

## GRANDES IDÉES

Les services et les produits peuvent être conçus dans un cadre de consultation et de collaboration.

Les projets de **conception de services** nécessitent l'évaluation, par l'élève, de ses compétences en résolution de problèmes et le développement de ces compétences.

Les outils et les technologies peuvent avoir une incidence sur les communications et les rapports interpersonnels.

## Normes d'apprentissage

Compétences disciplinaires	Contenu
<p><i>L'élève sera capable de :</i></p> <p><b>Conception</b></p> <p><b>Comprendre le contexte</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Se livrer à une activité d'<b>investigation</b> et d'<b>observation empathique</b>, afin de relever les occasions de conception de services et les obstacles</li> </ul> <p><b>Définir</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Établir un point de vue pour le concept de service</li> <li>Déterminer les besoins et les souhaits des personnes concernées, ainsi que le contexte dans lequel ces personnes se trouvent</li> <li>Déterminer les critères de réussite, l'<b>effet recherché</b> et toute <b>contrainte</b> existante, de même que les conséquences négatives possibles</li> </ul> <p><b>Concevoir des idées</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Formuler des idées en prenant des risques créatifs, et améliorer les idées des autres</li> <li>Sélectionner des idées en tenant compte de certains critères et des contraintes existantes</li> <li>Analyser des <b>facteurs opposés</b> afin de répondre aux besoins des personnes, des familles et des communautés dans des scénarios d'avenir souhaitables</li> <li>Choisir, classer par ordre de priorité et utiliser des <b>sources d'inspiration</b> et des <b>sources d'information</b> en faisant participer, si possible, les personnes concernées</li> </ul>	<p><i>L'élève connaîtra :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Occasions de conception de services</b> destinés aux personnes et aux familles pour la durée de leur vie</li> <li>Facteurs sociaux jouant un rôle dans les <b>relations interpersonnelles</b>, comme les <b>types de relations</b>, les rôles et les fonctions</li> <li><b>Nature des relations fondées sur un engagement</b>, notamment l'<b>influence de la communauté et de la culture</b></li> <li><b>Facteurs intervenant dans les ruptures</b></li> <li>Éléments présents dans les <b>relations saines</b>, et modes d'épanouissement et de réciprocité dans divers types de relations interpersonnelles</li> <li>Indicateurs de relations dangereuses et mesures permettant d'assurer sa propre sécurité et celle des autres</li> <li><b>Stratégies et styles de communication</b> dans les relations interpersonnelles</li> <li>Sensibilité culturelle et étiquette, notamment les considérations d'ordre éthique concernant l'<b>appropriation culturelle</b></li> <li>Modèles de résolution de problèmes</li> </ul>

**Normes d'apprentissage (suite)**

Compétences disciplinaires	Contenu
<p><b>Prototypage</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Élaborer un <b>plan de développement de service</b> ou de produit qui définit les étapes et les ressources clés</li> <li>• Évaluer des stratégies en fonction de leur efficacité et de leurs <b>répercussions</b> possibles sur les personnes, les familles et les communautés</li> </ul> <p><b>Mettre à l'essai</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir des <b>sources de rétroaction</b> et y faire appel</li> <li>• Consulter les personnes concernées, afin de recueillir des suggestions d'amélioration constructives</li> <li>• S'appuyer sur les données issues des consultations et sur la rétroaction pour effectuer les changements adéquats</li> <li>• Déterminer les <b>stratégies adéquates</b> et les mettre en œuvre</li> <li>• Recourir à des <b>processus de gestion de projet</b> pendant le travail individuel ou collectif</li> </ul> <p><b>Présenter</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Communiquer ses progrès afin de multiplier les occasions de rétroaction et de collaboration</li> <li>• Déterminer comment et à qui <b>présenter</b> son <b>produit ou service</b> et ses stratégies</li> <li>• Évaluer de manière critique l'efficacité de son plan de développement de produit ou de service, et expliquer en quoi le concept est utile aux personnes, aux familles, aux communautés ou à l'environnement</li> <li>• Réfléchir de manière critique à ses démarches de travail, et évaluer sa capacité à travailler efficacement seul ou en équipe, notamment capacité à œuvrer au sein d'un espace de travail efficace axé sur la collaboration et à veiller au maintien de celui-ci</li> </ul>	

**Normes d'apprentissage (suite)**

Compétences disciplinaires	Contenu
<p><b>Compétences pratiques</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mettre en pratique des stratégies d'interaction et de communication interpersonnelle prudentes, sécuritaires et solidaires, en personne comme dans les échanges numériques</li> <li>• Déterminer et évaluer les compétences individuelles ou collectives requises dans le cadre du projet, et élaborer des plans précis pour le développement à long terme de ces compétences</li> <li>• Réfléchir de manière critique aux compétences associées à la sensibilité culturelle et à l'étiquette, et élaborer des plans précis pour l'acquisition de ces compétences ou leur développement à long terme</li> <li>• Mettre en pratique une <b>étiquette en matière d'entrevue et de consultation</b> adaptée aux circonstances</li> </ul> <p><b>Technologies</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Explorer les outils, les <b>technologies</b> et les systèmes existants et nouveaux, et évaluer leur efficacité pour la réalisation du concept</li> <li>• Évaluer les répercussions, y compris les conséquences négatives possibles, de ses choix technologiques</li> <li>• Analyser le rôle que jouent les technologies dans les changements sociétaux et les communications interpersonnelles</li> <li>• Examiner l'influence des croyances culturelles, des valeurs et des positions éthiques sur le développement et l'utilisation des technologies</li> </ul>	