) Préciser :		

Les questions-clés pour améliorer la préparation du milieu de stage (aspect technique) :

- Quelles seront les tâches attribuées à la personne-stagiaire ?
 - o Au jour 1, à la mi-session et à la fin du stage ?
- Avez-vous pensé à créer un compte d'utilisateur destiné à la personne stagiaire pour consigner les informations aux dossiers des clients et des clientes dans le logiciel informatique de votre bureau d'optique ?
- Comment envisagez-vous la formation de la personne stagiaire sur les appareils destinés aux activités professionnelles ? (Ceux-ci peuvent différer de ceux présents au Cégep)
- En cas de non-disponibilité du ou de la maître de stage, avez-vous déterminé qui sont les ressources sur le terrain capables de soutenir la personne stagiaire dans l'accomplissement de ses tâches ?

FICHE #2

La préparation
personnelle de la
personne
superviseure



Explications

Comme personne superviseure de stage, il importe de se préparer personnellement afin de parvenir à établir une relation harmonieuse avec la personne stagiaire. Comme enseignant superviseur ou enseignante superviseure de stage, est-ce que l'on prend réellement le temps de se préparer à accomplir notre tâche ? Possiblement que la réponse est oui, mais la question est de savoir si cette préparation est adéquate ou optimale. On peut aussi se poser la question suivante : est-il essentiel de connaître préalablement la personne stagiaire pour bien se préparer dans son accompagnement ? La connaissance préalable permettra d'anticiper la relation lors de la supervision de stage, de manière juste ou erronée. En effet, il ne faut pas oublier les risques de biais, dans ces conditions-là. Ainsi, il est prudent d'avoir une vue d'ensemble avant même de commencer à superviser, car de cette façon, on devient plus conscient des défis que comportent la tâche de supervision et cette vigilance nous permet une approche plus réfléchie.

Quels sont les leviers permettant une dyade gagnante ? Voici deux éléments intéressants à considérer qui seront développés par des liens avec la supervision du stage d'intégration de 6^e session en O.L. dans la fiche #2 :



- 1- **Prendre conscience des trois temps de la relation d'accompagnement pour avoir un meilleur portrait du déroulement du stage qui dure 14 semaines**
- 2- **Reconnaître et comprendre les composantes incontournables de la relation d'accompagnement pour s'ajuster en cours de route et ne rien omettre**

1

Prendre conscience des trois temps de la relation d'accompagnement

L'étape de la **contractualisation** pourrait être représentée par la rencontre initiale entre l'enseignant superviseur ou l'enseignante superviseure de stage et la personne stagiaire. Après l'avoir accueilli chaleureusement, on doit présenter la Convention de stage à la personne stagiaire dans le but d'obtenir un engagement signé. Cette signature fait foi que ses droits et ses responsabilités lui ont été expliqués et de l'acceptation des conditions de stage. Ensuite, chacune des parties peut s'exprimer sur ses attentes en lien avec le stage. Puis, il est important de connaître les besoins de la personne stagiaire et les défis que représentent pour elle les 14 semaines de stage à venir. C'est à cette étape que l'enseignant superviseur ou l'enseignante superviseure doit accompagner la personne stagiaire dans l'élaboration de **trois objectifs de stage** répondants aux critères «2M-2R».

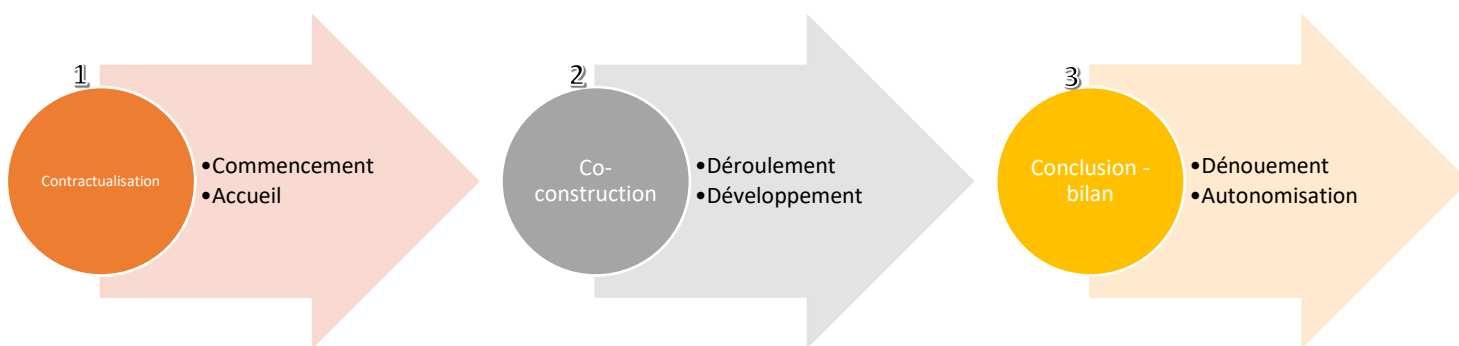
FICHE #2

La préparation
personnelle de la
personne
superviseure

1

MOTIVANT ET
MESURABLE

RÉALISTE ET
RÉALISABLE



La **co-construction** de la relation d'accompagnement concerne la dynamique s'opérant entre la personne stagiaire qui est bien ancrée dans son projet d'apprentissage et la personne superviseure qui dose adéquatement **les défis** dans leur capacité à stimuler, à faire oser dans le respect du déroulement du stage. **La communication** est primordiale durant cette étape tout en étant adaptée au besoin de la personne stagiaire.

Le **dénouement** de la relation d'accompagnement arrive au terme des 14 semaines de stage, quand nous sommes à l'heure des bilans. Bien que la personne stagiaire doive rédiger un rapport de stage dans lequel elle précise notamment si elle a atteint les **objectifs** qu'elle s'était fixés, il est important de faire le point, en dyade, sur l'appréciation de la collaboration entre les deux parties. De plus, ce **bilan** permet aussi de discuter de la progression de l'**autonomie** chez la personne stagiaire en soulignant les bons coups. Puis, il faut inviter la personne stagiaire à parler ouvertement de son expérience de stage (milieu, maître de stage, accompagnement, difficultés rencontrées, attentes et besoins comblés et non comblés...).

¹ Inspiré de la partie 1 du modèle : *l'accompagnement en fonction des trois temps de la relation* (Colognesi et al., 2018, p. 32)

Reconnaître et comprendre les composantes incontournables de la relation d'accompagnement

La relation entre la personne stagiaire et l'enseignant superviseur ou l'enseignante superviseure est un accompagnement. La relation s'installe dans un climat de confiance, dans le respect de l'autre et dans un souci de guider avec bienveillance en s'ajustant continuellement à la personne et au contexte du stage.

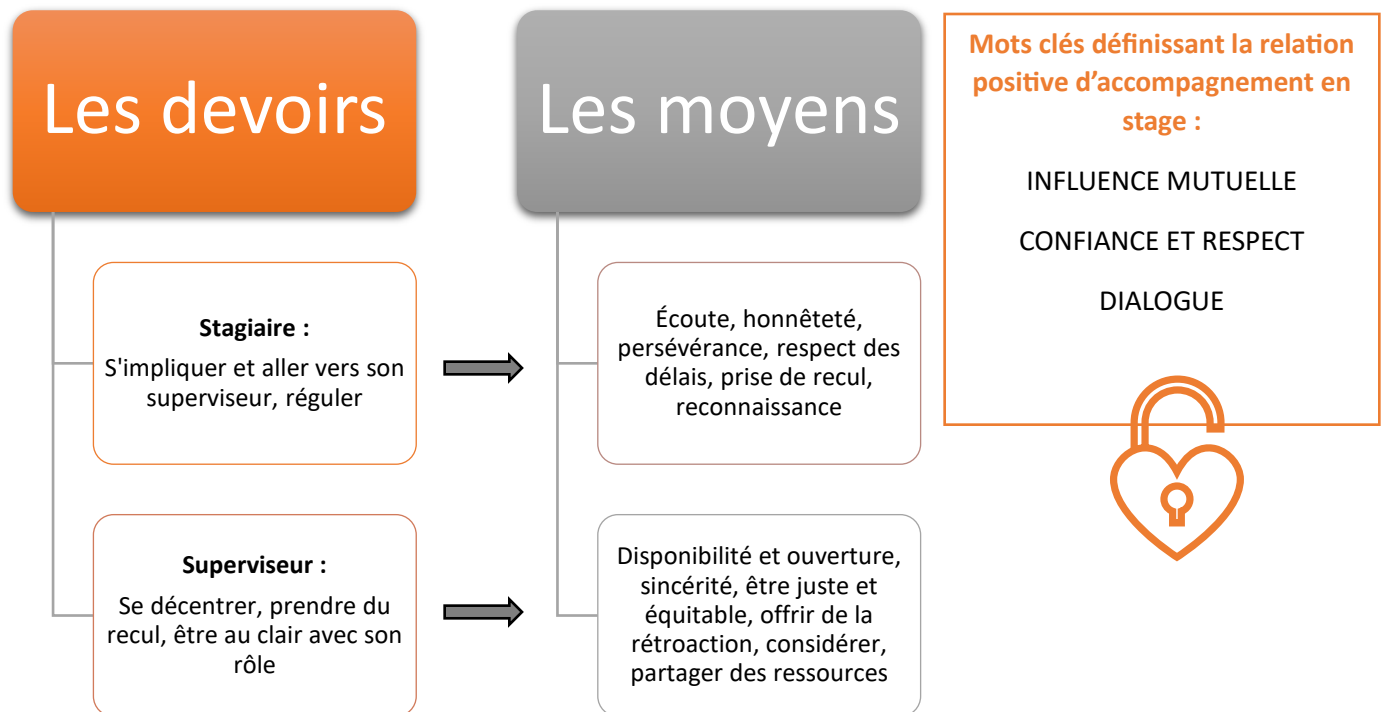
Pour que chaque personne qui compose la dyade retire une expérience positive du stage de 6^e session, voici les éléments qui doivent être au cœur des échanges :

La confiance : « Elle permet à chacun d'oser s'exprimer et est indispensable au bon fonctionnement du binôme, dans lequel un dialogue constant doit avoir lieu. »

Le partage : « Le stagiaire doit en effet pouvoir compter sur l'expérience et sur les ressources de son maître de stage, afin de pouvoir évoluer dans ses pratiques. »

Le temps et la disponibilité : « Prendre du temps l'un pour l'autre est nécessaire pour créer une relation. [...] Il faut donc se rendre disponible, et accorder du temps à son stagiaire, en présentiel ou non, afin de le guider dans son évolution. »

2



² Inspiré de la figure 2 représentant *Les composantes incontournables de la relation* (Colognesi et al., 2018, p. 42)



FICHE #3

L'accueil de la personne stagiaire

Explications

L'accueil de la personne stagiaire dans son milieu de stage est une étape très importante. Le fait de planifier cette étape permet de favoriser une meilleure intégration de la personne stagiaire à l'équipe de travail au sein de laquelle se dérouleront les quatorze semaines du stage d'intégration. Cette fiche explore les éléments à prendre en considération qui touchent le bien-être des personnes stagiaires lorsque ces dernières intègrent ce nouveau milieu d'apprentissage dans le monde professionnel : le bureau d'optique.

Selon un rapport de recherche dans lequel les jeunes s'expriment du les stages, ceux-ci indiquent que :

« Les contacts établis avec la clientèle, les collègues, le superviseur et l'employeur figurent au cœur des éléments les plus appréciés par les jeunes stagiaires rencontrés. Cependant, l'intégration dans l'équipe et dans l'organisation n'a pas été aisée pour tous les stagiaires, que ce soit au moment de l'accueil ou tout au long du stage, notamment en raison de préjugés défavorables qui persistent dans certains milieux à l'égard des stagiaires. »

3

Exemples de préjugés des milieux de stage à l'égard des opticiens et des opticiennes stagiaires :

- La personne stagiaire devrait être aussi efficace qu'un opticien ou une opticienne avec expérience étant donné qu'elle sort de l'école ;
- La personne stagiaire va poser des questions et ralentir tous les membres de l'équipe dans la réalisation de leurs tâches ;
- La présence de la personne stagiaire menace la sécurité d'emploi des employés et des employées ne détenant pas de D.E.C. en O.L. ;
- ...

³ Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité (2016), Les jeunes et les stages, Rapport de recherche P.28

FICHE #3

L'accueil de la personne stagiaire

Nom du milieu de stage :

L'équipe – sa composition		
Fonctions	Nombre	Noms
Opticien et opticienne		
Optométriste		
Assistant et assistante en optométrie		
Conseiller ou conseillère à la vente		
Gérant ou gérante		

Connaître l'équipe et sa composition, ne serait-ce que sur papier, peut être rassurant pour la personne stagiaire lors de sa première journée sur place alors que tout est nouveau !

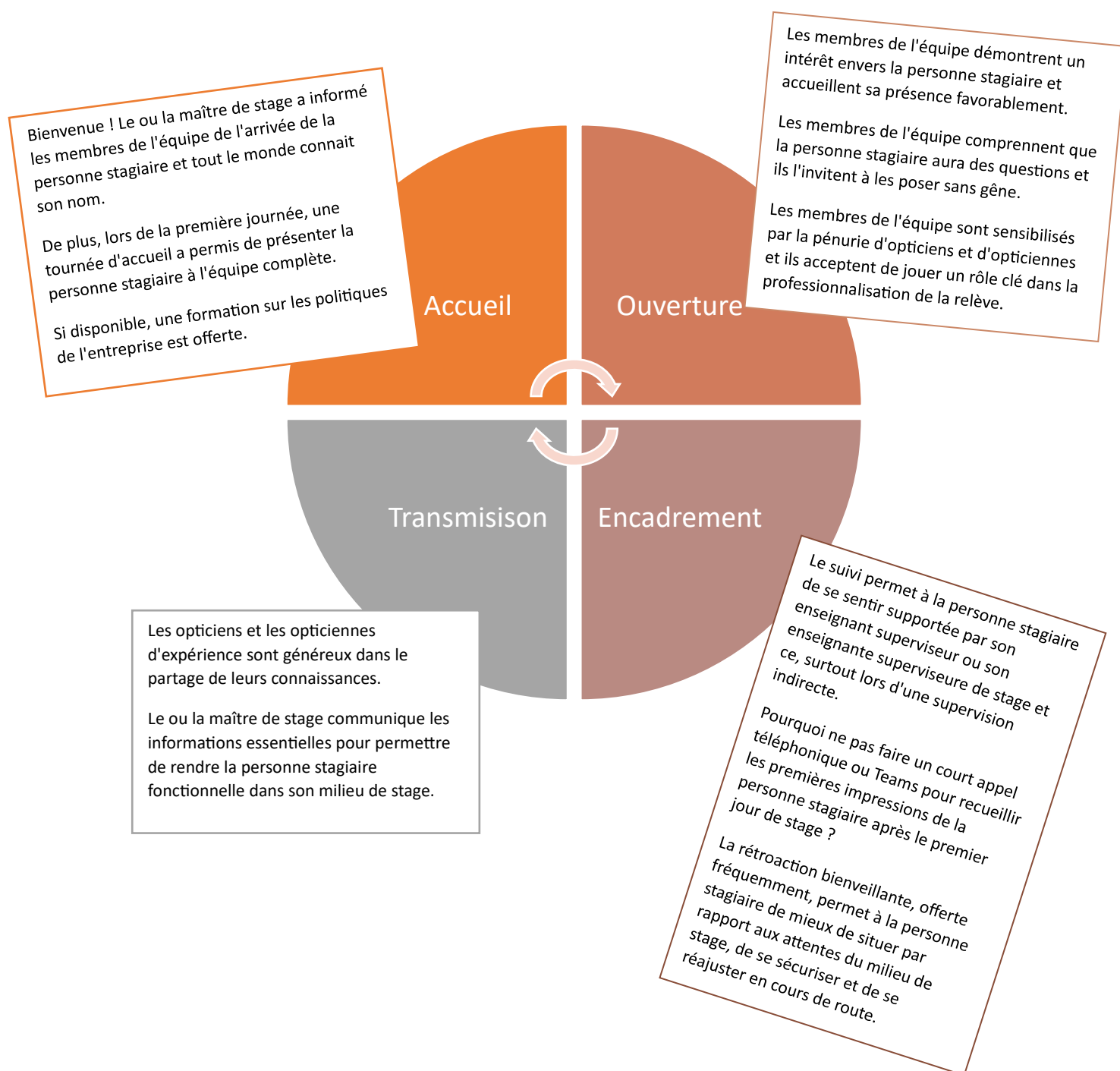
Il est important de connaître le degré d'expérience du bureau d'optique auprès des opticiens ou des opticiennes stagiaires. En effet, il se pourrait que les attentes du milieu professionnel soient irréalistes. Par exemple, une attente irréaliste serait de penser que la personne stagiaire puisse travailler sans supervision et à un rythme effréné en laboratoire de taillage-montage. Il n'est pas exclu que le milieu de stage puisse avoir une perception erronée quant au profil de sortie d'un étudiant ou d'une étudiante en O.L., c'est pourquoi il est pertinent d'informer le ou la maître de stage à propos du seuil d'entrée sur le marché du travail.

- 1- S'agit-il de la première fois que ce milieu accueille une personne stagiaire ?
Oui ☐ Non ☐
- 2- Si oui, qu'est-ce qui motive ce milieu de stage à recevoir une personne stagiaire ?
- 3- Si non, comment se déroule généralement les supervisions de personne stagiaire ?
- 4- Est-ce que le milieu de stage comprend ce que signifie « seuil d'entrée à la profession » ?
Oui ☐ Non ☐

Conformément aux buts généraux de la formation technique, le programme d'études O.L vise à **rendre la personne compétente dans l'exercice de sa profession**, c'est-à-dire à lui permettre de **réaliser correctement, avec des performances acceptables** au seuil d'entrée sur le marché du travail, les rôles, les fonctions, les tâches et les activités de la profession.⁴

⁴ Gouvernement du Québec (1996), Programme d'études 160.A0 Techniques d'orthèses visuelles P.5

Les éléments indispensables pour un accueil approprié et une intégration réussie en stage :



FICHE #4

La rétroaction efficace



Explications

Lors de l'accompagnement d'une personne stagiaire, il faut bien sûr planifier une stratégie d'évaluation formative afin de soutenir adéquatement le futur opticien ou la future opticienne dans ses apprentissages. Nous utilisons des formulaires Forms pour les évaluations formatives qui sont remplis avant chaque visite prévue dans le milieu de stage.

Ces formulaires Forms sont utilisés dans un but d'autoévaluation de la part de la personne stagiaire et dans une intention d'appréciation de la part du ou de la maître de stage. À partir des éléments de réponses contenues dans ces formulaires, il est primordial de prévoir du temps pour en discuter lors des visites de l'enseignant superviseur ou de l'enseignante superviseure de stage sur le terrain. Le but de ces rencontres est d'offrir une rétroaction efficace à la personne stagiaire. Cela va au-delà de simplement dire les choses, c'est comment on s'y prend qui va modifier réceptivité de la personne stagiaire aux éléments abordés.

Lors des évaluations sommatives à la clinique-école, il faut également se réserver du temps pour revenir sur les interventions de la personne stagiaire que l'on a pu observer et documenter à partir de nos *checklists*, lors des situations de performance en stage. Il s'agit donc d'une étape importante qui mérite une réflexion quant à la méthode utilisée pour plus d'efficacité et de pertinence. Est-ce important de savoir quand et comment s'y prendre pour rétroagir ? La réponse est oui, puisque l'on veut le bien de la personne stagiaire et son épanouissement. Il faut faire de ces moments entourant la rétroaction, une expérience positive et constructive.

Définition et utilité : La liste de vérification (ou *checklist*) est un outil d'évaluation qui présente une énumération d'actions, de méthodes, de caractéristiques, de qualités ou de comportements avec laquelle la personne superviseure de stage y note la présence ou l'absence (oui ou non), lors d'une observation directe. La liste de vérification permet à la personne superviseure de stage ainsi qu'aux stagiaires de vérifier si l'action s'est produite, si la méthode a été appliquée ou si les caractéristiques, qualités ou comportements étaient présents ou non⁵.

⁵ Tiré du document conçu par Raymonde Gosselin, pour le module 1.3, du cours par SEM 705 – Automne 2019 et cité à partir du résumé de textes portant sur la Liste de vérification, cours PRF 731- Hiver 2023

Cette fiche se veut un outil qui offre des balises pour s’y retrouver en matière de rétroaction efficace selon le modèle de Pendleton qui comporte cinq étapes. ⁶

1

Obtenir le consentement de la personne stagiaire pour effectuer la rétroaction

Cela permet de confirmer que le moment lui convient.

En effet, imaginons que la personne stagiaire n’a pas terminé une tâche importante dans son milieu de stage et que cela l’empêche de se montrer disponible à recevoir la rétroaction que la personne superviseure souhaite lui formuler, cette situation serait perdante pour toutes les parties impliquées.

Obtenir le consentement de la personne stagiaire avant d’effectuer la rétroaction permet aussi à cette dernière de prendre un instant afin de se mettre dans une bonne disposition mentale et affective pour écouter avec ouverture et se permettre d’apporter des précisions, au besoin.

2

Inviter la personne stagiaire à décrire la situation et à nommer les éléments positifs (points forts) de son intervention

Cela permet d’entamer la discussion de façon positive et de connaître sa perception des choses.

L’opticien ou l’opticienne stagiaire de 6^e session connaît très bien les processus et procédures visant à effectuer convenablement les différentes tâches associées à sa future profession. De ce fait, même si d’entrée de jeu, la personne stagiaire tend naturellement à relever les points plus faibles lors de ses performances en stage, elle saura trouver du positif dans son intervention avec un client ou une cliente si on lui demande. Après avoir posé une question ouverte pour lancer la discussion, il est important que l’enseignant superviseur ou l’enseignante superviseure écoute davantage plutôt que de parler, lors de cette étape.

3

Valider et bonifier les éléments positifs de l’intervention de la personne stagiaire

Cela permet, au besoin, d’apporter une perspective différente ou d’appuyer ses propos.

L’enseignant superviseur ou l’enseignante superviseure se positionne quant au résumé des points forts fait par la personne stagiaire. Il est important d’appuyer ses interventions à partir des observations réalisées lors de l’intervention en question. Ces observations ramènent de l’objectivité dans la discussion, car le but est d’apporter des nuances au récit de la personne stagiaire, par l’ajout d’éléments qui non pas été considérés ou encore par des félicitations, quand l’intervention comportait des éléments qui atteignent ou surpassent les attentes.

⁶ Inspiré de la présentation YouTube « Formuler sa rétroaction de manière efficace » du Consortium national de formation en santé, Volet Université d’Ottawa

4

Demander à la personne stagiaire de nommer des éléments à améliorer

Cela permet de clarifier quels sont les défis que la personne stagiaire doit relever.

Cette question s'inscrit dans une démarche d'apprentissage qu'il est primordial de ramener en priorité dans la discussion. En effet, notre intention est de transformer un défi à relever en opportunité de développement des compétences et d'atteinte des objectifs fixés par la personne stagiaire pour son stage.

Il est donc sain que la personne stagiaire nomme des éléments à améliorer et qu'elle le fasse en toute honnêteté, car cela est pour son bien à elle.

5

Stimuler la réflexion de la personne stagiaire sur des stratégies qui pourraient améliorer son rendement

Cela permet de responsabiliser la personne stagiaire par rapport à sa réussite.

Les moyens visant à s'améliorer doivent être réalistes et les comportements identifiés doivent être modifiables. L'idée est encore une fois d'ouvrir une discussion avec la personne stagiaire sans être trop directif dans les échanges pour limiter l'influence induite par nos propos. Il faut stimuler un effort cognitif de la personne stagiaire afin qu'elle s'interroge sur ses propres défis et les actions à mettre en place (quoi et comment) pour surmonter ces derniers.

Est-ce qu'il arrive que cette étape soit peu constructive, à prime abord ? En effet, plusieurs opticiens et opticiennes stagiaires ont tendance à associer toute difficulté vécue en stage à un manque d'expérience et de confiance en soi. Par exemple, une personne stagiaire pourrait mentionner que lors de son intervention avec un client ou une cliente pendant un suivi de lentilles cornéennes, le fait de ne pas avoir donné correctement toutes les recommandations était causé par un manque de confiance provenant du peu d'expérience dans ce volet spécifique de la pratique de la profession. Or, il est primordial de rappeler qu'en stage, l'expérience n'est pas un prérequis pour réaliser les activités professionnelles. Ce qui est préalable au stage de 6^e session, est la réussite des cours qui ont préparé la personne stagiaire au terme de son programme d'études et que sa préparation adéquate lui appartient.

En somme, réviser des notions peut s'avérer nécessaire lorsque l'on est en stage d'intégration et c'est justement cela qui apporte la confiance nécessaire à l'accomplissement des différentes activités professionnelles.

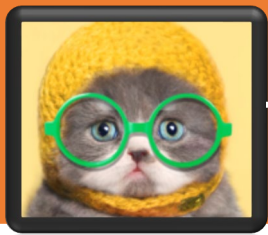
La rétroaction juste
et bienveillante



SOUTIENT



le développement
des compétences



FICHE #5

La gestion du stress de la personne stagiaire

Explications

Le stage d'intégration de 6^e session est l'étape ultime vers l'obtention du DEC et l'entrée officielle sur le marché du travail à titre d'opticien ou d'opticienne d'ordonnances. Il est tout à fait normal que la personne stagiaire vive toutes sortes d'émotions. « Bien que les étudiants et étudiantes ne vivent pas tous des problèmes reliés au stress, la plupart en éprouveront les manifestations, à un moment ou à un autre de leurs études. » ⁷

Les personnes enseignantes qui ont la responsabilité d'accompagner des personnes stagiaires en stage de 6^e session ont-elles le devoir de s'assurer du bien-être des ceux et celles qu'elles supervisent ? Oui, mais il s'agit bien sûr d'une responsabilité partagée :



- La **personne stagiaire** doit s'assurer d'avoir une vie équilibrée et de mettre toutes les chances de son côté pour favoriser sa réussite. Elle doit communiquer ses préoccupations et chercher de l'aide lorsqu'elle fait face à des difficultés.



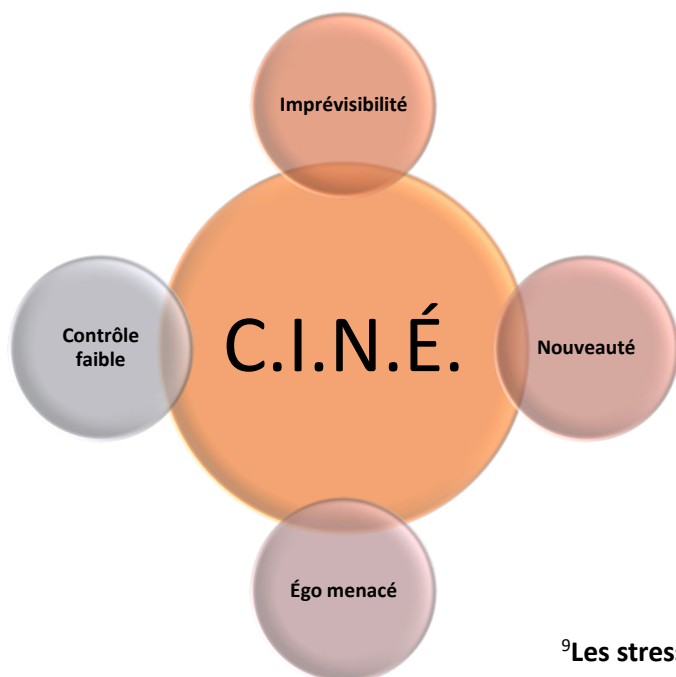
- La **personne enseignante** doit installer une relation de confiance, dans laquelle la personne stagiaire se sent écoutée sans jugement. La personne enseignante doit diriger la personne stagiaire vers d'autres ressources lorsqu'elle le juge nécessaire.



- **L'équipe enseignante** doit faire en sorte qu'avant même le premier jour de stage, que les informations essentielles au bon déroulement soient transmises, notamment par le biais d'une présentation. Cela est intéressant de commencer à aborder le déroulement du stage d'intégration lors des derniers cours de 5^e session. Puis, lors de la semaine 1, dans la cadre du cours théorique associé au stage d'intégration, une présentation plus formelle est offerte à toutes les personnes stagiaires. Ce temps investi en classe pour la préparation du stage évitera les surprises et permettra aux personnes stagiaires de poser toutes leurs questions afin de se sentir rassurées et diminuer leur niveau de stress.

⁷ Bien vivre le stress dans vos études et votre carrière (s.d.), texte rédigé par Véronique Mimeault, psychologue et publié sur le site web de de l'Université Laval

Les ingrédients du stress⁸ (les menaces)



Les sentiments

Contrôle faible : Vous sentez que vous n'avez aucun ou très peu de contrôle sur la situation.

Imprévisibilité : Quelque chose de complètement inattendu se produit ou encore, vous ne pouvez pas savoir à l'avance ce qui va se produire.

Nouveauté : Quelque chose de nouveau que vous n'avez jamais expérimenté se produit.

Égo menacé : Vos compétences et votre égo sont mis à l'épreuve. On doute de vos capacités.

⁹Les stressseurs chez les stagiaires

Reconnaître les différentes sources de stress qui peuvent affecter les personnes stagiaires pour mieux les accompagner

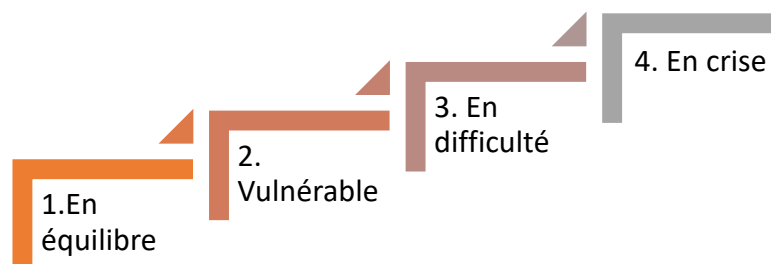
- Les différentes caractéristiques de la clientèle ;
- Le sentiment d'impuissance devant certaines situations difficiles ;
- La confrontation aux difficultés sociales, familiales et psychologiques vécues par la clientèle du milieu ;
- Le manque de ressources ;
- L'acquisition de compétences nécessaires pour réaliser les tâches ;
- L'ambiguïté des rôles ;
- La crainte d'être jugé par le superviseur ;
- Les difficultés liées à la conciliation entre les heures consacrées au stage, aux études et à la vie personnelle ;
- Le faible sentiment d'efficacité personnelle ;
- Le manque de confiance en soi ;
- La relation de faible qualité avec le superviseur de stage.

⁸ Selon le texte « La recette du stress », publié sur le site du Centre de recherche sur le stress humain (CRSH)
<https://www.stresshumain.ca/le-stress/comprendre-son-stress/source-du-stress/>

⁹Hovington, S. (2021). Le stage dans les métiers relationnels. Montréal, Canada : Les Éditions JFD inc P.250

Comment les aider ?

L'équipe des affaires étudiantes du Cégep de Lanaudière à L'Assomption (CLA) a préparé un document fort intéressant. Ci-dessous, le document a été converti sous forme de document Sway accessible via un hyperlien. On y retrouve notamment toutes les ressources internes et externes pour venir en aide à un étudiant ou une étudiante qui nous semble en détresse. Cependant, ce ne sont pas toutes les situations qui nécessitent une aide qui va au-delà de l'écoute bienveillante. C'est pourquoi l'équipe d'intervenants et d'intervenantes du CLA nous a également donné des pistes pour nous aiguiller sur la façon de réagir avec les personnes étudiantes, dans les bons comme dans les moins bons moments. Afin de déterminer le niveau d'aide dont a besoin une personne en situation de difficulté, un classement a été fait en fonction des manifestations observables qui sont classées ainsi :



Liens :

Aide-mémoire destiné à la communauté du Cégep de L'Assomption :

<https://sway.office.com/W4bBo99dIkDJ53GD?ref=Link>

1. En équilibre	2. Vulnérable	3. En difficulté	4. En crise
<ul style="list-style-type: none"> • confiant • investi dans ses projets 	<p>face à sa situation</p>	<ul style="list-style-type: none"> • replié sur lui-même • silencieux / verbomoteur • anxieux • avoir des pensées suicidaires 	<ul style="list-style-type: none"> • avoir un réel désir de mourir ou menace de se suicider • être une menace pour autrui ou menace de s'en prendre aux autres
			
<p>Attitudes à privilégier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montrez-vous accueillant et intéressé envers lui. • Soulignez ses efforts et ses succès. • Formulez des encouragements. 	<p>Attitudes à privilégier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montrez-vous accueillant et intéressé. • Reconnaissez ses efforts. • Encouragez-le à ne pas lâcher. • Résumez ses propos pour vous 	<p>Attitudes à privilégier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montrez-vous bienveillant. • Encouragez-le à ne pas lâcher. • Laissez l'étudiant s'exprimer. • Résumez ses propos pour vous assurer que vous comprenez bien. 	<p>Attitudes à privilégier</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montrez-vous accueillant, évitez de donner votre opinion sur la situation. • Laissez l'étudiant s'exprimer. • Faites des gestes lents.

Mots, attitudes ou gestes encourageants, toutes les actions peuvent faire la différence dans la journée d'un.e étudiant.e !

[Accéder à ce Sway](#)

FICHE #6

L'éthique professionnelle de la personne stagiaire



Explications

C'est en 6^e session que les personnes étudiantes du programme O.L. doivent démontrer qu'elles sont capables d'agir avec éthique, lors des stages d'intégration et pour le restant de leur carrière. Bien que l'examen de l'Ordre porte sur la réglementation et sur la législation encadrant la profession d'opticien ou d'opticienne d'ordonnances et que sa réussite est une condition à l'obtention du permis de pratique, cela ne doit pas être la seule motivation des personnes stagiaires à s'intéresser au sujet. Il s'agit de se comporter avec intégrité professionnelle dans le respect de son système de valeur. Cette fiche a pour but de rendre plus concret l'éthique pour l'équipe enseignante en stage et est un outil de vulgarisation auprès des personnes stagiaires.

Selon la Commission en éthique en science et en technologie (CEST)¹⁰, les mots « éthique » et « morale » renvoient à une d situations de la vie courante. ions humaines, visible dans des

La CEST nous illustre la place que prend l'éthique et la morale par des exemples de la vie courante

tels que :

Situation A

« Ma collègue et amie commet souvent de petits vols dans la réserve des fournitures de bureau. Devrais-je la dénoncer? »

Situation B

« Devrais-je donner de la monnaie à ce mendiant ou non? »

Questions :

Que dois-je faire pour bien agir et pour éviter de mal agir? Quelle est la bonne action à poser?

Réflexion éthique | Situation A

« Il serait injuste envers mon employeur que je ne dénonce pas ma collègue; par contre, ma collègue est aussi mon amie et je ne veux pas lui être déloyale. De plus, il ne faut pas faire aux autres ce qu'on ne voudrait pas qu'ils nous fassent. »

Réflexion éthique | Situation B

« Je devrais faire preuve de générosité et donner de la monnaie à ce mendiant; mais d'un autre côté, ce n'est pas ma responsabilité de subvenir à ses besoins. Chacun est responsable de lui-même! »

La CEST différencie un problème les problèmes « pratiques » et les problèmes « moraux » ou « éthiques » :
« Pour qu'un problème soit moral ou éthique, il doit mettre en jeu des idéaux qui donnent du sens à notre vie ou des règles qu'on se sent obligé de respecter. »

¹⁰ Gouvernement du Québec, Commission de l'éthique en sciences et en technologie (CEST)
<https://www.ethique.gouv.qc.ca/fr/ethique/qu-est-ce-que-l-ethique/l-ethique-et-la-morale-de-quoi-on-parle/>

Comment acquérir une éthique professionnelle ?

Voici quelques pistes pour développer son éthique professionnelle adaptées pour les personnes stagiaires O.L.¹¹

L'éthique repose sur des valeurs et le fait de les intégrer dans nos actions au quotidien fera en sorte que la rigueur professionnelle deviendra une habitude au travail. Voici les valeurs qui seront abordées en lien avec la profession d'opticien ou d'opticienne :

- 1- Faire preuve d'intégrité
- 2- Avoir le sens des responsabilités
- 3- Avoir le goût de l'effort
- 4- Respecter les autres
- 5- Privilégier la qualité

- 1- Faire preuve d'intégrité :** Selon l'article [3.02.01](#) du Code de déontologie des opticiens d'ordonnances, l'opticien doit s'acquitter de ses obligations professionnelles avec intégrité. Voici un exemple concret pour illustrer l'intégrité professionnelle d'un opticien ou d'une opticienne :

L'opticien ou l'opticienne intègre : Le gérant de la lunetterie où vous travaillez n'est pas opticien et il vous demande de prendre les mesures pour finaliser sa vente de monture et de lentilles ophtalmiques. Il est très fier de lui car cette vente de produits haut de gamme moussera les chiffres de vente du mois. Or, vous constatez que la monture n'est pas adaptée pour le client, puisqu'il s'agit d'une monture très délicate et que le client, un adolescent autiste non verbal très agité, risque de la briser rapidement. Vous décidez de ne pas recommander cette monture en fournissant les explications nécessaires, même si vous savez pertinemment que cela déplaira au responsable du magasin.

¹¹ Cisco Networking Academy, Comment acquérir une éthique professionnelle solide ?
<https://www.netacad.com/fr/careers/essential-skills/how-to-develop-a-robust-work-ethic>

- 2- **Avoir le sens des responsabilités** : Selon l'article [3.04.01](#) du Code de déontologie des opticiens d'ordonnances, un opticien doit engager pleinement sa responsabilité civile personnelle lorsqu'il accepte un mandat envers un client. En cas de faute professionnelle, il ne peut pas se défiler en remettant cette dernière sur le dos de l'entreprise qui l'emploie.

L'opticien ou l'opticienne responsable : La direction de l'entreprise pour laquelle vous travaillez vous demande de faire signer une décharge de responsabilité si jamais vous briser les lunettes appartenant à un client ou une cliente dans le cadre de vos fonctions. Vous refuser de signer cette décharge, mais vous informer votre responsable qu'avant d'accepter d'ajuster des lunettes appartenant à un client ou une cliente qui ne sont plus sur garantie ou ayant été achetées ailleurs, que vous inspectez ces dernières et utiliser votre jugement professionnel pour prendre la décision de les ajuster ou non.

- 3- **Avoir le goût de l'effort** : Selon l'article [4.04.01](#) du Code de déontologie des opticiens d'ordonnances, un opticien doit aider au développement de sa profession notamment en participant aux cours de la formation continue.

L'opticien ou l'opticienne ayant le goût de l'effort : Dans le bureau pour lequel vous travaillez, vous êtes reconnu comme une personne qui se maintient à jour dans sa profession. Si l'occasion se présente, vous vous montrez disponible pour agir à titre de maître de stage pour des personnes stagiaires. De plus, vous participez aux cours de la formation continue offerts par l'Ordre et ce, même si vous savez pertinemment que plusieurs membres n'y assistent jamais sans que leur droit de pratique soit remis en question.

- 4- **Respecter les autres** : Plusieurs articles du Code de déontologie des opticiens d'ordonnances font référence au respect que le professionnel fait preuve face à autrui, cela concerne autant la clientèle que des collègues.¹²

Qu'est-ce que le respect ?

Respecter, c'est penser et agir positivement avec autrui comme avec soi-même (respect de soi). Respecter implique de se soucier de l'impact de nos actes sur autrui, d'être inclusif et d'accepter les autres pour ce qu'ils sont, même lorsqu'ils sont différents. Le respect commence par la confiance et il est lié à l'empathie, la compassion, l'intégrité et l'honnêteté.

L'opticien ou de l'opticien qui respecte les autres :

L'article [3.01.04](#) stipule que l'opticien ne doit pas pratiquer dans des conditions susceptibles de compromettre la qualité de ses services. En effet, il fait la séparation entre sa vie privée et professionnelle, n'apportant pas avec lui des préoccupations de nature conjugale, familiale ou financière. De plus, ce dernier ne consomme pas de substances

¹² Dans l'encadré : la définition du respect selon le site des Nations Unies contre la drogue et le crime, <https://www.unodc.org/unodc/fr/listen-first/super-skills/respect.html#:~:text=Respecter%2C%20c'est%20penser%20et,m%C3%A4me%20lorsqu'ils%20sont%20diff%C3%A9rents.>

telles que l'alcool ou les drogues lorsqu'il exerce sa profession. Ainsi, il respecte autrui et l'honneur de sa profession.

Selon l'article [3.01.05](#), l'opticien doit chercher à établir une relation de confiance entre lui-même et son client. En plaçant la relation avec la clientèle au cœur de ses priorités, en écoutant l'autre, en étant honnête et en offrant des explications claires, une relation de confiance peut lier l'opticien ou l'opticienne à ses clients et ses clientes.

- 5- **Privilégier la qualité (services) :** En vertu de l'article [2.01](#) du Code de déontologie des opticiens d'ordonnances, l'opticien doit [...] appuyer toute mesure susceptible d'améliorer la qualité et la disponibilité des services professionnels dans le domaine où il exerce.

L'opticien qui privilégie la qualité de ses services professionnels : En tant que professionnel des soins opculo-visuels, il est primordial de miser sur l'excellence des services offerts au public. Par exemple, lors des ajustements de montures, il faut prendre le temps de s'assurer du confort physique et visuel du client ou de la cliente avant de laisser la personne partir. De plus, il faut toujours inviter ses clients et ses clientes à revenir nous voir au besoin.

Privilégier la qualité (produits) : Selon l'article [3.01.06](#) du Code de déontologie des opticiens d'ordonnances, l'opticien doit s'abstenir de faire des omissions ou des actes contraires aux normes professionnelles actuelles ou aux données actuelles de la science.

L'opticien qui privilégie la qualité des produits qu'il vend : Que l'on vende des produits d'entrée de gamme ou de luxe, l'important est que le professionnel ait confiance en ses produits. En effet, ce qui a été conseillé à un client ou à une cliente doit correspondre à son profil et à ses besoins et il faut s'assurer que la durabilité sera satisfaisante. De plus, il faut respecter les normes en vigueur et les principes optiques reconnus lors de la prise de mesure, lors de l'ajustement et la fabrication d'un équipement optique.

En conclusion, les personnes stagiaires sont soumises aux mêmes devoirs déontologiques que les opticiens et les opticiennes. Cependant, suivre des règles peut être dénué de sens lorsque la motivation ne provient pas de son système de valeur personnel. Ainsi, il faut de prime abord posséder une éthique professionnelle irréprochable pour démontrer des intentions dignes de faire honneur à sa profession.¹³

Distinction entre éthique et déontologie

Selon l'ordre des ingénieurs du Québec, le mot **déontologie** désigne l'ensemble des devoirs et des obligations imposés aux membres d'un ordre ou d'une association professionnelle. Comme les règles de droit, les règles déontologiques s'appliquent de manière identique à tous les membres du groupe, dans toutes les situations de la pratique. [...] Il n'est pas nécessaire, pour se conformer à la déontologie, de réfléchir aux valeurs qui la sous-tendent ni même de partager ces valeurs. **L'éthique**, au contraire, invite le professionnel à réfléchir sur les valeurs qui motivent son action et à choisir, sur cette base, la conduite la plus appropriée.

¹³ Ordre des ingénieurs du Québec, Distinction entre éthique et déontologie, publié en mai 2011 et accessible à l'adresse : http://gpp.oiq.qc.ca/distinction_entre_ethique_deontologie.htm



FICHE #7

Les savoirs-être de la
personne stagiaire O.L.

Explications



Le programme O.L. met de l'avant les compétences relationnelles afin de bien préparer les futurs opticiens et les futures opticiennes à servir la clientèle. Dans le cadre de travaux visant à définir l'essence même de ses finissants et de ses finissantes, le département O.L. a déterminé les savoirs-être nécessaires à la profession d'opticien ou d'opticienne :

- Communiquer de manière professionnelle
- S'adapter à la clientèle
- Prendre en charge les clients et les clientes

Définition

Le savoir-être sert à agir professionnellement (Bellier, 2004) ce qui rejoint Grisé et Trottier (2002) qui définissent en termes d'habiletés socioaffectives, « la capacité d'une personne à ajuster son rôle professionnel au contexte d'intervention » (p. 18) [...].

Cette fiche se veut un outil qui regroupe tout ce qui touche le savoir-être en général ainsi que les savoirs-être considérés dans le programme O.L. ¹⁴

On peut également parler de « *Soft Skills* »¹⁵ qui se traduirait en français par « qualités et compétences comportementales ». Les qualités comportementales sont des talents innés, des traits de personnalités qui nous définissent dans nos rapports aux autres. Quant à elles, les compétences comportementales sont acquises et se développent, par exemple, par de la formation.

Les quatre catégories du savoir-être¹⁶

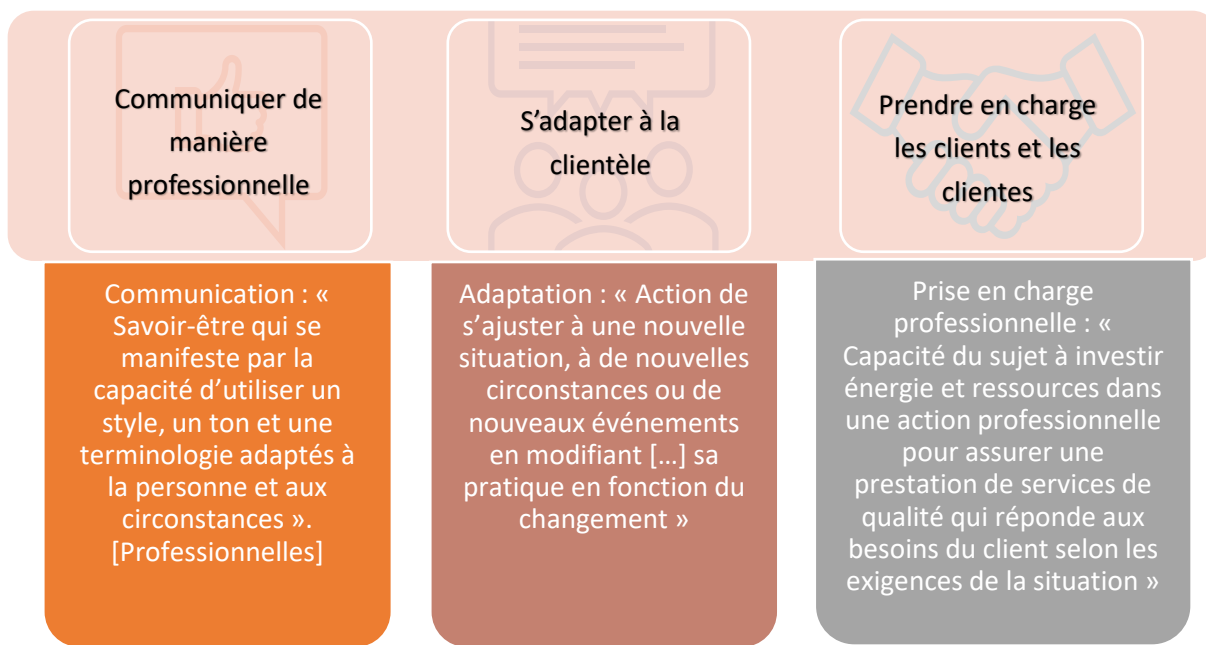
- 1) **personnelle** : en référence à la connaissance de soi et en tant que ressources personnelles - dans cette catégorie, la réflexivité est centrale (ex. : gestion du stress) ;
- 2) **sociale** : en référence la relation avec l'autre (ex. : l'empathie) ;
- 3) **cognitif** : en référence à la capacité d'apprendre à apprendre ;
- 4) **action** : en référence à tout ce qui est en lien avec le « faire » (ex. : prise de décision).

¹⁴ Dans l'encadré, il s'agit d'une définition de savoir-être disponible sur Moodle Université de Sherbrooke, PERFORMA cours PRF 731, Module 3, point 1.1, Beauchamp et Gosselin, Hiver 2023

¹⁵ Bertrand, Laure (2017) Comprendre les *soft skills*, disponible sur YouTube à l'adresse : <https://youtu.be/ZfHQeCwWLi8>

¹⁶ Les catégories du savoir-être, disponible sur Moodle Université de Sherbrooke, PERFORMA cours PRF 731, Module 3, point 1.3, Beauchamp et Gosselin, Hiver 2023

Les savoirs-être O.L



17

Les savoirs-être O.L ont été choisis par les membres du département O.L dans le cadre de discussions enrichissantes en conservant l'objectif final qui était qu'au terme du programme, les finissants et les finissantes allaient être compétents pour offrir des services professionnels. La stratégie à adopter dans tous les cours de la formation spécifique est de relier les compétences du programme d'études à des savoirs-êtres ciblés. Un excellent moyen est d'inclure les savoirs-être dans les activités d'apprentissage tout au long des trois années du programme.

Voici l'association entre des compétences O.L. et un savoir-être O.L. :

- 1- Assister la clientèle dans le choix de produits et de service → COMMUNICATION
- 2- Analyser les besoins en communiquant avec la clientèle → ADAPTATION
- 3- Résoudre des problèmes → PRISE EN CHARGE PROFESSIONNELLE

¹⁷ Les définitions des savoirs-être ciblées afin de former des opticiens et des opticiennes de qualité proviennent du cahier de programme Optique et Lunetterie par CARON, FONTAINE et DUPUIS-ROUSSIL (2023).

FICHE #8

L'utilisation du numérique en stage O.L.

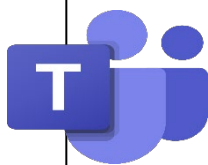


Explications

Le stage d'intégration de 6^e session représente l'aboutissement de 3 années de formation, mais passe tellement vite qu'on a l'impression que le temps file à toute allure. Il est réparti sur 14 semaines, se déroule dans une proportion d'un tiers du temps en clinique-école et deux tiers du temps en bureau externe. C'est pour cette raison que l'on qualifie cette **supervision de stage** comme étant majoritairement **indirecte**. Le mode « à distance » comporte un défi de taille, celui de bien accompagner la personne stagiaire sans être présent ou présente physiquement pour interagir sur une base quotidienne. Les outils numériques sont donc la solution de choix pour communiquer plus fréquemment. Cette fiche offre des idées d'une utilisation possible des outils à la disposition des personnes superviseuses de stage pour améliorer leur accompagnement.

TEAMS | Utilisations intéressantes

- **Semaines #1 et #2** : rencontres individuelles entre l'enseignant ou l'enseignante qui supervise le stage d'intégration et la personne stagiaire.
- **Semaines #1 à #14** : pour de courtes rencontres ponctuelles, lorsque la personne stagiaire en manifeste le besoin.
- **Semaines #1 à #15** : pour transmettre des informations importantes dans le cadre du cours théorique associé au stage d'intégration
 - Canal général : pour tous
 - Canaux privés : possibilité d'en créer un par personne étudiante pour échanger en privé
 - Devoir : déposer les travaux à faire
 - Fichiers : organiser cette section pour des documents importants



Images : CreativeCommons

BOOKINGS | Utilisation intéressante

- Permet de créer des plages de rendez-vous qui sont rattachées au calendrier Outlook
- Offre la possibilité aux personnes stagiaires de sélectionner une plage horaire lorsqu'elles souhaitent s'entretenir avec leur personne superviseuse de stage



Cette application est disponible dans le compte Office 365 de tout le personnel enseignant du CLA. Pour l'activer, il s'agit de se connecter à votre compte, à rechercher l'application, à la sélectionner et à suivre les étapes du tutoriel du nouvel utilisateur ou de la nouvelle utilisatrice. Le grand avantage : synchronisation avec Outlook afin de créer des plages de rendez-vous qui ne sont pas en conflit avec d'autres activités. Évite les multiples échanges de Mio et de courriels pour s'entendre sur un moment commun de rencontre !



TALK&COMMENT

Talk&Comment se définit comme une application de notes vocales.

L'utilisation cet outil numérique peut être à considérer lorsqu'il s'agit de donner de la rétroaction par la suite de la correction du rapport de stage.

- **Semaine 6** : évaluation formative de la partie 1 du rapport de stage
 - Pour situer la personne stagiaire quant à la direction prise dans sa rédaction
 - Est-elle alignée avec les consignes et les critères du travail ?
 - Que doit-elle faire pour atteindre la ou les compétences visées ?
- **Semaine 15** : évaluation sommative du rapport de stage final
 - Explications en format audio de la grille d'évaluation et appréciation de la lecture du rapport

« Cette extension de Chrome permet d'enregistrer instantanément des commentaires audios dans le nuage et d'en partager le lien. Avec Talk&Comment, on sauve les étapes d'enregistrement et de téléchargement des commentaires : fabuleux! »

18 19

Un peu de réflexion en terminant...

Et si l'on filmait les prestations des personnes stagiaires lors des évaluations sommatives #1 et #2 en stage d'intégration de 6^e session ?

« La vidéo permet, aux stagiaires, de conserver des traces réelles d'activités effectuées et de réfléchir et d'analyser l'action observée pour ensuite améliorer cette action, au besoin (Miville et Dion-Routhier, 2021). L'analyse de la vidéo pourrait être accompagnée d'un entretien dans lequel les stagiaires pourraient décrire verbalement et le plus précisément possible la façon dont la tâche demandée a été réalisée (Miville et Dion-Routhier, 2021). »²⁰

¹⁸ Image : <https://chrome.google.com/webstore/detail/talk-and-comment-voice-no/djnhkfljnimcpelfndpcjcgngmefaobl>

¹⁹ Commentaires de Karine Bélair (2016), enseignante au Collégial international Sainte-Anne, cités à partir de son article « La rétroaction audio : un suivi personnalisé », site de Profweb <https://www.profweb.ca/publications/recits/la-retroaction-audio-un-suivi-personnalise>

²⁰ Résumé de texte Cours PRF 731 Hiver 2023, « Outils d'évaluation certificative utilisés en stage » tiré du document conçu par Raymonde Gosselin – SEM 705 – Hiver 2020

CONCLUSION

Dès les premières lignes de ce cahier, je posais la question suivante : comment nous préparons-nous à superviser lors des stages en O.L ? C'est bien sûr sans prétention que je souhaite partager le fruit de mes réflexions et de mes découvertes avec mes collègues de travail au département d'Optique et Lunetterie du Cégep de Lanaudière à L'Assomption. J'ai très souvent trouvé mon inspiration créative à travers les pratiques enseignantes de chacune de mes consœurs O.L, donc j'espère qu'avec ce document coloré, la chaîne se poursuivra dans la transmission de l'énergie renouvelée qui est nécessaire à notre travail.

Références bibliographiques

BEAUCHAMP ET GOSSELIN (2023), *Définition d u savoir-être*, notes de cours disponibles sur Moodle Université de Sherbrooke, PERFORMA cours PRF 731, Module 3, point 1.1

BEAUCHAMP ET GOSSELIN (2023), *Les catégories du savoir-être*, notes de cours disponibles sur Moodle Université de Sherbrooke, PERFORMA cours PRF 731, Module 3, point 1.3

BÉLAIR, K. (2016) , « *La rétroaction audio : un suivi personnalisé* », un article sur le site Profweb, accessible à cette adresse : <https://www.profweb.ca/publications/recits/la-retroaction-audio-un-suivi-personnalise>

BERTRAND, L. (2017) « *Comprendre les soft skills* », disponible sur YouTube à l'adresse : <https://youtu.be/ZfHQeCwWLi8>

Cégep de Lanaudière à l'Assomption (2023), « *Aide-mémoire destiné à la communauté d u Cégep de l'Assomption* », par l'équipe des affaires étudiantes

Centre de recherche sur le stress humain (CRSH), « *La recette du stress* », accessible à cette adresse : <https://www.stresshumain.ca/le-stress/comprendre-son-stress/source-du-stress/>

Cisco Networking Academy,(s.d.) « Comment acquérir une éthique professionnelle solide ? » article accessible à cette adresse : <https://www.netacad.com/fr/careers/essential-skills/how-to-develop-a-robust-work-ethic>

COLOGNESI et al. (2018), « *l'accompagnement en fonction des trois temps de la relation* », figure 1, P.32

COLOGNESI et al. (2018), « *Les composantes incontournables de la relation*», figure 2, P.42

CARON, FONTAINE ET DUPUIS-ROUSSIL (2023), «*Cahier de programme Optique et Lunetterie 160.A0*», Cégep de Lanaudière à l'Assomption

GOSSELIN, R. (2020-2023) « *Outils d'évaluation certificative utilisés en stage* » PERFORMA, Université de Sherbrooke, Résumé de textes pour le cours PRF 731 Hiver 2023, tiré du document conçu par Raymonde Gosselin – SEM 705 – Hiver 2020

HOVINGTON, S. (2021). « *Le stage dans les métiers relationnels* ». Montréal, Canada : Les Éditions JFD inc P.250

Gouvernement du Québec¹, Commission de l'éthique en sciences et en technologie (CEST) <https://www.ethique.gouv.qc.ca/fr/ethique/qu-est-ce-que-l-ethique/l-ethique-et-la-morale-de-quoi-on-parle/>

Gouvernement du Québec², Code de déontologie des opticiens d'ordonnances <https://www.legisquebec.gouv.qc.ca/fr/document/rc/O-6,%20r.%203%20/>

MIMEAULT, V. (s.d.) « Bien vivre le stress dans vos études et votre carrière », publié sur le site web de de l'Université Laval

Ordre des ingénieurs du Québec (2011), « *Distinction entre éthique et déontologie* », accessible à l'adresse : http://gpp.oiq.qc.ca/distinction_entre_ethique_deontologie.htm

Regroupement québécois des organismes pour le développement de l'employabilité (2016), « *Les jeunes et les stages* », Rapport de recherche, P.28