

# Normes professionnelles nationales

## Gestionnaire de projet

Ressources humaines, industrie électrique du Canada est un organisme à but non lucratif qui répond aux besoins en matière de ressources humaines au sein du secteur canadien de l'électricité.

### Notre vision

Mettre en lumière le Canada, en formant une main-d'œuvre de calibre mondial, qui sera prête à se lancer dans l'industrie de l'électricité pour y exceller.

### Notre mission

S'affairer à renforcer la capacité de l'industrie canadienne de l'électricité pour qu'elle soit en mesure de répondre aux besoins actuels et futurs de sa main-d'œuvre; celle-ci se veut axée sur la sécurité, hautement qualifiée, diversifiée et productive.

### Nos valeurs

Nous sommes une organisation motivée par de solides valeurs, et déterminée à améliorer le rendement de notre secteur, la croissance de l'économie canadienne, ainsi que la stabilité de notre réseau électrique. Nos valeurs fondamentales sont les suivantes :

#### **Collaboration**

Travailler de concert avec tous les intervenants du secteur de l'électricité au Canada, dans notre intérêt mutuel.

#### **Confiance**

Tisser des liens et créer des produits en faisant preuve d'une intégrité sans faille.

#### **Innovation**

Orienter l'industrie afin qu'elle soit prête pour l'avenir.

# Normes professionnelles nationales (NPN)

Les NPN sont des lignes directrices volontaires qui ont été mises en place afin de fournir des conseils pratiques aux entreprises, aux éducateurs, aux formateurs et aux demandeurs d'emploi.

## Comment les NPN sont-elles utilisées?

Les employeurs, les employés et les établissements d'enseignement peuvent utiliser les NPN de multiples façons, car elles visent à offrir un soutien pour une planification efficace de la main-d'œuvre :

- Soutenir les programmes d'accréditation ou de certification du personnel.
- Étayer les programmes de formation destinés aux collèges et guider l'élaboration des stages d'apprentissage.
- Appuyer le recrutement en contribuant aux descriptions de postes et en établissant des points de repère pour évaluer les employés.
- Définir divers cheminements de carrière afin de favoriser le maintien en poste des employés.
- Aider les employeurs à évaluer et à déterminer les compétences des employés éventuels, notamment les Travailleurs formés à l'étranger (TFÉ).

Ressources humaines, industrie électrique du Canada a développé des Normes professionnelles nationales pour de nombreuses professions en demande.

Visitez [electricityhr.ca/fr/](http://electricityhr.ca/fr/) pour plus d'information.

Principaux termes relatifs aux Normes professionnelles nationales :

Catégorie principale	Un secteur général fonctionnel au sein de l'industrie
Domaine de compétence	Un domaine spécifique de responsabilité qui relève d'une catégorie principale
Unité de compétence	Une tâche spécifique énonçant la description des composantes liées au rendement et aux connaissances nécessaires à l'exécution réussie, sécuritaire et efficace d'un travail

Chacune des compétences des Normes professionnelles nationales est composée des éléments suivants (en partie ou en totalité) :

- **Objectif** : Un énoncé qui décrit en quoi consiste la compétence et qui explique pourquoi elle est importante.
- **Rendement** : Les tâches que le titulaire du poste doit être en mesure d'accomplir pour exercer la compétence.
- **Connaissances** : Le savoir que le titulaire du poste doit posséder pour exercer la compétence.
- **Glossaire** : La définition des termes clés utilisés pour décrire la compétence.
- **Éventail de contextes** : Les variables ou situations particulières qui pourraient avoir une incidence sur la manière dont la compétence est exercée.
- **Niveau de pratique** : Le niveau professionnel lié au titulaire du poste habituellement responsable d'exercer la compétence.
- **Adapté de la taxonomie de Bloom** : Le niveau de rendement cognitif requis pour réaliser la compétence (information particulièrement intéressante pour les formateurs et éducateurs).
- **RAOEMT** : Les titulaires de poste requièrent des aides, des outils, de l'équipement ou du matériel de travail pour exécuter la compétence.

# Grille de compétence : Gestionnaire de projet

Cette grille décrit les compétences (également appelées capacités et connaissances) exercées par les gestionnaires de projets.

# Définition de la profession :

Les gestionnaires de projets travaillent dans l'industrie de l'électricité et s'occupent de planifier, d'exécuter et d'évaluer des projets dans les secteurs de la production, du transport, de la distribution et des énergies renouvelables. Ils sont à l'emploi des services publics d'électricité, des producteurs d'énergie indépendants et des entreprises privées qui construisent des infrastructures électriques destinées aux services publics et aux municipalités.

Catégorie principale	Domaine de compétence	Unité de compétence					
Gestion de projet	Planifier des projets	Élaborer une charte de projet	Élaborer un plan d'exécution du projet (PEP)	Développer la Structure de répartition du travail (SRT)	Élaboration des plans de gestion de projet	Établir un calendrier de projet	
	Exécuter des projets	Superviser l'approvisionnement des entrepreneurs, des prestataires de services et des fournisseurs	Assurer le suivi des activités d'un projet	Gérer les changements et les perturbations en lien avec le projet			
	Clore les projets	Procéder aux activités de clôture d'un projet	Évaluer les projets terminés				
Finances	Contrôle des finances	Élaborer un budget	Contrôler la performance budgétaire				
Ressources humaines	Assurer le suivi du rendement des employés	Maintenir un environnement de travail positif	Motiver les employés	Bâtir des équipes	Établir l'horaire des employés	Effectuer des évaluations du rendement	Résoudre les problèmes de rendement des employés
		Bâtir un environnement de travail inclusif					
Superviser les employés dans un milieu syndiqué	Superviser les employés dans un milieu syndiqué	Se conformer à la convention collective	Répondre aux griefs	Entretenir de bonnes relations avec les syndicats			
Fondements des technologies de l'information et des communications (TIC)	Utiliser la technologie numérique	Utiliser les applications de communication	Utiliser des applications logicielles courantes				
	Utiliser le système des TIC de l'organisation	Utiliser le système des TIC de l'organisation					
Gestion des dossiers et de l'information	Effectuer les tâches liées à la gestion de l'information et des dossiers	Tenir à jour les informations et les données techniques					
Sûreté	Maintenir un environnement de travail sécuritaire	Adopter des pratiques de travail sécuritaires	Utiliser un équipement de protection individuel (EPI)	Participer aux réunions sur la sécurité et aux exercices d'urgence	Isoler un composant, un équipement ou un système	Effectuer les procédures de verrouillage et d'étiquetage	
	Maintenir un environnement durable	Adopter des pratiques de travail durables, respectueuses de la nature					
Sécurité	Suivre les pratiques de sécurité	Suivre les pratiques de sécurité dans un environnement de travail physique	Suivre les procédures de cybersécurité				
Politiques et procédures organisationnelles	Suivre les politiques et procédures organisationnelles	Suivre les politiques et procédures organisationnelles					
Leadership	Faire preuve de leadership	Élaborer des plans d'action	Mettre en œuvre des plans d'action	Déléguer les tâches			
	Faciliter le changement	Promouvoir l'amélioration constante	Mettre en œuvre les changements				
Compétences personnelles	Faire preuve de professionnalisme	Travailler en tant que membre d'une équipe	Se perfectionner sur le plan professionnel	Faire preuve d'une conduite professionnelle et éthique	Offrir de l'accompagnement professionnel (coaching) ou du mentorat aux gens	Gérer le stress	Gérer son temps
	Communiquer efficacement	Utiliser des compétences d'écoute active	Utiliser des compétences en expression orale	Utiliser des compétences en rédaction	Négocier avec les intervenants internes et externes	Tenir des réunions et des présentations	Échanger des renseignements avec les intervenants internes et externes

## Objectif

L'élaboration de la charte de projet fournit une vision claire et cohérente des livrables du projet ainsi que des rôles des personnes impliquées. Cela contribue à garantir que tous les intervenants soient conscients de leurs rôles et responsabilités. Une charte soutient les activités de prise de décision. Elle est souvent utilisée comme un outil de communication pour que toutes les parties prenantes restent concentrées sur les mêmes objectifs. Cette compétence est essentielle pour la gestion des processus et du personnel.

## Rendement et capacités

- P1** Définir l'envergure du projet :
- définir les produits livrables
  - établir les limites du projet, p. ex. s'applique à un seul système ou à un actif
- P2** Décrire les objectifs du projet non couverts dans le champ d'application, p. ex. assurer les actions futures avec de nouveaux intervenants ou clients
- P3** Identifier les intervenants du projet :
- attribuer les rôles et les responsabilités aux intervenants, selon les besoins
  - décrire l'autorité du gestionnaire de projet
- P4** Définir les objectifs budgétaires et de coûts nécessaires au projet
- P5** Déterminer les délais/l'échéancier de l'achèvement des produits livrables
- P6** Identifier ce qui pourrait être exposé à un risque :
- déceler les interdépendances dans les activités, p. ex. technologie et mise en œuvre, modification du zonage
- P7** Cerner les hypothèses et les contraintes du projet
- P8** Créer une ébauche de charte d'un projet
- P9** Diffuser l'ébauche d'une charte du projet provisoire aux parties concernées, si nécessaire, p. ex. les membres de l'équipe, la direction, les entrepreneurs :
- favoriser le consensus sur la charte finale, le cas échéant
- P10** Finaliser la charte du projet :
- obtenir les signatures requises
  - communiquer à tous les intervenants concernés

## Connaissances

- K1** Théorie de gestion de projet, p. ex. Project Management Body of Knowledge (corpus des connaissances en gestion de projet)
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Système de gestion organisationnelle des documents, p. ex. où trouver les plus récentes politiques et les documents de communication
- K5** Détails des contrats pertinents
- K6** Difficultés qui peuvent entraver la mise en œuvre de la charte du projet

## Glossaire

- **Charte de projet** : document délivré par l'initiateur ou le promoteur du projet qui autorise formellement l'existence d'un projet et donne au gestionnaire du projet le pouvoir d'appliquer les ressources organisationnelles aux activités du projet.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Le nombre de variables à considérer et à déterminer variera selon la taille et la portée du projet.
- Le type et le nombre de difficultés et de risques liés à la charte de projet qui doivent être pris en compte à ce stade-ci varieront en fonction de la complexité du projet et des tâches organisationnelles.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel, p. ex. Microsoft Word

Catégorie principale	Gestion de projet
Domaine de compétence	Planifier des projets
Unité de compétence	Élaborer un plan d'exécution du projet (PEP)

## Objectif

L'élaboration du plan d'exécution du projet (PEP) définit la stratégie de gestion du projet. Le PEP est un document narratif qui décrit les politiques, les procédures et les priorités qui seront adoptées. Il peut être utilisé comme un outil de communication pour que toutes les parties restent concentrées sur les mêmes objectifs.

## Rendement et capacités

- P1** Révision de la charte du projet, y compris le champ d'application
- P2** Analyser tous les éléments du projet, y compris, mais sans s'y limiter :
- l'ingénierie, le cas échéant
  - la conception, le cas échéant
  - les stratégies de passation de marchés et d'approvisionnement, le cas échéant
  - les systèmes de communication et d'information
  - les rôles, les responsabilités et les pouvoirs
  - les stratégies de suivi et l'établissement de rapports
  - les questions de sécurité
  - la protection de l'environnement
  - l'assurance de la qualité
  - la stratégie d'exécution des travaux de construction, le cas échéant
  - la stratégie de mise en service
  - les ressources nécessaires/à être utilisé, y compris :
    - les ressources humaines
    - l'effort d'autres services, le cas échéant
    - l'équipement
    - l'administration
- P3** Déterminer les principales phases du projet
- P4** Déterminer les grandes étapes du projet
- P5** Élaborer un calendrier de haut niveau, y compris un échancier
- P6** Élaborer un projet de plan d'exécution du projet :
- utiliser un ou des modèle(s), selon les besoins
  - écrire les étapes du projet, en expliquant :
    - comment le projet sera-t-il exécuté
    - les facteurs pris en compte lors de l'élaboration du plan
    - la justification et le raisonnement pour l'exécution des projets
- P7** Partager l'ébauche du plan d'exécution du projet avec les autres intervenants, le cas échéant, p. ex. les membres de l'équipe, la direction, les consultants :
- solliciter des commentaires, le cas échéant
  - favoriser le consensus sur le PEP final, le cas échéant
  - demander une ou plusieurs approbations, le cas échéant
- P8** Finaliser le plan d'exécution du projet :
- communiquer avec tous les intervenants concernés

## Connaissances

- K1** Théorie de gestion de projet, p. ex. Project Management Body of Knowledge (PMBOK) [corpus des connaissances en gestion de projet], AACE International Body of Knowledge
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Documentation pertinente sur la conception
- K5** Charte de projet
- K6** Budget du projet, si disponible
- K7** Législation/exigences réglementaires pertinentes
- K8** Ressources disponibles
- K9** Détails des contrats pertinents
- K10** Intervenants liés au projet
- K11** Rôles et responsabilités des membres de l'équipe de projet
- K12** Événements d'actualité pouvant avoir un impact sur l'exécution des projets
- K13** Plans d'exécution de projets similaires, s'ils sont disponibles
- K14** Structure particulière du plan d'exécution du projet
- K15** Système de gestion organisationnelle des documents, p. ex. où trouver les plus récentes politiques et les documents de communication

## Glossaire

- **Charte de projet** : le document délivré par l'initiateur ou le promoteur du projet qui autorise formellement l'existence d'un projet et donne au gestionnaire du projet le pouvoir d'appliquer les ressources organisationnelles aux activités du projet.
- **Plan d'exécution du projet (PEP)** : le document directeur qui établit les moyens d'exécuter, de suivre et de contrôler les projets. Le plan peut servir de principal moyen de communication pour s'assurer que tout le monde est conscient et informé des objectifs du projet et de la manière dont ils seront atteints.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Le nombre de variables à considérer et à déterminer variera selon la taille et la portée du projet.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Charte de projet
- Modèles de plan d'exécution de projet, si disponibles
- Logiciel de gestion de projet
- Autre logiciel, p. ex. Microsoft Word

Catégorie principale	Gestion de projet
Domaine de compétence	Planifier des projets
Unité de compétence	Développer la Structure de répartition du travail (SRT)

## Objectif

Le développement de la Structure de répartition du travail (SRT) fournit aux intervenants une représentation visuelle et claire de l'ensemble des tâches d'un projet. La SRT répartit les résultats du projet en un ensemble d'activités spécifiques. Le format d'une SRT varie; il peut inclure un schéma ou une liste numérotée, un tableau hiérarchique, un organigramme ou un diagramme. Une SRT est un outil de communication utile tant pour les membres de l'équipe de projet que pour les intervenants concernés, autres que de l'équipe de projet. L'élaboration d'une SRT peut également aider à cerner toute lacune dans l'étendue du projet. L'absence d'une Structure de répartition du travail peut entraîner des retards, de la confusion parmi les membres de l'équipe et des dépassements de projet.

## Rendement et capacités

- P1** Examiner la charte du projet et le plan d'exécution du projet, incluant sa portée, le cas échéant
- P2** Examiner le budget du projet, le cas échéant
- P3** Analyser tous les éléments du projet :
  - recueillir les commentaires de cette analyse, si nécessaire, par exemple au service financier, à la direction, à l'ingénierie
  - identifier les interdépendances
- P4** Estimer les délais et les coûts globaux
- P5** Diviser le projet en lots de travaux, par exemple :
  - premier niveau de l'ensemble des livrables du projet
  - deuxième niveau de phases de projet pour réaliser les livrables
  - troisième niveau de tâches pour accomplir les phases du projet
  - davantage de niveaux, selon les besoins, en fonction de la taille et de la portée du projet
- P6** Attribuer à chaque niveau ou élément de la SRT :
  - numéro d'identification
  - description
  - service ou personne responsable, le cas échéant
- P7** Élaborer une ébauche de la SRT :
  - créer un visuel, p. ex. utiliser un ou plusieurs modèles, esquisser une ébauche sur un tableau blanc
- P8** Partager l'ébauche de la SRT avec les autres intervenants concernés, selon les besoins, p. ex. les membres de l'équipe, la direction, les consultants :
  - solliciter des commentaires, le cas échéant
  - favoriser le consensus sur la SRT finale, le cas échéant
  - demander une ou plusieurs approbations, le cas échéant
- P9** Finaliser la SRT :
  - communiquer avec tous les intervenants concernés

## Connaissances

- K1** Théorie de gestion de projet, p. ex. Project Management Body of Knowledge (PMBOK) [corpus des connaissances en gestion de projet], ACCE International Body of Knowledge

- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation, p. ex. processus d'approbation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Documentation pertinente sur la conception
- K5** Charte du projet, y compris la portée
- K6** Plan d'exécution du projet
- K7** Budget du projet
- K8** Ressources disponibles
- K9** Intervenants liés au projet
- K10** Rôles et responsabilités des membres de l'équipe de projet
- K11** Détails des contrats pertinents
- K12** SRT de projets similaires, s'ils sont disponibles
- K13** Structure particulière de la SRT
- K14** Options de représentation visuelle de la SRT, p. ex. Excel, schémas, modèles de logiciels de gestion de projet
- K15** Système de gestion organisationnelle des documents

## Glossaire

- **Structure de répartition du travail (SRT)** : une décomposition hiérarchique, axée sur les produits livrables, du travail à exécuter par l'équipe projet. La structure de répartition du travail définit visuellement la portée en parties gérables qu'une équipe de projet peut comprendre, car chaque niveau de la structure de répartition du travail fournit une définition et des détails supplémentaires.
- **Lot de travaux** : un groupe de tâches connexes dans le cadre d'un projet.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Le nombre de variables à considérer et à déterminer variera selon la taille et la portée du projet.
- Les gestionnaires de projet peuvent développer la SRT de leur propre chef, ou peuvent collaborer avec plusieurs autres personnes pour mettre en place la SRT, selon la structure organisationnelle, la taille et la portée du projet.
- La SRT peut être formelle ou informelle. Par exemple, elle peut être développée par le biais de discussions de groupe et de simples notes autocollantes ou un tableau blanc, ou alors être élaborée électroniquement dans le cadre d'un modèle de gestion de projet. En fin de compte, le format doit être partageable avec les membres de l'équipe de projet une fois finalisé.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Charte de projet
- Plan d'exécution du projet
- Budget du projet
- Logiciel de gestion de projet
- Autre logiciel, p. ex. Microsoft Word, Excel

## Objectif

L'élaboration de plans de gestion de projet fournit aux intervenants une description claire et détaillée des aspects spécifiques d'un projet. Pour chaque projet donné, il existe plusieurs plans de gestion, lesquels peuvent comprendre, entre autres, un plan d'approvisionnement, un plan de contrat, un plan de gestion du temps, un plan de ressources, un plan de gestion des risques, un plan d'information et de communications, un plan de protection de l'environnement, un plan de préparation du site, un plan de sécurité, un plan de mise en service, un plan de contrôle de la conformité et un plan de gestion des changements. Ces plans définissent l'orientation du projet et sont utilisés pour mesurer les progrès réalisés par rapport aux objectifs livrables du projet.

## Rendement et capacités

- P1** Examiner la charte du projet, le plan d'exécution du projet (PEP) et la structure de répartition du travail (SRT), y compris sa portée, le cas échéant
- P2** Déterminer les obligations réglementaires qui peuvent avoir une incidence sur le projet
- P3** Déterminer quels plans de gestion de projet doivent être élaborés, p. ex. le plan de gestion des risques, le plan de communication, le plan de préparation du site
- P4** Examiner le budget du projet, le cas échéant
- P5** Analyser tous les éléments du projet pour que chaque plan soit élaboré :
- recueillir les commentaires pour l'analyse, si nécessaire, par exemple du service financier, de la direction, de l'ingénierie
  - cerner les risques liés au projet, le cas échéant
  - déterminer les obligations qui doivent être incluses pour chaque plan, p. ex. le contrôle de la poussière et des écoulements dans le plan de protection de l'environnement, la prévention des pertes ou le financement des risques dans le plan de gestion des risques
- P6** Évaluer tous les éléments du projet pour chaque plan :
- déterminer les priorités et les interdépendances
- P7** Documenter chaque ébauche de projet :
- déterminer la structure du plan, incluant les principaux titres et sections, p. ex. la portée, les définitions, la vue d'ensemble :
    - se référer aux politiques et procédures organisationnelles pour l'élaboration du plan, si elles sont disponibles
    - utiliser des modèles, selon les besoins
  - veiller à ce que tous les aspects soient pris en compte, y compris l'identification des éléments suivants :
    - les rôles et des responsabilités
    - les protocoles de prise de décision et de communication
    - les plans d'urgence
  - élaborer ou superviser le développement des éléments visuels à inclure dans le plan, p. ex. des tableaux, des graphiques, des organigrammes
- P8** Coordonner ou intégrer des plans séparés, selon les besoins
- P9** Partager les ébauches des plans de gestion du projet avec les autres intervenants concernés, selon les besoins, p. ex., les membres de l'équipe, la direction, les consultants :
- solliciter des commentaires, le cas échéant

- favoriser le consensus sur les plans finaux, le cas échéant
- demander une ou plusieurs approbations, le cas échéant

**P10** Finaliser les plans de gestion de projet :

- communiquer à tous les intervenants concernés

## Connaissances

- K1** Théorie de gestion de projet, p. ex. Project Management Body of Knowledge (PMBOK) [corpus des connaissances en gestion de projet], AACE International Body of Knowledge
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation, p. ex. instructions permanentes d'opération (IPO) relatives à la planification de projets, aux processus d'approbation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Documentation pertinente sur la conception
- K5** Charte du projet, y compris la portée
- K6** Plan d'exécution du projet
- K7** Structure de répartition du travail (SRT) pour le projet
- K8** Budget du projet
- K9** Législation et exigences réglementaires pertinentes
- K10** Ressources disponibles
- K11** Détails des contrats pertinents, le cas échéant
- K12** Intervenants liés au projet
- K13** Rôles et responsabilités des membres de l'équipe de projet
- K14** Événements d'actualité pouvant avoir une incidence sur l'exécution des projets
- K15** Impacts environnementaux potentiels pour le projet à terminer
- K16** Risques possibles concernant l'achèvement du projet, p. ex. sûreté, sécurité, interdépendances
- K17** Structure habituelle pour chaque type de plan de gestion de projet
- K18** Points à prendre en considération au moment de l'élaboration de chaque type de plan de gestion de projet, p. ex. les risques encourus pour le plan de gestion des risques, qui a besoin de quelles informations et comment elles seront fournies dans le cadre du plan de communication, les risques spécifiques au site pour le plan de sécurité, les spécifications contractuelles pour le plan qualité
- K19** Système de gestion organisationnelle des documents

## Glossaire

- Charte de projet** : un document délivré par l'initiateur ou le promoteur du projet qui autorise formellement l'existence d'un projet et donne au gestionnaire du projet le pouvoir d'appliquer les ressources organisationnelles aux activités du projet.
- Plan d'exécution du projet (PEP)** : un document directeur qui établit les moyens d'exécuter, de suivre et de contrôler les projets. Le plan peut servir de principal moyen de communication pour s'assurer que tout le monde est conscient et informé des objectifs du projet et de la manière dont ils seront atteints.
- Structure de répartition du travail (SRT)** : une décomposition hiérarchique, axée sur les produits livrables, du travail à exécuter par l'équipe projet. La structure de répartition du travail définit visuellement la portée en parties gérables qu'une équipe de projet peut comprendre, car chaque niveau de la structure de répartition du travail fournit une définition et des détails supplémentaires.

### Éventail de contextes

- Le nombre d'éléments d'un projet à considérer et à déterminer variera en fonction de la taille et la portée du projet.
- Les gestionnaires de projet peuvent élaborer les plans de gestion de projet de leur propre chef, ils peuvent aussi collaborer avec plusieurs autres personnes pour mettre en place les plans, ou alors, déléguer cette activité à d'autres, et cela se fera en fonction de la structure organisationnelle, la taille et la portée du projet.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Modèles de planification de projet
- Listes de contrôle organisationnelles pour l'élaboration du plan, au besoin
- Charte de projet
- Plan d'exécution du projet
- SRT pour le projet
- Budget du projet
- Logiciel de gestion de projet
- Autre logiciel, p. ex. Microsoft Word, Excel

Catégorie principale

Gestion de projet

Domaine de compétence

Planifier des projets

Unité de compétence

Établir un calendrier de projet

### Objectif

L'élaboration d'un calendrier de projet permet de veiller à ce que les activités soient réalisées conformément aux échéanciers et que tous les intervenants soient conscients de leurs rôles et responsabilités. Cette compétence est essentielle pour la gestion des processus et du personnel.

### Rendement et capacités

- P1** Déterminer toutes les activités nécessaires à la réalisation du projet
- P2** Créer une relation logique entre les activités, c'est-à-dire utiliser un logiciel de gestion de projet
- P3** Examiner les résultats des projets précédents et les « leçons apprises », le cas échéant
- P4** Estimer le temps nécessaire pour réaliser chaque activité
- P5** Estimer les efforts nécessaires pour réaliser chaque activité
- P6** Affecter des ressources aux activités suivantes :
  - définir les ressources nécessaires, p. ex. les ressources humaines internes, les consultants, les fournitures en matériel, les équipements
  - examiner la disponibilité de chaque ressource nécessaire
  - tenir compte des contraintes et des restrictions, p. ex. la météo, la disponibilité du site
- P7** Examiner le budget du projet, le cas échéant
- P8** Consigner le calendrier du projet, p. ex. en utilisant un logiciel de gestion de projet
- P9** Communiquer l'échéancier du projet aux autres intervenants concernés, selon les besoins, p. ex. aux membres de l'équipe, à la direction, aux consultants :
  - favoriser le consensus concernant les échéanciers, le cas échéant
- P10** Finaliser le calendrier de projet :
  - communiquer le calendrier à tous les intervenants concernés

### Connaissances

- K1** Théorie de gestion de projet, p. ex. Project Management Body of Knowledge [corpus des connaissances en gestion de projet]
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Système de gestion organisationnelle des documents
- K5** Compétences et aptitudes du personnel travaillant au projet
- K6** Budget du projet
- K7** Détails des contrats pertinents, le cas échéant
- K8** Moyens et méthodes de gestion et d'exécution des projets
- K9** Stratégie contractuelle, p. ex. à l'interne comparativement à l'externe, selon les besoins
- K10** Stratégie d'approvisionnement, au besoin



## Glossaire

- **Leçons apprises** : les enseignements tirés dans le cadre d'un processus de réalisation d'un projet. Les séances sur les leçons apprises sont traditionnellement tenues pendant la clôture du projet, près de l'achèvement du projet. Cependant, les leçons apprises peuvent être relevées et documentées à tout moment au cours du cycle de vie du projet.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Le nombre et les types de ressources affectées au projet varieront selon la taille et la portée du projet.
- Le gestionnaire de projet peut ne pas être responsable de l'estimation, par exemple, estimer les efforts ou le temps requis, mais il coordonnera le travail des autres dans ce domaine ou s'assurera que cette activité est bien terminée.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel de gestion de projet, p. ex.. Primavera P6, Microsoft Project

## Catégorie principale

## Gestion de projet

## Domaine de compétence

## Exécuter des projets

## Unité de compétence

## Superviser l'approvisionnement des entrepreneurs, des prestataires de services et des fournisseurs

### Objectif

La surveillance du processus d'approvisionnement des entrepreneurs, des prestataires de services et des fournisseurs garantit que la procédure établie est respectée, et que le projet demeure dans les limites du budget et que les activités relatives au projet se déroulent selon le calendrier prévu.

### Rendement et capacités

- P1** Déterminer le besoin d'entrepreneurs, de prestataires de services et de fournisseurs, p. ex. accéder au plan d'exécution du projet, examiner le calendrier du projet
- P2** Suivre le processus d'approvisionnement, p. ex. entrer dans le logiciel de gestion de projet
- P3** Assurer la coordination avec les parties concernées (p. ex. l'ingénierie, le service de contrôle des projets, la réglementation) pour documenter les critères requis pour les entrepreneurs, les prestataires de services et les fournisseurs, selon les besoins, p. ex. spécifications applicables
- P4** Examiner les demandes d'entrepreneurs, de prestataires de services et de fournisseurs, p. ex., demande de prix (RFQ), demande de propositions (DP), demande d'offre (RFT), si nécessaire :
  - s'assurer que les informations pertinentes sont incluses, p. ex. dates de livraison
- P5** Veiller à ce que les demandes soient examinées par d'autres parties concernées avant leur publication, p. ex. ingénierie, contrôle des projets, réglementation
- P6** S'assurer que les demandes sont diffusées, le cas échéant
- P7** Examiner les soumissions des entrepreneurs, prestataires de services et fournisseurs potentiels, au besoin :
  - comparer avec les critères établis, p. ex. niveau d'expertise, coût
- P8** Suivre les procédures de sélection établies, au besoin
- P9** Négocier le prix, la disponibilité, le calendrier et la personnalisation avec les entrepreneurs, prestataires de services et fournisseurs privilégiés, le cas échéant
- P10** Finaliser les détails de l'accord
- P11** Superviser la passation de marchés avec des entrepreneurs, des prestataires de services et des fournisseurs :
  - accéder à des conseils juridiques, au besoin

### Connaissances

- K1** Théorie de gestion de projet, p. ex. Project Management Body of Knowledge (corpus des connaissances en gestion de projet)
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Système de gestion organisationnelle des documents, p. ex. modèles pour les demandes des entrepreneurs et des fournisseurs, les contrats
- K5** Budget du projet
- K6** Calendrier du projet
- K7** Détails des contrats pertinents
- K8** Parties concernées qui devraient être incluses dans le processus de passation des marchés

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Le nombre et les types d'entrepreneurs, de prestataires de services et de fournisseurs varieront selon la taille et la portée du projet, p. ex. évaluation environnementale, composants et systèmes électriques.
- La complexité des négociations variera.
- Certaines organisations disposeront de conseils juridiques internes, tandis que d'autres contacteront des professionnels du droit à l'externe.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel de gestion de projet
- Autres logiciels, p. ex. Excel

Catégorie principale

Gestion de projet

Domaine de compétence

Exécuter des projets

Unité de compétence

Assurer le suivi des activités d'un projet

### Objectif

La surveillance des activités du projet est essentielle à l'exécution d'un projet réussi. En repérant les enjeux susceptibles de devenir d'importants problèmes, les gestionnaires de projet contribuent à ce que les activités soient terminées conformément au calendrier et au budget. Lorsqu'elle est effectuée correctement, cette tâche peut aider à déterminer le moment où des changements peuvent s'avérer nécessaires, ce que cela comporte, et la façon de mettre en œuvre les changements avec un minimum de répercussions sur l'avancement du projet.

### Rendement et capacités

- P1** Communiquer avec tous les intervenants à intervalles réguliers :
  - demander ce qui peut être fait pour mieux soutenir les travaux en cours
  - cerner les préoccupations et les problèmes
  - répondre aux préoccupations et aux problèmes tels qu'ils apparaissent
- P2** Organiser fréquemment des visites et des inspections sur le terrain :
  - vérifier les progrès
- P3** Coordonner les visites sur le site avec les vérifications par des agences réglementaires
- P4** Mettre en œuvre des stratégies de gestion des risques, si nécessaire
- P5** Veiller à l'exécution conforme des plans de projet, notamment :
  - plan de gestion de la sécurité
  - plan de gestion de la qualité
  - plan de gestion des risques
  - plan de communications
  - plan de gestion des intervenants
  - plan de gestion des mesures de contrôle du projet
  - plan de préparation du site
- P6** Comparer les progrès à l'aide d'indicateurs de rendement clés (ICP), notamment :
  - calendrier, c'est-à-dire analyser le chemin critique et les jalons
  - budget
  - sécurité
  - qualité
- P7** Revoir le calendrier du projet, le budget, l'utilisation des ressources, au besoin
- P8** Revoir les risques éventuels et les possibilités, au besoin
- P9** Gérer les changements relatifs au projet
- P10** Évaluer le besoin d'apporter des ajustements au plan du projet :
  - documenter les changements et les raisons connexes, p. ex. revoir l'ordre des modifications
  - recevoir l'approbation afférente aux ajustements du projet, si nécessaire
- P11** Communiquer les ajustements apportés au plan de projet aux intervenants concernés, si nécessaire :
  - réaffecter les activités, au besoin
  - expliquer les raisons des changements
  - surveiller la mise en œuvre des changements

**P12** Organiser régulièrement des réunions d'examen de l'avancement des travaux :

- présenter de l'information sur l'avancement des travaux et les défis liés au projet
- alimenter la discussion, p. ex. problèmes éventuels, solutions possibles, améliorations souhaitées

**P13** S'assurer que l'évaluation continue du projet et que les « leçons apprises » sont complétées :

- communiquer les résultats, notamment les pratiques exemplaires, à l'équipe de projet

**P14** Donner suite aux discussions et recommandations formulées par les intervenants :

- informer les intervenants de ce qui est advenu des recommandations

**P15** Créer la documentation du projet, si nécessaire, par exemple :

- rapport d'étape
- rapport budgétaire

**P16** Diffuser la documentation du projet aux intervenants concernés, p. ex. directeur, prestataire de services :

- classer selon le protocole de l'organisation ou du projet

## Connaissances

**K1** Théorie de gestion de projet, p. ex. Project Management Body of Knowledge [corpus des connaissances en gestion de projet], rapports sur la gestion de la valeur acquise

**K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation

**K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets

**K4** Système de gestion organisationnelle des documents

**K5** Compétences et aptitudes du personnel travaillant au projet

**K6** Charte de projet

**K7** Plans de gestion de projet

**K8** Calendriers du projet

**K9** Budget du projet

**K10** Administration des contrats, au besoin

**K11** Détails entourant les contrats pertinents

**K12** Base des progrès, c'est-à-dire, règles sur le crédit

## Glossaire

- **Leçons apprises** : les enseignements tirés du processus de réalisation d'un projet. Les séances sur les leçons apprises sont traditionnellement tenues pendant la clôture du projet, près de l'achèvement du projet. Cependant, les leçons apprises peuvent être cernées et documentées à tout moment au cours du cycle de vie du projet.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- La taille et la portée du projet affecteront la complexité de cette unité de compétence.
- Le nombre d'intervenants devant être gérés variera selon le projet.
- Les outils et les mesures utilisés varieront en fonction de la taille et de la complexité du projet.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

## RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel de gestion de projet, p. ex. Microsoft Project, Primavera P6
- Système de gestion d'entreprise, p. ex. SAP, JD Edwards
- Autres logiciels, p. ex. Excel

Catégorie principale	Gestion de projet
Domaine de compétence	Exécuter des projets
Unité de compétence	Gérer les changements et les perturbations en lien avec le projet

## Objectif

La gestion des changements et des perturbations d'un projet, lorsqu'elle est effectuée de manière efficace et effective, contribue à minimiser les répercussions sur les résultats du projet et garantit que tous les intervenants, notamment les clients, seront satisfaits des produits livrables. Un changement substantiel peut engendrer des modifications importantes du budget, du calendrier et de la documentation connexe, et par le fait même, de la mise en œuvre du projet. Cela pourrait donc inclure la charte du projet et le plan du site, puis la participation d'autres autorités et agences pour apporter des ajustements aux permis octroyés pourrait s'avérer nécessaire.

## Rendement et capacités

- P1** Être en mesure d'expliquer les raisons du changement et des perturbations
- P2** Estimer les répercussions, notamment :
- les coûts
  - le calendrier
  - les besoins en ressources
  - la main-d'œuvre
  - les coûts du matériel
  - l'équipement requis
  - les coûts indirects
  - la qualité
  - les profits, le cas échéant
- P3** Consulter une expertise interne ou externe, au besoin, p. ex. juridique, technique, politique
- P4** Négocier avec les parties internes et externes, si nécessaire, p. ex. sous-traitant, membres de l'équipe :
- communiquer ce qui est flexible et ce qui ne l'est pas
  - justifier les priorités
- P5** Évaluer le besoin d'apporter des ajustements aux plans du projet
- P6** Documenter les changements et leurs raisons d'être, par exemple :
- décrire les répercussions éventuelles des changements
  - recevoir l'approbation afférente aux changements du projet, si nécessaire
- P7** Communiquer les ajustements apportés au plan de projet, ainsi que leur incidence, aux intervenants concernés, si nécessaire :
- réaffecter les activités, au besoin
  - expliquer les raisons des changements
  - surveiller la mise en œuvre des changements
- P8** Réviser la documentation du projet, si nécessaire, par exemple :
- charte de projet
  - rapport d'étape
  - rapport budgétaire
  - calendrier du projet
- P9** Diffuser la documentation révisée du projet aux intervenants concernés :
- classer selon le protocole de l'organisation ou du projet

## Connaissances

- K1** Théorie de gestion de projet, p. ex. Project Management Body of Knowledge [corpus des connaissances en gestion de projet], rapports sur la gestion de la valeur acquise
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation, p. ex. structure et exigences en matière d'autorité et d'approbation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Système de gestion organisationnelle des documents
- K5** Charte de projet
- K6** Plans du projet
- K7** Calendrier du projet
- K8** Budget du projet
- K9** Détails des contrats pertinents
- K10** Ressources et disponibilité du matériel, p. ex. influences du marché mondial
- K11** Normes de qualité, p. ex. spécifications requises
- K12** Risques de perturbations des projets, p. ex. litige commercial, conflit de travail, manifestations publiques

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- La personne qui entreprend le changement variera (p. ex. client, département, entrepreneur), et cela aura une incidence sur la façon dont cette compétence est exécutée.
- « Qui ou quoi » est affecté par le changement variera.
- La quantité d'analyses et d'efforts requis pour gérer les changements varie selon la taille et la complexité du projet.
- Le nombre et le type d'intervenants à inclure dans les demandes de changement varieront selon le projet.
- Le type et la nature d'une perturbation touchant un projet peuvent être complexes et nécessiter la participation et l'expertise de plusieurs personnes.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel de gestion de projet, p. ex. Microsoft Project, Primavera P6
- Système de gestion d'entreprise, p. ex. SAP, JD Edwards
- Autres logiciels, p. ex. Excel

Catégorie principale	Gestion de projet
Domaine de compétence	Clore les projets
Unité de compétence	Procéder aux activités de clôture d'un projet

## Objectif

Clore correctement un projet garantit que toutes les étapes du projet sont menées à bien par tous les intervenants. Elle garantit également que les informations relatives au projet seront disponibles pour les futures demandes de renseignements.

## Rendement et capacités

- P1** Remplir un rapport de projet
- P2** Vérifier que l'assainissement du site est terminé, le cas échéant
- P3** Vérifier que les tests de rendement sont terminés
- P4** Remettre les produits livrables au client :
  - effectuer l'évaluation finale avec le client
  - fournir au client la documentation requise, p. ex. les documents conformes à l'exécution, les manuels d'entretien, les rapports de mise en service
- P5** S'assurer que tous les documents sont signés, p. ex. le certificat d'achèvement substantiel, le certificat de mise en service
- P6** Veiller à ce que les factures soient présentées
- P7** Veiller à ce que les activités financières soient terminées :
  - s'assurer que les comptes sont fermés
  - assurer le paiement des comptes créditeurs
  - faire concorder les comptes
  - mettre les opérations en service
- P8** Assurer la clôture des contrats
- P9** Effectuer des évaluations de rendement pour les subordonnés directs, le cas échéant
- P10** Démanteler l'équipe de projet :
  - communiquer la clôture du projet
  - reconnaître le succès
- P11** Archiver le matériel du projet, y compris :
  - charte de projet
  - calendriers
  - rapports d'étape
  - rapports de vérification
- P12** Célébrer le succès

## Connaissances

- K1** Théorie de gestion de projet, p. ex. Project Management Body of Knowledge (corpus des connaissances en gestion de projet)
- K2** Exigences réglementaires pour la clôture de projets, au besoin, p. ex. affichage dans le registre public
- K3** Politiques, procédures et plans de l'organisation, p. ex. processus de clôture du projet
- K4** Système de gestion organisationnelle des documents

- K5** Charte de projet
- K6** Calendrier du projet
- K7** Budget du projet
- K8** Détails des contrats pertinents

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Le type et la taille du projet affecteront la complexité de cette unité de compétence.
- Les exigences des administrations pour la clôture des projets varient, p. ex. par province.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel de gestion de projet, p. ex. Microsoft Project, Primavera P6
- Système de gestion d'entreprise, p. ex. SAP, JD Edwards
- Autres logiciels, p. ex. Excel

Catégorie principale

Gestion de projet

Domaine de compétence

Clore les projets

Unité de compétence

Évaluer les projets terminés

## Objectif

L'évaluation des projets terminés met l'accent sur l'apprentissage et les réalisations acquises au cours du projet. Elle établit les domaines susceptibles d'être améliorés à l'avenir. Si cette tâche n'est pas accomplie, il existe un risque de répéter des erreurs similaires dans les projets à venir ou de ne pas pérenniser les améliorations. C'est ce que l'on appelle souvent dans le jargon du secteur les « leçons apprises ».

## Rendement et capacités

- P1** Planifier l'évaluation tout de suite après l'achèvement du projet
- P2** Créer un environnement positif qui est axé sur l'apprentissage au cours de l'évaluation, c'est-à-dire ne pas se concentrer sur les erreurs ou les reproches
- P3** Détermine les méthodes les plus efficaces pour recueillir des commentaires, p. ex. réunion en personne, sondage, courriel
- P4** Établir l'ordre du jour de la réunion en personne, le cas échéant, en incluant les éléments suivants :
  - but de l'évaluation
  - récapitulation du projet et des résultats
  - temps pour les commentaires et les questions
- P5** Organiser une réunion en personne :
  - encourager les questions et commentaires
  - recueillir des recommandations visant l'amélioration
  - terminer en mettant l'accent sur le positif
- P6** Élaborer un rapport d'évaluation :
  - inclure une liste de mesures à prendre en vue d'améliorer les projets à venir
- P7** Communiquer le rapport d'évaluation aux parties concernées, p. ex. gestionnaire, consultant, employés

## Connaissances

- K1** Théorie de gestion de projet, p. ex. Project Management Body of Knowledge (PMBOK) [corpus des connaissances en gestion de projet]
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation, p. ex. processus de clôture du projet
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Système de gestion organisationnelle des documents
- K5** Charte de projet
- K6** Autre documentation de projet pertinente, p. ex. rapports d'étape, rapports de vérification

## Glossaire

- **Leçons apprises** : les enseignements tirés du processus de réalisation du projet. Les séances sur les leçons apprises sont traditionnellement tenues pendant la clôture du projet, près de l'achèvement du projet. Cependant, les leçons apprises peuvent être cernées et documentées à tout moment au cours du cycle de vie du projet.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les conditions météorologiques ou de l'emplacement peuvent changer la façon dont cette compétence est exécutée.
- Les types de conduits et de tubes varient (p. ex., métal rigide, chlorure de polyvinyle [PVC] rigide, tube électrique métallique, pelliculage rigide ou non métallique flexible), ce qui affectera le rendement de cette compétence, c'est-à-dire lors des procédures de dimensionnement.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel, p. ex. Excel, Microsoft Word

Catégorie principale

Finances

Domaine de compétence

Contrôle des finances

Unité de compétence

Élaborer un budget

## Objectif

L'élaboration d'un budget précis et réaliste est importante pour définir et atteindre les objectifs financiers. Un budget est un outil d'évaluation continue de la santé financière d'un projet ou d'une organisation, et fournit un mécanisme (p. ex., des réunions d'examen) pour répondre aux changements en cours d'un projet ou d'une organisation.

## Rendement et capacités

- P1** Recueillir l'information nécessaire, par exemple :
- demander l'avis des personnes concernées, p. ex. l'équipe de projet, les intervenants
- P2** Réviser les estimations fournies lors du lancement du projet, le cas échéant
- P3** Réviser les budgets précédents :
- comparer les coûts réels aux coûts prévisionnels
- P4** Établir le format du budget :
- créer un budget principal pour l'exercice financier ou la durée du projet
  - déterminer les catégories budgétaires
  - intégrer les facteurs critiques, p. ex. l'inventaire, le renouvellement du personnel, le rendement de la main-d'œuvre, les cadres réglementaires
- P5** Déterminer les coûts détaillés, notamment :
- la main-d'œuvre
  - le matériel
  - les coûts opérationnels
  - les déplacements
- P6** Estimer les revenus et les ventes, le cas échéant
- P7** Intégrer les imprévus :
- évaluer la probabilité de dépassement des coûts
  - déterminer la réserve pour les imprévus
- P8** Ventiler les recettes et les dépenses en budgets hebdomadaires ou mensuels
- P9** Préparer les rapports budgétaires
- P10** Établir des lignes directrices applicables au budget
- P11** Soumettre le budget pour approbation, si nécessaire :
- obtenir l'approbation du financement
  - réviser le budget en fonction des commentaires
- P12** Prévoir des révisions budgétaires régulières

## Connaissances

- K1** Législation applicable
- K2** Exigences réglementaires des rapports
- K3** Formats du budget
- K4** Estimation de normes

**K5** Précédents budgets similaires et leurs résultats

**K6** Coûts liés au projet ou à l'organisation

**K7** Sources de revenus et rentrées pertinentes pour le projet ou l'organisation

**K8** Problèmes possibles au sein d'un projet ou d'une organisation nécessitant une planification d'urgence

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- La complexité des coûts, des revenus et des imprévus à comptabiliser dépend du type de travail ou de projet, de l'ampleur du travail ou du projet, de la durée du travail ou du projet, ainsi que de l'endroit où il est effectué.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciels informatiques, p. ex. outils d'estimation et de contrôle des coûts

Catégorie principale	Finances
Domaine de compétence	Contrôle des finances
Unité de compétence	Contrôler la performance budgétaire

## Objectif

Le contrôle de la performance budgétaire est essentiel pour atteindre les objectifs financiers. Un budget est un outil d'évaluation continue de la santé financière d'un projet ou d'une organisation et fournit un mécanisme pour répondre aux changements en cours d'un projet ou d'une organisation.

## Rendement et capacités

- P1** Respecter les lignes directrices en matière de contrôle budgétaire
- P2** Analyser les recettes et les dépenses dans les limites du calendrier
- P3** Repérer les écarts entre les chiffres prévisionnels du budget et les chiffres réels :
  - suivre les modifications, en temps réel
  - déterminer la cause
  - appliquer des mesures correctives, le cas échéant
- P4** Réviser le budget et les activités, au besoin :
  - ajuster les estimations ou les prévisions
  - ajuster les coûts du projet aux demandes de changement
  - supprimer les risques du budget au fur et à mesure qu'ils disparaissent
  - réaffecter les fonds, si nécessaire
- P5** Produire des états budgétaires régulièrement, si nécessaire :
  - communiquer la performance budgétaire aux promoteurs et aux intervenants :
    - fournir des rapports financiers en cours
    - expliquer les modifications apportées, en temps réel et au calendrier
  - déposer une demande pour une nouvelle approbation de financement, s'il y a lieu

## Connaissances

- K1** Exigences et engagements réglementaires
- K2** Formats du budget
- K3** Lignes directrices en matière de contrôle budgétaire
- K4** Rapports financiers (p. ex. rapport sur les coûts) et comment les interpréter
- K5** Répercussions sur la performance budgétaire des demandes de changements et des événements imprévus
- K6** Coûts liés au projet ou à l'organisation
- K7** Sources de revenus et rentrées pertinentes pour le projet ou l'organisation
- K8** Procédures de gestion du changement

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- La complexité des coûts, des revenus et des imprévus à comptabiliser dépend du type de travail ou de projet, de l'ampleur du travail ou du projet, de la durée du travail ou du projet, ainsi que de l'endroit où il est effectué.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciels



Catégorie principale	Ressources humaines
Domaine de compétence	Assurer le suivi du rendement des employés
Unité de compétence	Maintenir un environnement de travail positif

## Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

## Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

## Objectif

Les organisations et les projets qui offrent des environnements de travail positifs connaissent des taux d'absentéisme et de roulement plus faibles. Les employés qui travaillent dans des environnements positifs sont plus engagés, éprouvent moins de stress et obtiennent de meilleurs résultats dans l'ensemble.

## Rendement et capacités

- P1** Reconnaître les réalisations :
- encourager les membres de l'équipe à exprimer leur reconnaissance et leur gratitude, p. ex. proposer des candidatures pour les programmes de prix
- P2** Respecter toutes les idées et les commentaires
- P3** Veiller à ce que les directives et les règles soient appliquées de manière cohérente à tous les membres de l'équipe
- P4** Promouvoir le bien-être des employés, p. ex. décrire les programmes disponibles au sein de l'organisation, encourager les pauses
- P5** Offrir des possibilités d'être autonome, lorsque c'est possible :
- communiquer les niveaux et les limites du pouvoir décisionnel aux employés
- P6** Favoriser la positivité :
- montrer l'exemple, p. ex. faire preuve d'optimisme
- P7** Créer un sentiment du devoir en communiquant régulièrement avec les employés, notamment sur les sujets suivants :
- attentes en matière de rendement
  - objectifs de l'organisation et des projets
  - objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- P8** Favoriser la diversité et l'inclusion, p. ex. être ouvert à différentes perspectives
- P9** Considérer les revers comme des occasions de réfléchir, d'analyser et de réévaluer en équipe :
- créer des plans d'action pour éviter que cela se reproduise

## Connaissances

- K1** Politiques, procédures et plans de l'organisation, p. ex. initiative sur le bien-être
- K2** Méthodes de reconnaissance
- K3** Plan de travail et compétences nécessaires pour le remplir
- K4** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K5** Méthodes de gestion du stress

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les programmes disponibles et accessibles aux employés varient, p. ex., les programmes de reconnaissance, les programmes de mieux-être.

## Objectif

Les organisations et les projets qui peuvent compter sur des employés motivés connaissent des taux plus élevés de fidélisation des effectifs; de plus, le moral des troupes est à la hausse, et les taux d'absentéisme et de roulement sont plus faibles. Les employés motivés sont plus engagés, éprouvent moins de stress, travaillent à leur propre perfectionnement professionnel et effectuent un travail de meilleure qualité. Ils sont également plus susceptibles d'être préparés aux besoins présents et futurs de l'organisation ou des projets.

## Rendement et capacités

- P1** Évaluer ce qui motive chaque employé, p. ex. congés, reconnaissance, rémunération, tâches stimulantes
- P2** Veiller à ce que les employés comprennent les attentes en matière de rendement
- P3** Fournir aux employés les outils et la formation nécessaires pour effectuer les tâches
- P4** Évaluer les forces et les faiblesses des employés
- P5** Déléguer efficacement les tâches, p. ex. assurer la compatibilité des compétences et des intérêts avec la tâche assignée :
  - donner la responsabilité des tâches à l'employé
- P6** Utiliser le renforcement positif pour souligner les réalisations individuelles et de l'équipe
- P7** Collaborer avec l'employé pour établir ses objectifs de carrière et son parcours d'apprentissage continu, p. ex. s'assurer que les certifications et les permis sont mis à jour, déterminer la formation pertinente disponible :
  - offrir des défis ou des possibilités de perfectionnement
- P8** Encourager :
  - le partage des connaissances, p. ex. mentorat
  - les suggestions pour améliorer, développer et diversifier
  - la formation et l'apprentissage continu
  - les occasions de croissance personnelle
  - les activités sociales
- P9** Être réceptif aux commentaires des employés :
  - effectuer le suivi des commentaires, p. ex. communiquer les éléments à l'origine des rétroactions
  - reconnaître le mérite de ceux qui ont donné leur avis
- P10** Surveiller le moral du personnel :
  - repérer les symptômes de manque de motivation
  - solliciter les commentaires des employés
- P11** Fournir des commentaires constructifs, le cas échéant

## Connaissances

- K1** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K3** Plan de travail et compétences nécessaires pour le remplir
- K4** Ressources d'apprentissage continu disponibles, p. ex. des programmes de formation
- K5** Facteurs de motivation spécifiques pour chaque employé, p. ex. congés, reconnaissance, rémunération

**K6** Méthodes de reconnaissance

**K7** Signes que le moral est bas, p. ex. absentéisme, taux de roulement élevé, mauvais rendement ou piètre qualité du travail, hausse du nombre d'incidents

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Le nombre d'employés dans l'équipe peut varier.
- Les employés peuvent être permanents et à long terme ou contractuels, ce qui affectera l'approche de l'avancement professionnel et des plans d'apprentissage continu.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

Catégorie principale

Ressources humaines

Domaine de compétence

Assurer le suivi du rendement des employés

Unité de compétence

Bâtir des équipes

## Objectif

Les équipes efficaces créent des organisations et des projets réussis. Les équipes hautement performantes communiquent mieux, font preuve d'une confiance accrue et sont plus efficaces et productives. Il en résulte des projets et des organisations qui peuvent compter sur des employés motivés, qui produisent des approches plus innovantes, et qui fournissent de meilleurs services aux clients à l'interne comme à l'externe.

## Rendement et capacités

- P1** Évaluer les forces et les limites de chaque employé :
- tenir compte des attitudes et des compétences
- P2** Affecter les employés de compétences complémentaires au même projet ou à la même tâche
- P3** Établir les objectifs de l'équipe
- P4** Mettre en place des règles de base pour l'équipe, c'est-à-dire des normes de comportement
- P5** Encourager la collaboration entre les membres de l'équipe, p. ex. poser des questions, solliciter des commentaires
- P6** Faciliter les communications :
- être ouvert aux suggestions et aux préoccupations
  - dissiper la confusion en clarifiant le message et l'intention
- P7** Suivre les progrès de l'équipe :
- P8** Repérer les signes de difficultés au sein de la dynamique de groupe :
- employés qui retiennent des informations
  - manque d'attention lors des réunions
  - faible productivité
  - négativité élevée, p. ex. langage corporel négatif
  - situation tendue
- P9** Déléguer autant que possible les tâches de résolution de problèmes aux membres de l'équipe, p. ex. encourager la responsabilisation
- P10** Faire face aux difficultés au fur et à mesure qu'elles apparaissent :
- déterminer la cause
  - résoudre les conflits mineurs et considérer la médiation
  - mettre l'accent sur les objectifs collectifs de l'équipe
- P11** Rechercher un consensus parmi les membres de l'équipe, si nécessaire, p. ex. tenir une réunion pour convenir d'une solution à un problème

## Connaissances

- K1** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K3** Plan de travail et compétences nécessaires pour le remplir
- K4** Forces et limites spécifiques à chaque employé
- K5** Signes que la dynamique de groupe est mauvaise, p. ex. absentéisme, taux de roulement élevé, mauvais rendement ou piètre qualité du travail, hausse du nombre d'incidents

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Le nombre d'employés dans l'équipe, ainsi que le nombre d'équipes, va varier.
- Les raisons de former des équipes et la durée du travail des équipes travaillant ensemble varieront.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

## Objectif

La planification appropriée de l'horaire des employés garantit que le niveau de rendement de l'équipe est maintenu, et que les objectifs de l'équipe sont atteints dans les délais prescrits. Des calendriers efficaces aident à maintenir les coûts conformes aux directives budgétaires, ainsi qu'à réduire les cas de manque ou d'excédent de personnel.

## Rendement et capacités

- P1** Communiquer les politiques et les procédures relatives à la planification de l'horaire des employés, p. ex. congés, convention collective
- P2** Déterminer les exigences en matière d'horaire, p. ex. tâches et compétences spécifiques requises, demandes des employés
- P3** Élaborer l'horaire :
  - équilibrer l'horaire, p. ex. charge d'heures supplémentaires
  - considérer l'équilibre travail-vie personnelle des employés, p. ex. quarts de travail
- P4** Revoir le calendrier pour s'assurer que tous les quarts et les postes sont couverts, et que les exigences sont respectées :
  - veiller à ce que le calendrier soit conforme aux directives budgétaires
- P5** Finaliser le calendrier :
  - demander des commentaires et des approbations, au besoin
- P6** Communiquer le calendrier aux employés, p. ex. avis par courriel annonçant le nouvel horaire
- P7** Réviser le calendrier, au besoin
- P8** Informer les employés des modifications apportées à l'horaire si elles se produisent après l'envoi initial

## Connaissances

- K1** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation, p. ex. politiques de RH
- K3** Plan de travail et compétences nécessaires pour le remplir
- K4** Forces et limites spécifiques à chaque employé
- K5** Conventions collectives
- K6** Demandes et préférences des employés

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les difficultés de certains employés, comme les urgences personnelles et la maladie, peuvent affecter la complexité de cette compétence.
- Les organisations disposant d'options de travail flexibles peuvent nécessiter une documentation spécifique liée à la planification.

- Les environnements syndiqués auront des conventions collectives qui affecteront la performance de cette compétence.
- Des restrictions budgétaires et un nombre insuffisant d'employés peuvent rendre cette compétence difficile à réaliser.
- L'équilibre travail-vie personnelle ainsi que les attentes en matière de flexibilité varient selon les employés.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel, p. ex. l'application InTime

Catégorie principale

Ressources humaines

Domaine de compétence

Assurer le suivi du rendement des employés

Unité de compétence

Effectuer des évaluations du rendement

## Objectif

La réalisation d'une évaluation de rendement offre une occasion de communiquer ouvertement et permet de garantir que la performance des employés correspond aux objectifs du projet ou de l'organisation. Ces évaluations offrent la possibilité de discuter des attentes relatives au projet ou à l'organisation, ainsi que celles de l'employé, en plus des obstacles systémiques qui peuvent affecter l'atteinte de ces attentes. Ces discussions contribuent à améliorer les méthodes de travail, à parfaire les habiletés des employés et à accroître le rendement global du projet et de l'organisation. En plus des évaluations annuelles de rendement obligatoires, de nombreuses organisations tiennent des séances informelles de façon plus régulière, dans le but de fournir de la rétroaction et de répondre aux questions et commentaires, et ainsi engager des discussions.

## Rendement et capacités

**P1** Préparer l'évaluation de rendement :

- utiliser un format standard et des critères établis, p. ex. préparer des notes
- solliciter les commentaires des collègues de l'employé, le cas échéant
- planifier l'heure et le lieu de la séance de rétroaction sur le rendement avec l'employé

**P2** Accueillir l'employé :

- mettre l'employé à l'aise

**P3** Demander à l'employé une auto-évaluation écrite ou verbale

**P4** Comparer le rendement par rapport aux critères établis

**P5** Fournir une rétroaction relative aux compétences, connaissances et attitudes

**P6** Aborder les domaines à améliorer :

- demander l'avis de l'employé

**P7** Parvenir à un accord concernant les objectifs à court et à long terme, p. ex. l'éducation et la formation

**P8** Solliciter des commentaires sur les politiques et procédures qui affectent le rendement :

- demander comment vous, le projet et l'organisation pouvez mieux soutenir l'employé, le cas échéant

**P9** Effectuer un suivi après l'évaluation de rendement :

- documenter les commentaires sur le rendement, puis communiquer et classer le document conformément à la politique
- suivre les progrès dans la réalisation des objectifs

## Connaissances

**K1** Convention collective

**K2** Législation pertinente, p. ex. sur la main-d'œuvre

**K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets

**K4** Politiques, procédures et plans de l'organisation

**K5** Objectifs de l'employé

**K6** Plan de travail et compétences nécessaires pour le remplir

**K7** Descriptions de poste pertinentes

**K8** Forces et limites spécifiques à chaque employé

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les environnements syndiqués auront des conventions collectives qui pourraient affecter la performance de cette compétence.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel, p. ex. Microsoft Word ou SuccessFactors
- Formulaire de rétroaction sur le rendement fournis par l'organisation, en format papier ou électronique

## Objectif

Il est important de résoudre les problèmes de rendement afin d'améliorer l'environnement de travail de tous les employés. La prise en charge rapide des problèmes pourrait contribuer à éviter que les difficultés deviennent plus complexes à long terme, et pourrait également appuyer ou même améliorer la productivité. Lorsqu'elle est appliquée correctement, cette mesure s'avère une occasion d'apprentissage pour les superviseurs, les gestionnaires et les employés, ainsi que pour faire évoluer le projet et l'organisation dans son ensemble.

## Rendement et capacités

- P1** Cerner la source du problème, par exemple :
- manque de formation
  - comportement problématique
  - conflits interpersonnels
  - charge de travail
  - raisons personnelles
- P2** Évaluer l'incidence des problèmes sur les autres membres de l'équipe
- P3** Appliquer les procédures dictées par la législation, les politiques organisationnelles et la convention collective :
- accéder à la documentation, au besoin, p. ex. évaluations de rendement antérieures
- P4** Discuter du problème avec l'employé en privé :
- avoir un témoin présent, si nécessaire
  - vérifier avec l'employé s'il est au courant du problème
- P5** Porter l'attention sur le problème et le comportement, et non sur la personnalité
- P6** Collaborer pour trouver des moyens de résoudre le problème :
- orienter l'employé vers des ressources, le cas échéant, p. ex. services de counseling, fournisseur de formation
- P7** Expliquer quels sont les changements requis :
- fixer une limite de temps pour améliorer les choses
  - obtenir la signature de l'employé sur la documentation, au besoin
- P8** Effectuer un suivi du rendement de l'employé pour assurer que le problème est résolu :
- souligner les progrès
- P9** Consigner des détails, au besoin
- P10** Poursuivre le suivi, si nécessaire, p. ex. acheminer au gestionnaire ou au service des RH

## Connaissances

- K1** Importance de la confidentialité pour les questions délicates
- K2** Législation pertinente, p. ex. sur la protection de la vie privée
- K3** Convention collective, le cas échéant
- K4** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K5** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K6** Plan de travail et compétences nécessaires pour le remplir

- K7** Forces et limites spécifiques à chaque employé
- K8** Documents requis pour les problèmes de rendement
- K9** Situations qui nécessitent une diligence raisonnable, c'est-à-dire l'obligation de signaler, notamment la toxicomanie, le risque de se faire du mal ou de blesser autrui

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les environnements syndiqués auront des conventions collectives qui pourraient affecter la performance de cette compétence.
- Certains problèmes nécessitent une diligence raisonnable, c'est-à-dire l'obligation de signaler, et ils seront immédiatement transmis aux instances supérieures en fonction de leur gravité; par exemple des problèmes pouvant causer du tort sur les plans physique et mental, ou la toxicomanie.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Convention collective
- Politiques de l'organisation
- Logiciel, p. ex. Microsoft Word
- Formulaires fournis par l'organisation, en format papier ou électronique

## Objectif

La création d'un environnement de travail inclusif engendre une souplesse accrue et une créativité stimulée au sein de l'équipe, caractéristiques qui sont essentielles pour atteindre les objectifs de rendement et renforcer la compétitivité. Il a été prouvé que les équipes de travail diversifiées apportent de meilleures solutions aux problèmes, alors que les milieux qui tentent d'ignorer l'inclusion alourdissent leurs coûts, perdent du temps et sont moins efficaces dans l'ensemble.

## Rendement et capacités

- P1** Être conscient des préjugés, c.-à-d. ceux qui nous appartiennent et ceux des autres
- P2** Faire preuve de respect, de curiosité et d'empathie envers les différences
- P3** Acquérir sa propre compétence interculturelle :
  - poursuivre l'apprentissage de sa propre culture et de celle des autres
- P4** Rechercher les occasions d'apprentissage relatif à la diversité, p. ex. difficultés posées par le genre, besoins des parents seuls
- P5** Évaluer les politiques et les systèmes actuels, ainsi que leur incidence éventuelle sur différents groupes :
  - indiquer quels changements peuvent être apportés en vue d'améliorer les politiques et les systèmes
- P6** Accueillir tous les nouveaux employés au sein des équipes
- P7** Offrir du mentorat ou encadrer les nouveaux employés pour faciliter leur intégration au sein des équipes de travail, au besoin :
  - être ouvert aux commentaires et aux nouvelles perspectives
- P8** Discuter ouvertement :
  - préciser pourquoi certaines choses se produisent, p. ex. une personne qui reçoit un encadrement plus serré pourrait s'expliquer par le fait qu'elle reçoit de l'aide sur le plan linguistique
- P9** Encourager l'apprentissage culturel de tous les membres de l'équipe
- P10** Intégrer diverses perspectives dans la planification et les processus de travail

## Connaissances

- K1** Législation, p. ex. la Charte des droits et libertés
- K2** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K3** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K4** Différentes perspectives et la manière dont elles affectent le milieu de travail, p. ex. la culture, l'âge, le genre
- K5** Biais et incidence sur le milieu de travail
- K6** Diversité et groupes diversifiés, notamment les avantages de la diversité en milieu de travail
- K7** Distinction entre diversité et inclusion
- K8** Signes que le moral est bas, p. ex. absentéisme, taux de roulement élevé, mauvais rendement

## Glossaire

- **Diversité** : la reconnaissance des différences individuelles, notamment, les dimensions liées à la race, à l'origine ethnique, au genre, à l'orientation sexuelle, à la situation socioéconomique, à l'âge, aux habiletés physiques, aux croyances religieuses et politiques, ou à d'autres idéologies.
- **Inclusion** : l'action d'inclure, ou l'état qui lui est associé, ou d'être soi-même inclus au sein d'un groupe ou d'une structure sociale.
- **Unité de compétence interculturelle** : la capacité d'agir de façon appropriée et efficace dans des situations impliquant deux cultures ou plus.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les antécédents individuels et les perspectives culturelles des employés au sein de l'équipe varieront.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

## Objectif

Une convention collective énonce les exigences en milieu de travail pour la direction et les employés. Pour atteindre les objectifs du projet ou de l'organisation, la coopération des travailleurs et de la direction est nécessaire. Le processus de négociation collective, ainsi que la convention collective qui en résulte, constituent la base d'une compréhension et d'une coopération communes. Une fois la convention collective en place, elle doit être respectée afin de maintenir un environnement de travail positif pour toutes les parties concernées. Des conséquences juridiques relatives au projet ou à l'organisation sont prévues si ces exigences ne sont pas respectées.

## Rendement et capacités

- P1** Déterminer tous les éléments pertinents de la convention collective, p. ex. les tâches, l'ancienneté
- P2** Appliquer la ou les conventions collectives de manière cohérente à toutes les activités, p. ex. planification du calendrier
- P3** Enquêter sur les préoccupations et les enjeux soulevés par les employés conformément aux dispositions de la convention collective, au besoin
- P4** Établir de bonnes relations de travail avec les représentants syndicaux

## Connaissances

- K1** Conventions collectives applicables et leurs exigences
- K2** Lettres d'entente applicables
- K3** Personnes concernées (p. ex. représentant des comités de gestion de la main d'œuvre [CGM], représentant syndical)
- K4** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K5** Politiques, procédures et plans de l'organisation

## Glossaire

- **Convention collective** : une convention collective est un contrat écrit entre un employeur et un syndicat qui énonce un grand nombre de modalités d'emploi des employés compris dans une unité de négociation. Les modalités découlent de négociations collectives entre l'employeur et le syndicat. Les types de modalités couvertes par une convention collective incluent généralement les salaires et les avantages sociaux, ainsi que les modalités d'emploi qui concernent, p. ex., les offres d'emploi; les obligations et les responsabilités de l'employeur, de l'employé et du syndicat; et un processus de règlement des différends (normalement une procédure de règlement des griefs et d'arbitrage).

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les employés peuvent avoir des statuts permanents et à long terme ou contractuels, ce qui pourrait changer la façon dont la convention collective s'applique.

- Il est possible qu'une organisation ou qu'un projet dispose de plusieurs conventions collectives en place, lesquelles doivent être respectées.
- La taille du projet ou de l'organisation pourrait déterminer si le gestionnaire du projet est impliqué dans la convention collective.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Conventions collectives



Catégorie principale	Ressources humaines
Domaine de compétence	Superviser les employés dans un milieu syndiqué
Unité de compétence	Répondre aux griefs

## Objectif

Le processus de règlement des griefs décrit dans la convention collective détaille la procédure à suivre dans les cas où une personne ou un groupe se trouve face à un problème concernant le traitement équitable au travail, ou à une situation éventuellement injuste au sujet des politiques. Le processus de règlement des griefs décrit dans la convention collective doit être respecté par toutes les parties pour s'assurer que le problème est traité d'une manière impartiale, équitable et conforme aux exigences légales.

## Rendement et capacités

- P1** Déterminer le type de grief, c.-à-d. individuel, collectif ou politique
- P2** Établir la raison du grief, p. ex. examiner la documentation du représentant syndical
- P3** Appliquer les procédures de règlement des griefs décrites dans la convention collective, p. ex. suivre les étapes décrites, de façon progressive
- P4** Recueillir des informations supplémentaires, si nécessaire, p. ex. interviewer les membres de l'équipe
- P5** Rencontrer les employés et le représentant syndical pour discuter du grief, au besoin
- P6** Collaborer avec toutes les parties afin de trouver une solution :
  - obtenir des conseils juridiques, au besoin
- P7** Documenter le processus et les résultats, au besoin

## Connaissances

- K1** Conventions collectives et leurs exigences
- K2** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K3** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K4** Soutien organisationnel pour la procédure de règlement des griefs

## Glossaire

- **Convention collective** : une convention collective est un contrat écrit entre un employeur et un syndicat qui énonce un grand nombre de modalités d'emploi des employés compris dans une unité de négociation. Les modalités découlent de négociations collectives entre l'employeur et le syndicat. Les types de modalités couvertes par une convention collective incluent généralement les salaires et les avantages sociaux, ainsi que les modalités d'emploi qui concernent, p. ex., les offres d'emploi; les obligations et les responsabilités de l'employeur, de l'employé et du syndicat; et un processus de règlement des différends (normalement une procédure de règlement des griefs et d'arbitrage).

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les employés peuvent avoir des statuts permanents et à long terme ou contractuels, ce qui pourrait changer la façon dont la convention collective s'applique.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Conventions collectives
- Formulaires de grief

Catégorie principale	Ressources humaines
Domaine de compétence	Superviser les employés dans un milieu syndiqué
Unité de compétence	Entretenir de bonnes relations avec les syndicats

## RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Conventions collectives

### Objectif

Le maintien de relations de travail positives avec le syndicat crée un environnement de travail productif pour la direction et les employés. Pour atteindre les objectifs du projet ou de l'organisation, la coopération des travailleurs et de la direction est nécessaire. Une fois la convention collective en place, elle doit être respectée afin de maintenir un environnement de travail positif pour toutes les parties concernées. Des conséquences juridiques relatives au projet ou à l'organisation sont prévues si ces exigences ne sont pas respectées.

### Rendement et capacités

- P1** Appliquer la convention collective avec constance
- P2** Maintenir des communications efficaces entre toutes les parties, notamment le représentant syndical, les employés et la direction :
  - tenir des discussions ouvertes concernant les exigences de la convention collective
  - discuter des améliorations qui peuvent être apportées
- P3** Faire preuve de respect :
  - reconnaître que le syndicat a un but légitime, qui a de la valeur
- P4** Remplir ses obligations envers les autres, p. ex. assister aux réunions des comités, être ponctuel
- P5** Suivre les procédures établies lorsque les parties n'arrivent pas à s'entendre

### Connaissances

- K1** Conventions collectives et leurs exigences
- K2** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K3** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K4** Rôle et responsabilités des représentants syndicaux

### Glossaire

- **Convention collective** : une convention collective est un contrat écrit entre un employeur et un syndicat qui énonce un grand nombre des modalités d'emploi des employés compris dans une unité de négociation. Les modalités découlent de négociations collectives entre l'employeur et le syndicat. Les types de modalités couvertes par une convention collective incluent généralement les salaires et les avantages sociaux, ainsi que les modalités d'emploi qui concernent, p. ex., les offres d'emploi; les obligations et les responsabilités de l'employeur, de l'employé et du syndicat; et un processus de règlement des différends (normalement une procédure de règlement des griefs et d'arbitrage).

## Variables contextuelles

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

## Objectif

Les applications de communication permettent plus d'efficacité lors de l'envoi et la réception des messages. Elles incluent des combinaisons de communications vidéo et audio, ainsi que le partage de documents à distance qui permet par la suite d'avoir recours à des réunions virtuelles, des webinaires éducatifs et d'autres formats de communication qui peuvent faire économiser temps et argent.

## Rendement et capacités

- P1** Ouvrir l'application de communication souhaitée sur le système, en ligne ou sur un téléphone portable, p. ex. par courriel ou par texto
- P2** Vérifier le message avant de l'envoyer
- P3** Sélectionner les destinataires du message :
- vérifier qui recevra le message, p. ex. n'inclure que les destinataires concernés
- P4** Utiliser les courriels :
- suivre les protocoles de messagerie électronique p. ex., ne pas rédiger un message complet en lettres majuscules, garder un ton professionnel dans les messages
  - inclure l'objectif du message dans la ligne d'objet
  - rédiger un message clair et concis
  - ajouter des pièces jointes en suivant les protocoles d'application du courriel, p. ex., dans le menu déroulant, cliquer sur l'icône en forme de trombone pour sélectionner le fichier :
    - suivre les instructions de l'application pour réduire la taille de la pièce jointe ou utiliser d'autres applications de partage de documents si la pièce à joindre est trop volumineuse
  - conclure le message avec une formule de politesse d'usage et la signature appropriée, p. ex. le logo de l'organisation et les coordonnées de l'expéditeur
  - réviser le message avant de l'envoyer
  - gérer les boîtes de courriels :
    - utiliser les paramètres pour désigner le type de courriel, le cas échéant, p. ex. vérifier régulièrement les pourriels, vérifier les règles automatiques pour qu'elles soient à jour et correspondent aux choix de l'expéditeur
    - supprimer périodiquement les messages de la corbeille et de la boîte de pourriels
- P5** Utiliser les textos :
- écrire des messages brefs
  - ne pas utiliser d'abréviation de texte, p. ex. mdr, fds
  - ne pas utiliser d'émoticône ni d'image animée, p. ex. des GIF
- P6** Utiliser les applications de conférence autorisées par l'organisation :
- s'assurer que les documents pertinents sont ouverts et que le fond d'écran est approprié lors du partage d'écran
  - s'assurer que le silence règne lors de l'utilisation des appareils audio
  - fermer le micro quand on ne parle pas
  - tenir compte du délai quand on prend la parole ou lors du partage de documents
  - se présenter quand on débute la conférence, et dire son nom avant de prendre la parole, si nécessaire

## Connaissances

- K1** Politiques et procédures de l'organisation, p. ex. cybersécurité, connexion aux applications
- K2** Icônes et fonctions des applications, p. ex. corbeille, drapeaux, répondre
- K3** Objectif de la communication
- K4** Public cible
- K5** Protocoles relatifs à la rédaction de courriels et textos
- K6** Considérations de communication, p. ex. bruit de fond, décalage temporel, ton de la voix

## Glossaire

- **Cybersécurité** : une pratique consistant à protéger les systèmes, les réseaux et les programmes contre des attaques numériques qui interrompent les activités opérationnelles habituelles. Les attaques numériques ou cyberattaques tentent d'effectuer ce qui suit :
  - accéder à des informations confidentielles et (ou) sensibles pour les utiliser à des fins illégales, p. ex. le vol d'identité;
  - détruire ou modifier des informations confidentielles ou sensibles afin de perturber les activités opérationnelles; ou,
  - extorquer de l'argent aux utilisateurs en retenant leurs systèmes en otage, jusqu'à ce qu'une forme de rançon soit reçue.
- **Émoticône** : une petite image numérique utilisée pour exprimer un sentiment ou une idée.
- **GIF** : une série d'images codées, pour être automatiquement visionnées sous forme de séquence animée.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les applications de communication sur les appareils mobiles peuvent différer de celles utilisées sur les ordinateurs de bureau, et la clarté des communications peut varier.
- Les applications de communication diffèrent en fonction du système et du dispositif utilisés.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Ordinateur
- Tablette électronique
- Cellulaire
- Applications logicielles de communication
- Casques d'écoute

Catégorie principale

Fondements des technologies de l'information et des communications (TIC)

Domaine de compétence

Utiliser la technologie numérique

Unité de compétence

Utiliser des applications logicielles courantes

RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Ordinateur
- Tablette électronique
- Cellulaire
- Applications logicielles courantes

## Objectif

Les applications logicielles courantes pour le traitement de texte, les feuilles de calcul et les présentations contribuent à augmenter la productivité et l'efficacité de l'organisation.

## Rendement et capacités

- P1** Sélectionner l'application adéquate pour la tâche, p. ex. traitement de texte, présentation, feuilles de calcul
- P2** Utiliser les outils de l'application pour créer, améliorer ou personnaliser le contenu
- P3** Sauvegarder le document dans le dossier et le lecteur appropriés

## Connaissances

- K1** Politiques et procédures organisationnelles, p. ex. règles d'affectation des noms de fichiers, partage de fichiers, cybersécurité
- K2** Objectif et caractéristiques des applications courantes
- K3** Liens entre les applications, p. ex. les photos de l'appareil photo du cellulaire sont sauvegardées automatiquement dans l'application d'images

## Glossaire

- **Cybersécurité** : une pratique consistant à protéger les systèmes, les réseaux et les programmes contre des attaques numériques qui interrompent les activités opérationnelles habituelles. Les attaques numériques ou cyberattaques tentent d'effectuer ce qui suit :
  - accéder à des informations confidentielles et (ou) sensibles pour les utiliser à des fins illégales, p. ex. le vol d'identité;
  - détruire ou modifier des informations confidentielles ou sensibles afin de perturber les activités opérationnelles; ou,
  - extorquer de l'argent aux utilisateurs en retenant leurs systèmes en otage, jusqu'à ce qu'une forme de rançon soit reçue.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les applications de communication diffèrent en fonction du système et du dispositif utilisés.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

Catégorie principale

Fondements des technologies de l'information et des communications (TIC)

Domaine de compétence

Utiliser le système des TIC de l'organisation

Unité de compétence

Utiliser le système des TIC de l'organisation

## Objectif

Il est essentiel de suivre les protocoles de l'organisation pour saisir et récupérer des informations dans le système informatique, et ce, afin de garantir une documentation organisée, précise et sécurisée des activités de l'organisation, sur différents types d'équipements informatisés.

## Rendement et capacités

- P1** Suivre les politiques et procédures de l'organisation, p. ex. saisie de données, cybersécurité
- P2** Récupérer les informations requises dans des bases de données ou des fichiers sauvegardés, p. ex. :
- accéder aux informations à partir des bases de données ou des fichiers sauvegardés, comme le permet :
    - le disque dur de l'ordinateur
    - les lecteurs partagés de l'organisation
  - utiliser les termes de recherche appropriés pour trouver les informations requises, p. ex. nom du fichier, objet, nom du client
- P3** Saisir et mettre à jour les informations, p. ex. :
- remplir tous les champs de données avec précision
  - vérifier l'exactitude de la saisie manuelle des données
  - ne pas saisir les mêmes données plus d'une fois
  - ne pas réviser ni modifier les données sans les autorisations appropriées
- P4** Télécharger des informations, p. ex. fichiers, photos, impressions, données :
- s'assurer que les sources d'information sont sécurisées
- P5** Sauvegarder le travail :
- utiliser le protocole régissant le nom des fichiers
  - enregistrer dans le lecteur et les dossiers appropriés

## Connaissances

- K1** Protocoles de l'organisation, portant par exemple sur ce qui suit :
- cybersécurité
  - permissions d'accès
  - appellation des fichiers
  - organisation des lecteurs partagés
  - impression
  - partage de fichiers
- K2** Buts et fonctions des applications
- K3** Conséquences des données inexactes ou incomplètes
- K4** Différentes utilisations des données
- K5** Demandes de données autorisées
- K6** Organisation des lecteurs partagés
- K7** Téléchargement et téléversement de documents, fichiers, plans et photos

## Glossaire

- **Conception assistée par ordinateur (CAO)** : une application informatique utilisée pour produire des plans bidimensionnels et tridimensionnels d'une conception technique qui détaille les composantes physiques et la disposition.
- **Cybersécurité** : une pratique consistant à protéger les systèmes, les réseaux et les programmes contre des attaques numériques qui interrompent les activités opérationnelles habituelles. Les attaques numériques ou cyberattaques tentent d'effectuer ce qui suit :
  - accéder à des informations confidentielles et (ou) sensibles pour les utiliser à des fins illégales, p. ex. le vol d'identité;
  - détruire ou modifier des informations confidentielles et (ou) sensibles afin de perturber les activités opérationnelles; ou,
  - extorquer de l'argent aux utilisateurs en retenant leurs systèmes en otage, jusqu'à ce qu'une forme de rançon soit reçue.
- **Système d'information géographique (SIG)** : une application informatique qui gère les renseignements géographiques, lesquels peuvent être manipulés pour afficher des aspects de l'information géographique sous forme de carte.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les organisations auront différents niveaux d'autorisations et d'accès pour plusieurs applications et lecteurs partagés en fonction des exigences et des responsabilités professionnelles.
- Les organisations pourraient utiliser des systèmes et des réseaux informatiques d'exploitation propriétaires ou exclusifs.
- L'accès aux systèmes et aux applications peut varier si un appareil mobile est utilisé.
- Les protocoles de cybersécurité peuvent différer selon les niveaux d'automatisation et d'autosurveillance, p. ex. les pistes de vérification.
- Les organisations peuvent utiliser diverses applications informatiques achetées.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Ordinateur ou appareil mobile
- Programmes logiciels

Catégorie principale	Gestion des dossiers et de l'information
Domaine de compétence	Effectuer les tâches liées à la gestion de l'information et des dossiers
Unité de compétence	Tenir à jour les informations et les données techniques

## RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel de conception assistée par ordinateur (CAO)
- Technologie pour une main-d'œuvre mobile

### Objectif

Il est important de tenir à jour les informations et les données techniques afin d'être en mesure de rendre disponibles les renseignements essentiels et actualisés. Ces données constituent la base pour établir des buts et des objectifs à court, moyen et long terme. Elles permettent également de s'assurer que les exigences législatives sont respectées.

### Rendement et capacités

- P1** Définir les types d'informations et de dossiers qui sont nécessaires, par exemple :
- le manuel d'exploitation et d'entretien
  - la nomenclature des pièces
  - les informations relatives aux biens, p. ex. le type d'équipement, l'emplacement
  - les journaux des événements et des appels
  - les schémas
  - les résultats des tests
- P2** Fournir les informations requises, p. ex. en remplissant des formulaires en ligne ou sur papier :
- s'assurer que les renseignements sont fournis et que les dossiers sont remplis dans les délais requis, p. ex. quotidiennement, hebdomadairement, mensuellement
- P3** Veiller à ce que les informations enregistrées soient exactes et complètes
- P4** Compléter les champs dans les marges, si nécessaire
- P5** Vérifier que les révisions de schémas correspondent au câblage local, le cas échéant
- P6** Mettre à jour les schémas ou s'assurer qu'ils soient envoyés pour mise à jour, selon les besoins
- P7** Classer les schémas révisés selon les protocoles de gestion de l'information et de l'archivage des dossiers

### Connaissances

- K1** Législation, p. ex. les normes de la NERC, pour la North American Electric Reliability Corporation
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Système de gestion organisationnelle des documents
- K5** Utilisation de logiciels pertinents, p. ex. CAO, SIG

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- L'environnement de travail peut rendre cette compétence difficile à réaliser, p. ex. en plein air.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

Catégorie principale	Sûreté
Domaine de compétence	Maintenir un environnement de travail sécuritaire
Unité de compétence	Adopter des pratiques de travail sécuritaires

## Objectif

Suivre les pratiques de sûreté au travail est essentiel pour protéger les employés, les entrepreneurs, les clients et le grand public des blessures ou de la mort, et pour protéger l'organisation et ses biens contre les pertes et les dégâts.

## Rendement et capacités

- P1** Participer aux séances d'information et aux formations en matière de sûreté
- P2** Compléter les certifications en matière de sûreté, selon les besoins, p. ex., pour les espaces confinés
- P3** Déterminer les lieux destinés aux éléments suivants :
  - trousses de premiers soins
  - équipement d'urgence
  - voies d'accès d'urgence
- P4** Participer aux réunions quotidiennes de sûreté et à celles de la direction
- P5** Suivre les politiques et les procédures de sûreté sur le site, p. ex., les limites d'approche
- P6** Respecter ses limites physiques et celles des autres
- P7** Utiliser des systèmes de protection, selon les besoins, p. ex. verrouillage/signalisation, système de cartes
- P8** Inspecter les systèmes de sûreté, selon les besoins, p. ex. grilles, arrêts d'urgence
- P9** Effectuer des tests, selon les besoins, p. ex. tester le seuil de tension
- P10** Établir des zones d'exclusion, si nécessaire, p. ex. autour d'une tranchée à ciel ouvert, ou en présence d'équipements lourds sur le site :
  - placer des barrières ou des panneaux de signalisation
- P11** Repérer les dangers sur le site, p. ex. en ce qui a trait à la sûreté des personnes, du lieu de travail, de l'environnement :
  - surveiller les conditions météorologiques, si nécessaire
- P12** Minimiser ou éliminer les dangers, si nécessaire, par exemple :
  - se protéger des conditions météorologiques, p. ex. appliquer un écran solaire, porter des lunettes de soleil, demeurer hydraté, s'habiller avec des vêtements de saison
- P13** Utiliser les équipements uniquement comme il est prévu ou répertorié :
  - s'assurer que l'équipement est adapté aux conditions de travail sur le site
- P14** Maintenir la zone de travail propre et bien rangée
- P15** Éliminer les matériaux de rebut, selon les besoins :
  - éliminer les matières dangereuses (p. ex. produits chimiques, piles) conformément à la législation et aux politiques organisationnelles
- P16** Entreposer le matériel et l'équipement dans les zones désignées
- P17** Communiquer les problèmes ou questions importantes aux membres du personnel concernés, p. ex., collègues de travail et gestionnaire de projet :
  - consigner les questions relatives à la sûreté, au besoin

## Connaissances

- K1** Législation applicable, p. ex. *Loi sur la santé et la sécurité au travail (SST)*
- K2** Plan de gestion de la sûreté
- K3** Politiques et procédures organisationnelles en matière de sûreté, notamment la SST
- K4** Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)
- K5** Formation et certifications requises pour effectuer un travail et des tâches spécifiques, p. ex. espace confiné
- K6** Équipement de protection individuel (ÉPI) requis
- K7** Types de risques ou dangers sur le site
- K8** Services d'intervention d'urgence disponibles et leurs coordonnées
- K9** Équipement disponible sur le chantier ou dans les véhicules, p. ex. premiers soins, équipement de confinement
- K10** Procédures pour des pratiques d'excavation sécuritaires, si nécessaire
- K11** Procédures de rapports sur la sûreté

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- La quantité et le type de dangers pour la sûreté varient selon le type de travail et le lieu du travail.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Trousses de premiers soins
- Équipement de sûreté, p. ex. trousse de déversement, extincteur d'incendie
- Dispositifs de sûreté sur l'équipement
- Équipement de protection individuel (ÉPI)
- Outils conçus pour fonction particulière, p. ex. tournevis conçu pour une tension nominale particulière

Catégorie principale	Sûreté
Domaine de compétence	Maintenir un environnement de travail sécuritaire
Unité de compétence	Utiliser un équipement de protection individuel (ÉPI)

## Objectif

L'utilisation adéquate d'un équipement de protection individuel (ÉPI) permet de protéger les employés contre les blessures ou la mort, et de protéger l'organisation et ses biens contre les pertes et les dégâts matériels.

## Rendement et capacités

- P1** Veiller à ce que la formation exigée soit à jour, p. ex. formation sur le fonctionnement d'un dispositif antichute
- P2** Choisir l'équipement approprié, en fonction de la tâche et l'environnement de travail
- P3** Inspecter et tester les ÉPI avant utilisation :
  - vérifier les dates d'expiration, le cas échéant
  - consigner l'état de l'ÉPI
- P4** S'assurer que l'ÉPI convient à la taille et est correctement ajusté
- P5** Utiliser l'ÉPI uniquement pour l'usage prévu
- P6** Informer le personnel concerné de tout problème avec l'ÉPI, p. ex., aux collègues de travail, au superviseur
- P7** Étiqueter l'équipement défectueux :
  - remettre au personnel ou au service concerné
- P8** Nettoyer l'ÉPI après utilisation :
  - ranger à l'endroit désigné

## Connaissances

- K1** Législation applicable, p. ex. *Loi sur la santé et la sécurité au travail (SST)*
- K2** Politiques et procédures organisationnelles en matière de sûreté, notamment la SST
- K3** Dangers éventuels sur le site
- K4** ÉPI requis pour des tâches spécifiques, avec de l'équipement particulier ou dans un environnement précis

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- La quantité et le type d'ÉPI varient selon le type de travail et le lieu du travail.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- ÉPI, p. ex. casques de sécurité, lunettes de sécurité, bottes de sécurité, gants en caoutchouc, dispositif antichute et de retenue, vêtements ignifuges, ÉPI contre les risques d'électrocution, ÉPI contre les arcs électriques, protection auditive, équipement de protection respiratoire

Catégorie principale	Sûreté
Domaine de compétence	Maintenir un environnement de travail sécuritaire
Unité de compétence	Participer aux réunions sur la sûreté et aux exercices d'urgence

## Objectif

Il est important de participer aux réunions de sûreté et aux exercices d'urgence afin d'assurer que les employés, les entrepreneurs et les clients travaillent de manière sécuritaire et qu'ils sont préparés à faire face aux imprévus. Cela permet aussi de protéger l'organisation et ses biens contre les pertes et les dégâts matériels.

## Rendement et capacités

- P1** Assister aux réunions et participer aux exercices aux moments prévus
- P2** Déterminer son propre rôle et celui des membres de l'équipe pendant les réunions et les exercices
- P3** Partager les connaissances et les compétences avec les collègues
- P4** Communiquer au groupe les problèmes liés au travail
- P5** Participer aux exercices d'urgence, p. ex. d'évacuation, d'incendie, d'environnement, de sabotage, de terrorisme, d'alerte à la bombe, de restauration des systèmes électriques
- P6** Récapituler avec le groupe les pratiques et exercices :
  - fournir une rétroaction/des commentaires
- P7** Prendre des notes, le cas échéant

## Connaissances

- K1** Législation applicable
- K2** Politiques et procédures organisationnelles en matière de sûreté, notamment les protocoles de communication
- K3** Rôles et responsabilités – pour soi et les autres – pendant les situations d'urgence
- K4** Coordonnées des services d'urgence
- K5** Types de risques ou dangers sur le site

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les types de réunions et d'exercices d'urgence varient selon l'organisation, le type de travail et le lieu du travail.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer



Catégorie principale	Sûreté
Domaine de compétence	Maintenir un environnement de travail sécuritaire
Unité de compétence	Isoler un composant, un équipement ou un système

## Objectif

Les procédures en matière d'isolement doivent être effectuées correctement afin de se protéger et de protéger les autres (p. ex., employés, entrepreneurs, clients et public), et ce, en vue de préparer les travaux à réaliser sur des composants, des équipements ou des systèmes sous tension. L'exécution incorrecte ou négligente de cette tâche pourrait entraîner des blessures graves ou la mort. Ces tâches permettent aussi de protéger l'organisation et ses biens contre les pertes et les dégâts matériels.

## Rendement et capacités

- P1** Déterminer toutes les sources dangereuses d'énergie pouvant poser un risque lors de l'exécution de travaux sur un composant, un équipement ou un système
- P2** Déconnecter chaque source dangereuse d'énergie du composant, de l'équipement ou du système (p. ex., débrancher les couplages, ouvrir les disjoncteurs, ouvrir le sectionneur)
- P3** Mettre hors tension le composant, l'équipement ou le système, si nécessaire :
  - libérer l'énergie stockée ou résiduelle, par exemple, dans les éléments suivants :
    - les dispositifs électriques (p. ex., condensateurs, batteries/ACS, accumulateurs)
    - le liquide hydraulique
    - la pression d'air
    - le mouvement mécanique
- P4** Effectuer les procédures de verrouillage (cadenassage) et d'étiquetage
- P5** Vérifier l'isolement en utilisant l'une des méthodes suivantes :
  - activer les commandes pour garantir l'absence de réponse :
    - inspection visuelle complète, s'assurer que les connexions électriques sont établies
  - tester un composant, un équipement ou un système pour garantir l'état énergétique nul, par exemple sur :
    - l'ensemble des circuits
    - les manomètres pour s'assurer que l'énergie a été extraite
    - les jauges de température pour s'assurer que l'énergie thermique est déchargée
- P6** Documenter, si cela est requis
- P7** Remettre le composant, l'équipement ou le système en configuration normale
- P8** Faire en sorte que le composant, l'équipement ou le système puisse être remis sous tension en toute sécurité (p. ex., test de phase, test mégohmmètre)
- P9** Remettre sous tension le composant, l'équipement ou le système, s'il n'y a aucun autre verrouillage sur l'équipement ou le système :
  - coordonner la remise sous tension avec l'autorité de contrôle
- P10** Mettre à l'essai le composant, l'équipement ou le système pour s'assurer qu'il fonctionne adéquatement
- P11** Documenter, si cela est requis

## Connaissances

- K1** Réglementations pertinentes (p. ex., mesures de protection au travail, code de mise à la terre et de liaison)
- K2** Politiques et procédures de l'organisation (p. ex., sécurité électrique, politiques relatives aux arcs électriques, évaluation des dangers, procédures d'étiquetage et de verrouillage)

- K3** Types et cotes de l'ÉPI requis pour l'isolement
- K4** Procédures en matière d'essais
- K5** Principes électriques et mécaniques (p. ex., courant continu [CC] et courant alternatif [CA], la pression)
- K6** Sources d'énergie primaire (c.-à-d. électriques, mécaniques, hydrauliques, chimiques, thermiques et gravitationnelles) dans les composants, équipements et systèmes
- K7** Tests de sûreté pour garantir un état énergétique nul
- K8** Composants et systèmes de commandes électriques et mécaniques (p. ex., SCADA, contrôleurs logiques programmables, disjoncteurs, fusibles, interrupteurs)

## Glossaire

- **Mettre hors tension (c'est-à-dire dépressuriser)** : un processus utilisé en vue de retirer l'énergie résiduelle ou stockée d'un composant, équipement ou système isolé, afin d'éliminer le risque que cette énergie résiduelle ou stockée puisse accidentellement blesser des travailleurs.
- **Isoler** : un processus utilisé pour déconnecter un composant, un équipement ou un système d'une source d'énergie primaire, afin d'éliminer le risque que la source principale d'énergie d'un composant, d'un équipement ou d'un système puisse accidentellement blesser des travailleurs.
- **Verrouillage et étiquetage** : il s'agit d'une procédure relative à la sûreté, utilisée afin d'assurer que les composants, l'équipement ou les systèmes sont verrouillés, et qu'ils ne peuvent pas être redémarrés avant la fin des travaux d'entretien ou de réparation. La procédure exige que les sources d'énergie pouvant poser des risques soient isolées et rendues inopérantes avant de commencer les travaux sur les composants, l'équipement ou les systèmes en question.
- **Étiquetage** : un processus d'étiquetage qui est toujours utilisé lorsqu'un verrouillage est requis; le processus consiste à attacher ou à utiliser une étiquette d'information ou un indicateur (généralement une étiquette normalisée) qui comprend : le numéro de l'étiquette; le nom du composant, de l'équipement ou du système qui a été isolé ou reconfiguré; les raisons pour lesquelles le verrouillage est nécessaire; le moment de la demande; et le nom de la personne autorisée à installer le cadenas et l'étiquette.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Une procédure d'isolement multipoints nécessite plusieurs dispositifs de verrouillage, et il est possible que l'aide de plusieurs travailleurs soit requise pour réaliser cette tâche.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Équipement de protection (p. ex., équipement de protection contre les arcs électriques, lunettes de sécurité, bottes à embout d'acier, casque de protection)
- Dispositifs de verrouillage et d'étiquetage (p. ex., verrouillage de disjoncteurs, moraillon à cadenas multiples, boîtier de verrouillage, étiquette, fiches de mise en garde)
- Équipement d'essais d'énergie (p. ex., voltmètres, manomètres)
- Dispositifs permettant d'éliminer l'énergie/l'électricité (p. ex., bande de mise à la masse)
- Dispositifs de verrouillage (p. ex., goupilles de rotor)

Catégorie principale	Sûreté
Domaine de compétence	Maintenir un environnement de travail sécuritaire
Unité de compétence	Effectuer les procédures de verrouillage et d'étiquetage

## Objectif

Les procédures de verrouillage et d'étiquetage sont appliquées pour se protéger, et dans le cadre des mesures de protection pour réaliser des travaux. Ces procédures relatives à la sûreté éliminent le risque que l'équipement ou les systèmes puissent nuire aux personnes en raison de la libération non intentionnelle d'énergie, du démarrage ou du mouvement involontaire de l'équipement et des composants. Le non-respect des procédures de verrouillage et d'étiquetage mises en place peut entraîner des blessures graves, voire la mort. Ces tâches permettent aussi de protéger l'organisation et ses biens contre les pertes et les dégâts matériels.

## Rendement et capacités

- P1** Veiller à ce que la formation requise soit à jour
- P2** Coordonner les procédures de verrouillage (cadenassage) et d'étiquetage avec le personnel concerné :
- clarifier la portée des travaux à effectuer
  - déterminer les sources d'énergie potentielles qui doivent être contrôlées
  - décider de l'équipement et (ou) du système à verrouiller :
    - se référer aux horaires du tableau de distribution électrique, aux plans, aux schémas, aux diagrammes linéaires, aux étiquettes des câbles et de l'équipement
  - confirmer tous les détails :
    - le moment où les procédures de verrouillage (cadenassage) et d'étiquetage commenceront
    - la durée des travaux
    - la personne autorisée qui est responsable d'apposer les étiquettes et les cadenas
    - les personnes concernées qui doivent être tenue au courant des mesures de verrouillage et d'étiquetage
- P3** Informer les personnes concernées par le verrouillage et l'étiquetage
- P4** Choisir l'équipement de protection individuelle (ÉPI) approprié
- P5** Isoler un composant, un équipement ou un système :
- mettre hors tension le composant, l'équipement ou le système, si nécessaire
  - coordonner avec l'autorité de contrôle, si nécessaire
- P6** Appliquer des mécanismes de verrouillage ou des dispositifs approuvés (p. ex., goupilles de verrouillage, verrous de rotor) sur les composants, équipements ou systèmes, au besoin
- P7** Apposer une étiquette approuvée avec les renseignements requis, notamment :
- le numéro de l'étiquette
  - le nom du composant, de l'équipement ou du système verrouillé
  - la raison expliquant pourquoi le verrouillage est nécessaire
  - le moment où un composant, un équipement ou un système a été verrouillé
  - le nom de la personne autorisée qui a apposé l'étiquette et le cadenas
- P8** Vérifier que le composant, l'équipement ou le système est bien verrouillé et correctement étiqueté :
- effectuer une inspection visuelle, notamment pour voir si l'étiquette est remplie adéquatement
- P9** Retirer les dispositifs de verrouillage et les étiquettes lorsque les activités de maintenance ou de réparation sont terminées

## Connaissances

- K1** Politiques et procédures organisationnelles en matière de sûreté, notamment en ce qui a trait aux procédures de verrouillage (cadenassage) et d'étiquetage
- K2** Législation applicable
- K3** Exigences en matière de renouvellement de la formation sur le verrouillage (cadenassage) et l'étiquetage
- K4** Dangers et risques associés au verrouillage et à l'étiquetage
- K5** Potentiel énergétique des composants, équipements et systèmes
- K6** Procédures relatives aux tests énergétiques potentiels
- K7** Contrôles de sûreté pour garantir un état énergétique nul
- K8** Types de procédures en matière de verrouillage (p. ex. individuel, groupé et complexe)
- K9** Types de dispositifs de verrouillage et leurs utilisations
- K10** Types d'étiquettes et leurs utilisations

## Glossaire

- Mettre hors tension (c'est-à-dire dépressuriser)** : un processus utilisé en vue de retirer l'énergie résiduelle ou stockée d'un composant, équipement ou système isolé, afin d'éliminer le risque que cette énergie résiduelle ou stockée puisse accidentellement blesser des travailleurs.
- Isoler** : un processus utilisé pour déconnecter un composant, un équipement ou un système d'une source d'énergie primaire, afin d'éliminer le risque que la source principale d'énergie d'un composant, d'un équipement ou d'un système puisse accidentellement blesser des travailleurs.
- Verrouillage et étiquetage** : il s'agit d'une procédure de sécurité utilisée afin d'assurer que les composants, l'équipement ou les systèmes sont verrouillés, et qu'ils ne peuvent pas être redémarrés avant la fin des travaux d'entretien ou de réparation. La procédure exige que les sources d'énergie pouvant poser des risques soient isolées et rendues inopérantes avant de commencer les travaux sur les composants, l'équipement ou les systèmes en question.
- Étiquetage** : un processus d'étiquetage est toujours utilisé lorsqu'un verrouillage est requis; le processus consiste à attacher ou à utiliser une étiquette d'information ou un indicateur (généralement une étiquette normalisée) qui comprend : le numéro de l'étiquette; le nom du composant, de l'équipement ou du système qui a été isolé ou reconfiguré; les raisons pour lesquelles le verrouillage est nécessaire; le moment de la demande; et le nom de la personne autorisée à installer le cadenas et l'étiquette.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les types de systèmes qui peuvent être verrouillés varient, par exemple : les systèmes électriques, mécaniques, hydrauliques, pneumatiques.
- Les dispositifs approuvés utilisés pour verrouiller les équipements et les systèmes varient selon les types d'énergie en cause.
- Les types d'équipements contre la tension et les dispositifs approuvés utilisés pour effectuer cette tâche varient.
- Une procédure d'isolement multipoints nécessite plusieurs dispositifs de verrouillage, et il est possible que l'aide de plusieurs travailleurs soit requise pour réaliser cette tâche.
- Les procédures de verrouillage et d'étiquetage peuvent varier lorsqu'elles sont fournies dans le cadre des mesures de protection pour réaliser les travaux.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

## RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Mécanismes ou dispositifs de verrouillage (p. ex., goupilles de verrouillage, verrous de rotor, barres, caissons, chaînes)
- Instruments d'étiquetage (p. ex., fiches de mise en garde)
- Dispositifs de sûreté approuvés (p. ex., équipement de protection contre les arcs électriques, dispositifs permettant d'éliminer l'énergie/l'électricité, ÉPI)
- Équipement d'essais en matière d'énergie potentielle (p. ex., voltmètres, manomètres)

Catégorie principale

Sûreté

Domaine de compétence

Maintenir un environnement durable

Unité de compétence

Adopter des pratiques de travail durables

### Objectif

Il est essentiel d'appliquer des pratiques de travail durables afin de préserver l'environnement et de protéger les employés, les entrepreneurs et le grand public contre les lésions corporelles. Cela permettra d'engendrer une impression positive de l'organisation de la part du grand public, de refléter son engagement envers la responsabilité sociale, en plus de protéger l'organisation contre les pertes et les dégâts.

### Rendement et capacités

- P1** Veiller à ce que la formation requise soit à jour; p. ex. le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)
- P2** Déceler les dangers environnementaux possibles, notamment :
  - contaminants de l'eau, de l'air et du sol
  - matières dangereuses
- P3** Déterminer les lieux destinés aux éléments suivants :
  - trousse de premiers soins
  - trousse de déversement
  - voies d'accès destinées aux urgences et au personnel
  - fiches de données de sécurité (FDS)
- P4** Surveiller les conditions météorologiques, si nécessaire; par exemple, tenir compte de la direction où les émissions de produits chimiques pourraient se répandre
- P5** Respecter les pratiques de gestion des déchets :
  - trier les déchets par catégories
  - disposer des déchets dans un conteneur de stockage ou dans une zone de déversement ou site d'immersion approprié
- P6** Utiliser des produits et des matériaux recyclés lorsque cela est possible
- P7** Entreposer l'équipement et les matières dangereuses dans les zones désignées
- P8** Éliminer les matières dangereuses (p. ex. produits chimiques, piles) conformément à la législation et aux politiques organisationnelles
- P9** Notifier le personnel concerné de tout problème, p. ex., aux collègues de travail, au superviseur :
  - consigner les problèmes, au besoin

### Connaissances

- K1** Législation applicable, p. ex. *Loi sur la santé et la sécurité au travail (SST)*
- K2** Politiques et procédures organisationnelles en matière de sûreté, notamment la SST
- K3** Plans et pratiques en matière de durabilité; p. ex. conservation de l'énergie et de l'eau, engagement envers des sources d'énergie à faibles émissions de carbone
- K4** Importance des pratiques durables; p. ex. une utilisation contrôlée des substances appauvrissant la couche d'ozone
- K5** Plan de gestion de la sûreté
- K6** Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)
- K7** Types de matières dangereuses associées à des tâches de travail spécifiques
- K8** Services d'intervention d'urgence disponibles et leurs coordonnées

- K9** Équipement disponible sur le site ou dans les véhicules, p. ex. premiers soins, équipement de confinement
- K10** Procédures d'évacuation sécuritaire, si nécessaire
- K11** Procédures de confinement, si nécessaire
- K12** Procédures de rapports sur la sûreté

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- La quantité et le type de dangers varieront selon le type de travail et le lieu du travail.

#### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

#### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Trousses de premiers soins
- Trousse de déversement
- Équipement de protection individuel (ÉPI)
- Fiche de données de sécurité (FDS)

Catégorie principale

Sécurité

Domaine de compétence

Suivre les pratiques de sécurité

Unité de compétence

Suivre les pratiques de sécurité dans un environnement de travail physique

### Objectif

Il est important de suivre les pratiques pour protéger l'environnement de travail physique, car cela permet de protéger les biens du projet et de l'organisation, les employés, les entrepreneurs, les clients et le grand public.

### Rendement et capacités

- P1** Adhérer aux procédures de sécurité, notamment :
  - participer à la formation de la NERC, au besoin
  - utiliser des outils et des équipements, p. ex. cartes d'accès
  - reconnaître les situations pouvant entraîner des problèmes de sécurité, p. ex. porte ouverte, point d'accès à la barrière est sans personnel
- P2** Mettre régulièrement à jour les procédures et les outils, au besoin, p. ex. utiliser de nouveaux codes
- P3** Signaler les activités dangereuses ou suspectes, p. ex. visiteurs non autorisés, équipement retiré du site de façon imprévue
- P4** Documenter les problèmes de sécurité au travail

### Connaissances

- K1** Législation applicable
- K2** Normes de la NERC (North American Electric Reliability Corporation)
- K3** Politiques et procédures en matière de sécurité pour les projets et les organisations
- K4** Types de risques ou dangers sur le site
- K5** Systèmes d'accès autorisés et leur application

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- La quantité et le type de dangers pour la sécurité varient selon le type de travail et le lieu du travail.

#### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

#### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Outils et équipement d'accès, p. ex. cartes d'accès, pièces d'identité

## Objectif

Munis des fonctions de sécurité des technologies de l'information et des communications (TIC) intégrées dans le système informatique d'une organisation, il est essentiel que les utilisateurs suivent les protocoles de cybersécurité afin de prévenir les dommages intentionnels causés à l'organisation par des cyberattaques. Les utilisateurs qui suivent les protocoles de sécurité constituent un autre niveau de protection contre les menaces extérieures.

## Rendement et capacités

- P1** Suivre les protocoles d'ouverture de session et de déconnexion du système :
- se déconnecter du système lorsque le travail est terminé
- P2** Participer à la formation sur la cybersécurité de l'organisation
- P3** Utiliser des mots de passe :
- modifier les mots de passe lorsque les procédures informatiques de l'organisation le demandent ou l'exigent
  - ne pas partager les mots de passe avec d'autres personnes
  - ne pas écrire les mots de passe à un endroit visible
  - utiliser un mélange de caractères, de lettres et de chiffres pour les mots de passe
- P4** Exploiter le système informatique de l'organisation de manière sécurisée, par exemple :
- utiliser les ordinateurs et les appareils mobiles recommandés par l'organisation
  - ne pas laisser d'équipement informatique sans surveillance (p. ex., un ordinateur, un téléphone portable, une tablette, des clés USB, des disques durs)
  - ne pas brancher de clés USB ou de téléphones portables non autorisés, sur l'ordinateur
  - utiliser les sites et les applications de l'organisation pour les appareils de terrain
  - respecter les autorisations et les limites d'accès attribuées
  - télécharger les mises à jour de sécurité selon les instructions, et utiliser les dernières versions des logiciels d'application
- P5** Effectuer des travaux sur le système informatique de l'organisation en toute sécurité, par exemple :
- utiliser les navigateurs Web et les moteurs de recherche recommandés
  - vérifier toutes les adresses URL pour détecter les indications d'un site d'hameçonnage (p. ex. les fautes d'orthographe), saisir les adresses « https :// » sur les sites sécurisés
  - éviter d'utiliser des liens, autant que possible, même sur des sites Web sécurisés
  - ne pas télécharger à partir de sites Web inconnus
  - ne pas travailler en utilisant des connexions internet non sécurisées ou des ordinateurs publics
- P6** Utiliser les applications de communication de manière sécurisée :
- ne pas accepter ni ouvrir les courriels ou les pièces jointes provenant d'expéditeurs inconnus
  - utiliser les canaux et protocoles de communication approuvés, en particulier pour communiquer avec d'autres organisations
  - ne pas fournir d'informations professionnelles confidentielles à une source ou un interlocuteur inconnu par courrier électronique
- P7** Ne pas télécharger d'applications personnelles ou accéder à des sites Web personnels sur les appareils de l'organisation
- P8** Ne pas publier d'informations professionnelles non autorisées sur les réseaux sociaux

- P9** Copier des fichiers sur des disques de sauvegardes spécifiques et à des périodes indiquées, selon les instructions
- P10** Contacter immédiatement les TIC quand :
- l'équipement informatique ne répond pas ou fonctionne de manière étrange
  - des fenêtres ou des messages s'ouvrent avec des alertes, des demandes ou des instructions inhabituelles, en particulier lorsque le système ne répond pas
  - des interruptions se produisent fréquemment, affichant de l'information ou des données, des erreurs de configuration, intervalles ou changements inexplicables

## Connaissances

- K1** Protocoles en matière de cybersécurité pour l'organisation
- K2** Demandes approuvées
- K3** Mot de passe personnel pour accéder au système
- K4** Autorisations et restrictions d'accès
- K5** Indicateurs de corruption des données
- K6** Risques éventuels pour le système (p. ex. virus, logiciel malveillant, rançongiciel)
- K7** Exploitation des applications normales
- K8** Indicateurs de sites Web non sécurisés ou frauduleux

## Glossaire

- **Cybersécurité** : une pratique consistant à protéger les systèmes, les réseaux et les programmes contre des attaques numériques qui interrompent les activités opérationnelles habituelles. Les attaques numériques ou cyberattaques tentent d'effectuer ce qui suit :
  - accéder à des informations confidentielles et (ou) sensibles pour les utiliser à des fins illégales (p. ex. le vol d'identité);
  - détruire ou modifier des informations confidentielles ou sensibles afin de perturber les activités opérationnelles; ou,
  - extorquer de l'argent aux utilisateurs en retenant leurs systèmes en otage, jusqu'à ce qu'une forme de rançon soit reçue.
- **Logiciel malveillant** : logiciel spécialement conçu pour accéder à un ordinateur ou l'endommager sans que le propriétaire soit informé de ce qui est en train de se produire (p. ex. virus, ver informatique, logiciels espions)
- **Rançongiciel** : logiciel qui empêche les utilisateurs d'accéder à leurs propres données, jusqu'à ce qu'une rançon soit versée.
- **Hameçonnage** : escroquerie visant à obtenir des informations personnelles pour commettre une fraude, impliquant souvent le piratage psychologique (p. ex., des courriels ou des appels téléphoniques de parents éloignés demandant de l'argent, de faux sites Web avec des formulaires d'inscription, un message de la banque demandant la confirmation des renseignements du compte.)
- **Piratage psychologique** : tentatives d'obtenir des informations personnelles ou confidentielles ou d'amener l'utilisateur à accomplir certaines tâches pour qu'elles semblent être effectuées par une source ou une personne légitime; une composante de l'hameçonnage.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Alors que de nombreuses mesures de protection en matière de cybersécurité sont intégrées dans la conception du logiciel système, les utilisateurs travaillant à domicile, travaillant à distance sur le terrain ou sur des appareils personnels (p. ex. les téléphones intelligents) peuvent changer la façon dont cette compétence est exécutée.

## Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

## Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

## RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Mots de passe
- Ordinateur ou appareil mobile
- Logiciel de cybersécurité
- Porte-clés à puce (p. ex. jeton SecurID d'accès sûr à distance)

## Catégorie principale

Politiques et procédures organisationnelles

## Domaine de compétence

Suivre les politiques et procédures organisationnelles

## Unité de compétence

Suivre les politiques et procédures organisationnelles

## Objectif

Le respect des politiques et des procédures est important pour créer un environnement de travail qui est cohérent aux yeux des employés, ainsi que pour fournir une prestation de services clairs et uniformes aux clients à l'interne et à l'externe.

## Rendement et capacités

- P1** Réviser les politiques et procédures organisationnelles
- P2** Participer à l'orientation et la formation en milieu de travail
- P3** Effectuer toutes les tâches connexes au travail, conformément aux politiques et procédures organisationnelles
- P4** Repérer les possibilités d'amélioration des politiques et procédures :
  - communiquer l'information aux membres de l'équipe et aux superviseurs, le cas échéant
- P5** Rester au fait des changements afférents aux politiques et procédures, p. ex. accéder à la bibliothèque en ligne pour les mises à jour

## Connaissances

- K1** Politiques, procédures et plans de l'organisation, p. ex. la santé et la sécurité au travail, le mieux-être en milieu de travail
- K2** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K3** Système de gestion organisationnelle des documents, p. ex. où trouver les plus récentes politiques et les documents de communication

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Le nombre de politiques et de procédures à suivre variera.

## Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

## Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

## RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Manuel des politiques et procédures de l'organisation
- Documents se rattachant aux politiques et procédures organisationnelles, y compris les formulaires, les listes de contrôle

Catégorie principale	Leadership
Domaine de compétence	Faire preuve de leadership
Unité de compétence	Élaborer des plans d'action

## Objectif

L'élaboration de plans d'action est importante pour garantir que les activités du projet ou de l'organisation sont planifiées de manière réaliste, et pour que les tâches soient exécutées conformément au calendrier, dans les délais prévus. Cette compétence est essentielle à la bonne gestion des processus et du personnel.

## Rendement et capacités

- P1** Évaluer les tâches à accomplir :
- déterminer les compétences et les connaissances nécessaires
  - déterminer les ressources nécessaires
  - désigner les tâches qui dépendent de l'exécution d'autres tâches, c'est-à-dire lesquelles doivent être effectuées en premier
  - fixer les délais d'exécution
- P2** Organiser les tâches en ordre logique :
- veiller à ce que les délais soient réalistes
- P3** Définir les tâches susceptibles d'être exposées à des risques :
- élaborer un plan d'urgence, en cas
  - obtenir l'appui du promoteur
- P4** Diffuser le plan provisoire aux parties concernées, si nécessaire, p. ex. les membres de l'équipe, la direction, les entrepreneurs, les promoteurs
- P5** Faciliter le consensus sur le plan d'action final, au besoin
- P6** Déterminer les méthodes d'évaluation qui seront utilisées pour mesurer les succès, p. ex. les étapes importantes

## Connaissances

- K1** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K2** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K3** Système de gestion organisationnelle des documents
- K4** Difficultés pouvant entraver la mise en œuvre des plans d'action, p. ex. objectifs ou projets concurrents, conditions environnementales ou météorologiques

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- La taille de l'organisation ou du projet ainsi que le nombre de plans d'action à créer varieront.
- Le type et le nombre de difficultés et de risques liés aux plans d'action qui doivent être pris en compte à ce stade-ci varieront en fonction de la complexité du projet et des tâches organisationnelles.

## Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

## Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

## RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Manuel de politiques et procédures de l'organisation
- Logiciels, p. ex. un logiciel de gestion de projet

Catégorie principale	Leadership
Domaine de compétence	Faire preuve de leadership
Unité de compétence	Mettre en œuvre des plans d'action

## Objectif

Il est important que la mise en œuvre des plans d'action soit correctement effectuée, car elle permet de garantir que les tâches sont exécutées conformément au calendrier et dans les délais prévus. Cette compétence est essentielle pour la gestion des processus et du personnel.

## Rendement et capacités

- P1** Revoir le plan d'action afin de :
- déterminer les compétences et les connaissances nécessaires
  - déterminer les ressources nécessaires
  - désigner les tâches qui dépendent de l'exécution d'autres tâches, c'est-à-dire lesquelles doivent être effectuées en premier
  - fixer les délais d'exécution
  - examiner les risques et le plan d'urgence
- P2** Assigner les tâches :
- habiliter les employés pour qu'ils puissent s'acquitter de leurs tâches
- P3** Communiquer le plan d'action à toutes les parties concernées, si nécessaire, p. ex. les membres de l'équipe, la direction, les entrepreneurs, les promoteurs :
- tenir tout le monde informé de l'état du projet et de l'avancement des tâches, ainsi que des répercussions à prévoir
  - maintenir les canaux de communication ouverts afin d'instaurer un climat de confiance au sein de l'équipe
- P4** Procéder périodiquement à l'évaluation des progrès réalisés :
- tenir des réunions régulièrement pour faire le point et discuter des progrès
- P5** Apporter des modifications au plan d'action, au besoin, p. ex. réviser le calendrier ou les échéanciers
- P6** Consigner les progrès réalisés ainsi que les modifications apportées au plan d'action

## Connaissances

- K1** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K2** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K3** Système de gestion organisationnelle des documents
- K4** Rôles et responsabilités des membres de l'équipe
- K5** Compétences et connaissances des membres de l'équipe
- K6** Difficultés pouvant entraver la mise en œuvre des plans d'action, p. ex. objectifs ou projets concurrents, conditions environnementales ou météorologiques
- K7** Convention collective

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les conventions collectives des milieux de travail syndiqués peuvent affecter la façon dont cette compétence est exécutée.
- La taille de l'organisation ou du projet ainsi que le nombre de plans d'action à mettre en œuvre varieront.
- Le type et le nombre de difficultés et de risques liés aux plans d'action qui doivent être pris en compte à ce stade-ci varieront en fonction de la complexité du projet et des tâches organisationnelles.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Manuel des politiques et procédures de l'organisation
- Logiciels, p. ex. un logiciel de gestion de projet
- Convention collective



Catégorie principale	Leadership
Domaine de compétence	Faire preuve de leadership
Unité de compétence	Déléguer les tâches

## Objectif

La délégation des tâches est importante pour contribuer à maintenir de bons niveaux de productivité, à partager la charge de travail et à donner aux employés la possibilité de perfectionner leurs compétences.

## Rendement et capacités

- P1** Déterminer les tâches et les responsabilités à déléguer
- P2** Veiller à ce que les compétences et les intérêts de chacun correspondent au poste et aux tâches assignées
- P3** Tenir compte de la capacité des employés à intégrer les tâches à leur charge de travail actuelle
- P4** Communiquer les attentes de façon claire :
  - définir les exigences et les délais
  - encourager les questions
  - confirmer la compréhension
- P5** Habilitier les employés pour qu'ils puissent s'acquitter de leurs tâches et responsabilités :
  - fournir de la formation, accorder du temps, octroyer des ressources et prévoir un budget pour soutenir l'employé, au besoin
  - établir les priorités
- P6** Vérifier périodiquement les progrès réalisés :
  - demander une rétroaction
  - offrir des suggestions, le cas échéant
- P7** Veiller à ce que la tâche soit terminée, au besoin
- P8** Souligner les réussites, p. ex. remercier l'employé

## Connaissances

- K1** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K2** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K3** Rôles et responsabilités des membres de l'équipe
- K4** Compétences, connaissances et intérêts des membres de l'équipe
- K5** Difficultés pouvant entraver la mise en œuvre des plans d'action, p. ex. objectifs ou projets concurrents, conditions environnementales ou météorologiques
- K6** Convention collective

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les conventions collectives des milieux de travail syndiqués peuvent affecter la façon dont cette compétence est exécutée.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Manuel des politiques et procédures de l'organisation
- Convention collective, le cas échéant
- Logiciels, p. ex. un logiciel de gestion de projet

Catégorie principale	Leadership
Domaine de compétence	Faciliter le changement
Unité de compétence	Promouvoir l'amélioration constante

## Objectif

Il est important de promouvoir l'amélioration continue afin de garantir que le projet ou l'organisation soit à jour avec les changements dans le secteur, voire même être en mesure de les anticiper. Cela permet de garantir que le projet ou l'organisation demeure efficace et connaît du succès.

## Rendement et capacités

- P1** Encourager tous les employés à générer des idées visant l'amélioration continue
- P2** Cerner les possibilités de changements bénéfiques, par exemple :
- utiliser ses propres observations
  - revoir les méthodes de construction nouvelles et alternatives
  - participer à des travaux de recherche sur les nouvelles technologies
  - examiner les commentaires des clients
- P3** Évaluer « qui et quoi » seront affectés par le changement, par exemple :
- employés et clients, ainsi que leurs principales préoccupations
  - affectation des ressources et du budget
  - programme de travail
- P4** Évaluer l'incidence du changement
- définir les avantages d'un changement éventuel
- P5** Choisir les changements éventuels à mettre en œuvre en fonction de l'évaluation :
- transmettre des recommandations à la direction, si nécessaire
- P6** Documenter ce qui change, p. ex. élaborer une nouvelle politique ou procédure, s'assurer que les documents techniques sont adaptés et mis à jour

## Connaissances

- K1** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K2** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K3** Système de gestion organisationnelle des documents
- K4** Tendances du secteur
- K5** Rôles et responsabilités des membres de l'équipe
- K6** Difficultés pouvant nuire à la mise en œuvre du changement, p. ex. réticence des employés, convention collective

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les conventions collectives des milieux de travail syndiqués peuvent affecter la façon dont cette compétence est exécutée.
- La taille de l'organisation ou du projet, ainsi que les niveaux d'approbation en matière de changements à mettre en œuvre, varieront.

- Le soutien de la direction et les politiques organisationnelles pourraient rendre cette tâche difficile à réaliser.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Manuel des politiques et procédures de l'organisation
- Convention collective, le cas échéant

Catégorie principale	Leadership
Domaine de compétence	Faciliter le changement
Unité de compétence	Mettre en œuvre les changements

## Objectif

La mise en œuvre des changements est importante afin de garantir que le projet ou l'organisation soit à jour avec les changements dans le secteur, voire même être capable de les anticiper. Cela permet de s'assurer que le projet ou l'organisation demeure efficace et connaît du succès.

## Rendement et capacités

- P1** Communiquer les changements à tous les employés :
- définir de nouvelles attentes
  - expliquer la justification et les avantages
  - promouvoir un dialogue ouvert
- P2** Cerner les obstacles potentiels au changement, p. ex. réticence des employés, structures logistiques actuelles :
- élaborer des stratégies pour atténuer les difficultés, p. ex. collaborer avec d'autres services ou fournisseurs
- P3** Surveiller la mise en œuvre du changement :
- mesurer les progrès réalisés pour instaurer le changement
  - encourager la persévérance et la patience organisationnelles pendant la mise en œuvre du changement
  - reconnaître les réussites, p. ex. récompenser le personnel
- P4** Détecter les changements qui ne sont pas instaurés avec succès :
- prendre les mesures nécessaires pour résoudre les problèmes

## Connaissances

- K1** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K2** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K3** Raisons de la mise en œuvre du changement et les avantages qu'il procurera
- K4** Rôles et responsabilités des membres de l'équipe
- K5** Méthodes pour mesurer le changement
- K6** Difficultés pouvant nuire à la mise en œuvre du changement, p. ex. la réticence des employés
- K7** Convention collective

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les conventions collectives des milieux de travail syndiqués peuvent affecter la façon dont cette compétence est exécutée.
- Le pouvoir de mettre en œuvre, d'ajuster et de réviser des changements ainsi que les modalités d'application varient selon les organisations.
- Le soutien de la direction et les politiques organisationnelles pourraient rendre cette tâche difficile à réaliser.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Manuel des politiques et procédures de l'organisation
- Convention collective, le cas échéant

Catégorie principale

Compétences personnelles

Domaine de compétence

Faire preuve de professionnalisme

Unité de compétence

Travailler en tant que membre d'une équipe

## Objectif

Le fait de travailler en tant que membre d'une équipe permet de garantir le bon déroulement des opérations et permet aux gestionnaires de projet, superviseurs, employés et consultants d'être proactifs et de réagir en temps opportun, avant que de petites difficultés ne se transforment en gros problèmes.

## Rendement et capacités

**P1** Faire preuve de respect et d'empathie envers les autres :

- respecter la diversité
- respecter les différents points de vue
- favoriser un environnement de travail inclusif
- détecter les changements de comportements chez les membres de l'équipe, p. ex. tension mentale, stress

**P2** Être responsable :

- signaler les situations inhabituelles
- être ponctuel
- respecter le calendrier
- prendre les mesures nécessaires lorsque des problèmes surviennent

**P3** Établir régulièrement des contacts avec d'autres membres de l'équipe :

- poser des questions

**P4** Partager les connaissances et les compétences

**P5** Reconnaître les contributions et le succès des autres

**P6** Accepter la rétroaction et fournir des commentaires constructifs

**P7** Demander de l'aide, au besoin

**P8** Offrir de l'aide aux membres de l'équipe

**P9** Répondre aux demandes en temps opportun

**P10** Être ouvert au changement

**P11** Participer activement aux réunions de l'équipe

## Connaissances

**K1** Politiques, procédures et plans de l'organisation

**K2** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets

**K3** Rôles et responsabilités des membres de l'équipe, incluant son propre rôle

**K4** Coordonnées des membres de l'équipe

**K5** Terminologie et abréviations courantes en lien avec les secteurs et les projets

**K6** Symptômes de tension psychologique, p. ex. baisse de la qualité du travail, retrait, désengagement

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les membres de l'équipe varieront; par exemple, il peut y avoir quelques petits groupes de travail temporaires ainsi que de plus grands groupes de travail permanents ou avec un mandat à long terme.
- Les emplacements physiques peuvent changer la façon dont cette compétence est exécutée, p. ex. la communication peut devoir passer par divers moyens à distance.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel, p. ex. vidéoconférence, réunion virtuelle
- Outils de communication, p. ex. courriel, téléphone

Catégorie principale	Compétences personnelles
Domaine de compétence	Faire preuve de professionnalisme
Unité de compétence	Se perfectionner sur le plan professionnel

## Objectif

Le perfectionnement professionnel est important pour se tenir au courant des tendances, des produits et des services du secteur. Le fait de se réaliser professionnellement permet d'améliorer l'attitude, les connaissances, la confiance en soi et les compétences d'une personne.

## Rendement et capacités

- P1** Maintenir les qualifications et les certifications, au besoin, p. ex. licence commerciale, titre professionnel, secourisme, RCR
- P2** Évaluer ses propres compétences, connaissances et capacités :
  - tenir compte des rétroactions des pairs et du supérieur
  - cerner les aspects à améliorer
- P3** Cibler les secteurs d'intérêt où le développement de nouvelles compétences et connaissances pourrait être utile, p. ex. nouvelles méthodes ou nouveaux produits utilisés dans le secteur
- P4** Mettre à niveau ses compétences et connaissances, par exemple :
  - suivre des cours offerts par les fabricants d'équipement
  - lire des publications spécifiques au secteur
  - mener des recherches
  - s'inscrire à des cours et des programmes de formation et de perfectionnement professionnel
  - participer à des programmes de mentorat
  - demander de l'aide ou des instructions
- P5** Prendre part à la vie des entreprises et associations d'affaires à l'échelle locale, le cas échéant
- P6** Réseauter avec des pairs professionnels, p. ex. assister à des conférences ou à des foires commerciales
- P7** Adhérer et participer aux activités des associations, le cas échéant
- P8** S'assurer que le perfectionnement professionnel est documenté dans le système de gestion organisationnelle des dossiers, au besoin

## Connaissances

- K1** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K2** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K3** Propres compétences, connaissances et capacités
- K4** Rôles et responsabilités des membres de l'équipe, incluant son propre rôle
- K5** Emplacement où trouver des renseignements à jour et exacts concernant le secteur
- K6** Fournisseurs de formation concernés et leurs programmes

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- L'accès aux ressources peut affecter la façon dont cette compétence est exécutée, p. ex. le budget alloué au perfectionnement professionnel de l'organisation, les gens ne peuvent assister qu'aux séances de perfectionnement professionnel offertes pendant les heures de travail.

- L'emplacement physique peut changer la façon dont cette compétence est exécutée, p. ex. tout perfectionnement professionnel peut devoir être poursuivi à distance.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Accès à un ordinateur
- Programme de mentorat ou coaching
- Programme de bourses d'études, si disponible
- Convention collective

Catégorie principale

Compétences personnelles

Domaine de compétence

Faire preuve de professionnalisme

Unité de compétence

Faire preuve d'une conduite professionnelle et éthique

## Objectif

Faire preuve de professionnalisme et se comporter de façon éthique est important pour instaurer la confiance et le respect dans les relations avec les autres. Ces comportements contribuent également à promouvoir une image positive de l'organisation et du secteur.

## Rendement et capacités

- P1** Participer à une formation pertinente, p. ex. conflit d'intérêts, code de conduite, code de déontologie
- P2** Appuyer des normes élevées et des pratiques de grande qualité qui protègent le public et apportent de la crédibilité à l'organisation, au secteur et à la communauté, par exemple :
- suivre le code de déontologie et d'éthique professionnelle, le cas échéant
  - mettre en œuvre des politiques responsables
  - éviter les discussions dégradantes ou malveillantes
  - reconnaître les risques de conflits d'intérêts
- P3** Démontrer des qualités professionnelles, notamment :
- accessibilité, p. ex. être disponible pour les collègues et les clients
  - maîtrise de soi, p. ex. demeurer calme dans des situations d'urgence
  - empathie, p. ex. se soucier des problèmes des autres
  - intelligence émotionnelle, p. ex. conscience de son propre état émotionnel et de celui des autres
  - équité, p. ex. traiter tout le monde de façon juste
  - flexibilité, p. ex. être ouvert à de nouvelles situations et approches
  - être proactif, p. ex. résoudre les difficultés avant qu'elles ne deviennent de gros problèmes
  - fiabilité, p. ex. honorer les engagements
  - responsabilité sociale, p. ex. signaler un animal sauvage blessé aux autorités compétentes
- P4** Faire en sorte que l'apparence soit professionnelle, p. ex. porter un identifiant organisationnel ou étiquette, un uniforme, s'assurer que la tenue vestimentaire est en bon état
- P5** Se conformer aux exigences légales, p. ex. vêtements de haute visibilité, exigences de la NERC, conflit d'intérêts
- P6** Maintenir la confidentialité des informations, au besoin
- P7** Tenir des registres précis
- P8** Faire preuve de respect envers les actifs de l'organisation, p. ex. prendre soin des outils et de l'équipement

## Connaissances

- K1** Législation applicable, p. ex. *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée* (Loi sur l'AIPVP), normes de la NERC
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Code de conduite et code de déontologie
- K5** Propres compétences, connaissances et capacités
- K6** Rôles et responsabilités des membres de l'équipe, incluant son propre rôle
- K7** Emplacement où trouver des renseignements à jour et exacts concernant les normes et les pratiques

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Des codes de déontologie officiels peuvent exister dans certains sous-secteurs et pas dans d'autres.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

Catégorie principale	Compétences personnelles
Domaine de compétence	Faire preuve de professionnalisme
Unité de compétence	Offrir de l'accompagnement professionnel (coaching) ou du mentorat aux gens

## Objectif

Le mentorat ou le coaching des autres est important dans la mesure où ces activités rendent propice la création d'un contexte d'apprentissage continu au sein de l'organisation. Elles contribuent à assurer une bonne cohérence du travail accompli et aident à établir des relations de travail positives. Le mentorat et le coaching participent à l'amélioration du rendement individuel et collectif.

## Rendement et capacités

- P1** Établir régulièrement des contacts avec les membres de l'équipe et les apprenants :
- poser des questions
- P2** Utiliser une approche positive pour aider les membres de l'équipe et les apprenants à résoudre les problèmes :
- poser des questions pour aider à cibler le problème
  - orienter la résolution du problème ou améliorer le rendement
  - faire preuve de patience
- P3** Démontrer les tâches aux autres, au besoin :
- expliquer l'importance et les raisons liées aux processus et aux tâches
  - établir un lien entre l'apprentissage et les tâches, ainsi que le travail en général
- P4** Mettre en place un environnement permettant à l'apprenant de mettre en pratique ses compétences, au besoin :
- assurer la sécurité de l'environnement d'apprentissage
- P5** Reconnaître le succès, p. ex. féliciter le membre de l'équipe ou l'apprenant
- P6** Évaluer les progrès des apprenants, le cas échéant
- P7** Fournir une rétroaction de renforcement et une rétroaction corrective
- P8** Demander une rétroaction sur sa propre performance en tant que coach ou mentor

## Connaissances

- K1** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K2** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K3** Rôles et responsabilités des membres de l'équipe ou des apprenants, incluant son propre rôle
- K4** Rôle du mentor ou du coach en milieu de travail
- K5** Terminologie et abréviations courantes des secteurs et des projets
- K6** Différentes façons d'apprendre, les besoins en matière d'apprentissage et les stratégies pour y répondre, p. ex. compétences linguistiques, préférences d'apprentissage
- K7** Comment s'adapter à différents styles d'apprentissage
- K8** Importance de fournir une rétroaction efficace, et les techniques visant à y arriver

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Le mentorat et le coaching peuvent être des processus soit formels ou informels, ce qui affectera la façon dont cette compétence est exécutée.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel, p. ex. vidéoconférence, réunion virtuelle
- Outils de communication, p. ex. courriel, téléphone

Catégorie principale	Compétences personnelles
Domaine de compétence	Faire preuve de professionnalisme
Unité de compétence	Gérer le stress

## Objectif

La gestion du stress est importante pour améliorer sa propre capacité à équilibrer les exigences personnelles et professionnelles, à effectuer son travail avec compétence et à contribuer à un milieu de travail harmonieux.

## Rendement et capacités

- P1** S'occuper de ses propres besoins physiques, émotionnels, spirituels, familiaux et financiers :
- demander de l'aide, si nécessaire
- P2** Reconnaître ses propres limites et celles des autres, p. ex. savoir dire non
- P3** Réaliser comment son propre stress affecte les gens autour
- P4** Gérer efficacement son temps :
- prioriser les tâches à effectuer
  - s'assurer que le calendrier est réaliste
  - négocier ou discuter avec les membres de l'équipe ou le superviseur, au besoin
- P5** Déléguer les responsabilités, le cas échéant
- P6** S'adapter au travail par quarts, au besoin, par exemple :
- se préparer aux quarts de travail
  - se reposer convenablement et avoir un sommeil réparateur
  - veiller à une alimentation adéquate
- P7** Maintenir une communication ouverte avec les autres
- P8** Déterminer des stratégies de gestion du stress, p. ex. avoir le sens de l'humour

## Connaissances

- K1** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K2** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K3** Programme de mieux-être de l'organisation, p. ex. abonnements à un centre sportif, programmes de counseling disponibles
- K4** Propres compétences, connaissances et capacités
- K5** Rôles et responsabilités des membres de l'équipe, incluant son propre rôle
- K6** Symptômes de tension psychologique, p. ex. fatigue, irritabilité, difficulté à se concentrer, isolement

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- La disponibilité d'un programme de mieux-être et des offres connexes d'une organisation peut modifier la façon dont cette compétence est exécutée.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Programme de mieux-être et de santé psychologique



Catégorie principale

Compétences personnelles

Domaine de compétence

Faire preuve de professionnalisme

Unité de compétence

Gérer son temps

## Objectif

La gestion du temps est de première nécessité en vue de soutenir l'efficacité et la productivité; une bonne gestion du temps permet en effet de consacrer le temps requis aux tâches essentielles et aux endroits les plus importants, en plus de garantir que toutes les tâches sont exécutées conformément au calendrier établi.

## Rendement et capacités

**P1** Fixer des buts :

- s'assurer que les buts sont réalistes et pertinents
- définir les objectifs à atteindre pour chaque but

**P2** Déterminer les tâches à accomplir pour chaque objectif :

- prioriser en fonction de l'importance et de l'urgence

**P3** Déterminer la durée de chaque tâche, en tenant compte des éléments suivants :

- l'expérience précédente
- les ressources disponibles
- les priorités concurrentes
- les retards possibles

**P4** Utiliser un système de gestion du temps, p. ex. calendrier électronique, agenda :

- enregistrer les rendez-vous, les réunions et les dates importantes

**P5** Créer un plan d'action :

- établir les échéanciers et indiquer les dates importantes

**P6** Planifier les tâches :

- déléguer certaines tâches, au besoin

**P7** Suivre le progrès des tâches et du plan d'action :

- examiner régulièrement le calendrier et mettre à jour les échéances révisées

**P8** Circonscrire les tâches non terminées :

- élaborer un plan d'achèvement

**P9** Revoir périodiquement les buts et objectifs :

- revoir le système relatif à la gestion du temps
- évaluer ses propres tâches
- évaluer les progrès dans la réalisation des objectifs
- faire des ajustements, au besoin

## Connaissances

**K1** Politiques, procédures et plans de l'organisation

**K2** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets

**K3** Propres compétences, connaissances et capacités

**K4** Rôles et responsabilités des membres de l'équipe, incluant son propre rôle

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- La complexité de la gestion du temps variera en fonction du rôle professionnel et des tâches en cours.
- Les buts, les objectifs et les plans d'action pourraient être fournis en fonction du rôle professionnel et de l'organisation.
- Les situations imprévues, notamment les urgences, peuvent rendre difficile l'exécution de cette compétence.
- Une collaboration pourrait être requise ou non, p. ex. certaines activités doivent être coordonnées avec d'autres travailleurs ou d'autres équipes de travail.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Systèmes de gestion du temps, p. ex. calendrier électronique, agenda
- Logiciels, p. ex. un logiciel de gestion de projet

Catégorie principale	Compétences personnelles
Domaine de compétence	Communiquer efficacement
Unité de compétence	Utiliser des compétences d'écoute active

## Objectif

L'utilisation de compétences d'écoute active permet de s'assurer que toutes les parties se comprennent bien. Cela favorise le travail d'équipe efficace, améliore la productivité et réduit le stress.

## Rendement et capacités

- P1** Choisir un moment et un lieu d'écoute appropriés, si possible :
- éliminer les distractions, au besoin
- P2** Écouter attentivement le message :
- être ouvert d'esprit
  - prêter attention au langage corporel, p. ex. faire face à l'interlocuteur
  - écouter jusqu'à ce que le message soit terminé, c'est-à-dire ne pas interrompre la personne qui parle
  - accorder toute votre attention à l'interlocuteur
- P3** Être à l'affût d'indicateurs non verbaux qui renforcent ou contredisent le message, p. ex. hochement de tête, lever les yeux au ciel
- P4** Répondre au message, par exemple :
- communiquer par indicateurs non verbaux, p. ex. hochement de tête, sourire
  - formuler des commentaires
  - poser des questions pour obtenir des informations supplémentaires ou clarifier certains détails
  - paraphraser pour confirmer la compréhension du message

## Connaissances

- K1** Législation applicable, p. ex. *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Pratiques de communication efficaces, p. ex. verbale par rapport à non verbale, caractéristiques d'une communication respectueuse
- K5** Terminologie et abréviations courantes des secteurs, des métiers et des projets
- K6** Types de questions, p. ex. ouvertes, fermées, exploratoires, en miroir
- K7** Types de communications constituant du harcèlement et de la discrimination

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les emplacements physiques peuvent changer la façon dont cette compétence est exécutée, p. ex. l'écoute peut devoir passer par divers moyens à distance.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel, p. ex. vidéoconférence, réunion virtuelle
- Outils de communication, p. ex. téléphone

Catégorie principale	Compétences personnelles
Domaine de compétence	Communiquer efficacement
Unité de compétence	Utiliser des compétences en expression orale

## Objectif

L'utilisation de compétences en expression orale permet de s'assurer que toutes les parties se comprennent bien, tout en réduisant le risque d'erreurs engendrés par une interprétation erronée. Cela favorise le travail d'équipe efficace, améliore la productivité et réduit le stress.

## Rendement et capacités

- P1** Identifier l'objectif du message
- P2** Tenir compte des besoins et des limites des auditeurs
- P3** Organiser ses idées avant de parler
- P4** Déterminer le moment et le lieu appropriés pour transmettre le message
- P5** Déterminer le format approprié, p. ex. contexte formel ou informel, rencontre individuelle ou en groupe
- P6** Apporter les corrections finales au message
- P7** Communiquer le message :
  - être concis
  - parler clairement
  - respecter les règles de grammaire
  - varier le ton et le volume, les intonations de la voix et la vitesse d'élocution
  - établir un contact visuel
  - utiliser un langage positif autant que possible
  - s'assurer que la communication verbale et la communication non verbale transmettent le même message
- P8** Adapter le message à l'auditeur, le cas échéant, par exemple :
  - simplifier les informations techniques
  - utiliser différents types de questions pour déterminer les besoins de l'auditeur
  - éviter d'utiliser l'argot, le jargon, le blasphème ou le sarcasme
  - considérer l'incidence du message sur l'auditeur, p. ex. contraintes de temps, répercussions émotionnelles
- P9** Confirmer la compréhension :
  - poser des questions et solliciter des commentaires
  - passer en revue ce qui a été expliqué
- P10** Encourager des questions supplémentaires à une date ultérieure, le cas échéant
- P11** Répondre aux questions ou savoir où trouver la réponse :
  - effectuer un suivi avec l'interlocuteur ou celui qui a posé la question

## Connaissances

- K1** Législation applicable, p. ex. *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Protocoles de communication organisationnelle, p. ex. qui a besoin de quelles informations, entrevues avec les médias
- K5** Pratiques de communication efficaces, p. ex. verbale par rapport à non verbale, caractéristiques d'une communication respectueuse

- K6** Terminologie et abréviations courantes des secteurs, des métiers et des projets
- K7** Types de questions, p. ex. ouvertes, fermées, exploratoires, en miroir
- K8** Types de communication constituant du harcèlement et de la discrimination

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les emplacements physiques peuvent changer la façon dont cette compétence est exécutée, p. ex. l'expression orale peut devoir passer par divers moyens à distance.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel, p. ex. vidéoconférence, réunion virtuelle
- Outils de communication, p. ex. téléphone

Catégorie principale	Compétences personnelles
Domaine de compétence	Communiquer efficacement
Unité de compétence	Utiliser des compétences en rédaction

## Objectif

L'utilisation de compétences en rédaction permet de s'assurer que toutes les parties se comprennent bien, tout en réduisant le risque d'erreurs engendrées par une interprétation erronée. Cela favorise le travail d'équipe efficace, améliore la productivité et réduit le stress.

## Rendement et capacités

- P1** Déterminer l'objectif du message
- P2** Déterminer l'auditoire cible
- P3** Fournir des informations précises, complètes et concises
- P4** Utiliser un format, un ton et un style adaptés à l'objectif, p. ex. courriel, lettre d'affaires, rapport
- P5** Prendre en considération les éléments suivants concernant le lecteur :
  - ses perceptions
  - ses compétences en lecture
  - ses besoins
  - sa compréhension du langage technique
- P6** Rédiger une première ébauche, si nécessaire :
  - organiser les idées de façon logique
  - être clair et concis
- P7** Réviser le message :
  - corriger les erreurs
- P8** Produire la version finale :
  - envoyer aux lecteurs ou destinataires
- P9** Classer selon le protocole de l'organisation ou du projet
- P10** Effectuer un suivi, au besoin, p. ex. s'assurer que le message a été reçu

## Connaissances

- K1** Législation applicable, p. ex. *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Système de gestion organisationnelle des documents
- K5** Protocoles de communication organisationnelle, p. ex. qui a besoin de quelles informations
- K6** Notions de base en grammaire et règles d'orthographe
- K7** Terminologie et abréviations courantes des secteurs, des métiers et des projets
- K8** Types de communication constituant du harcèlement et de la discrimination

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Selon le message et l'auditoire cible, le processus peut être formel ou informel.

## Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

## Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

## RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel, p. ex. Microsoft Word
- Outils de communication, p. ex. courriel

## Objectif

Négocier efficacement avec les intervenants internes et externes permet de garantir que toutes les parties concernées sont satisfaites des résultats obtenus.

## Rendement et capacités

- P1** Décider de qui doit participer à la négociation
- P2** Déterminer sa propre position :
- représenter la position du projet ou de l'organisation, au besoin
- P3** Identifier ce qui est flexible et ce qui ne l'est pas
- P4** Présenter l'offre à l'autre partie
- P5** Reconnaître la position ou l'offre de l'autre partie
- P6** Discuter des résultats possibles avec l'autre partie :
- rester ouvert, honnête et souple
  - se concentrer sur l'obtention de résultats positifs
  - clarifier sa propre position, au besoin, p. ex. fournir des renseignements à l'appui, discuter des ramifications
  - se concentrer sur la question à l'étude
  - suggérer des alternatives
- P7** Analyser les répercussions des résultats possibles, p. ex. sur le calendrier, les ressources, les coûts
- P8** Favoriser la concertation des parties pour conclure l'accord
- P9** Confirmer l'approbation de l'accord par écrit :
- classer l'accord selon le protocole de l'organisation ou du projet

## Connaissances

- K1** Législation applicable, p. ex. *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Système de gestion organisationnelle des documents
- K5** Pratiques de communication efficaces, p. ex. verbale par rapport à non verbale, caractéristiques d'une communication respectueuse
- K6** Intervenants liés au projet et leurs coordonnées
- K7** Organismes gouvernementaux concernés et leurs coordonnées
- K8** Terminologie et abréviations courantes des secteurs et des projets
- K9** Techniques et stratégies de négociation

## Glossaire

- Intervenants** : des individus et des groupes qui sont touchés par les activités ou les décisions d'autrui; ces individus et ces groupes peuvent être à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation ou du projet; p. ex., il peut s'agir de collègues, superviseurs, consultants, clients, public, gouvernement, syndicat, actionnaires.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les intervenants impliqués dans les interactions varient; par exemple, il peut s'agir de gens de métier, de membres de l'équipe, de gestionnaires ou de représentants d'agence, et cela peut affecter le ton de la communication, c'est-à-dire si elle se déroulera de façon formelle ou informelle.
- Les emplacements physiques peuvent changer la façon dont cette compétence est exécutée, p. ex. les communications peuvent devoir passer par divers moyens à distance.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Analyser
- Comprendre
- Évaluer
- Appliquer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciels, p. ex. vidéoconférence, réunion virtuelle, Microsoft Word, logiciel de gestion de projet
- Outils de communication, p. ex. courriel, téléphone

## Objectif

La tenue efficace de réunions et de présentations permet le partage d'informations et d'idées, ce qui se traduit par des relations de travail et des milieux de travail positifs et axés sur les solutions.

## Rendement et capacités

- P1** Déterminer si une réunion ou une présentation est requise :
- identifier quel message doit être transmis et dans quel délai
  - définir le meilleur type de réunion ou présentation à cet effet
- P2** Décider qui doit être :
- un participant à la réunion
  - un spectateur (dans l'auditoire) lors de la présentation
- P3** Préparer la réunion ou la présentation :
- confirmer la disponibilité des personnes clés
  - préparer un plan ou un ordre du jour
  - prendre des dispositions pour réserver une salle de conférence, au besoin
  - déterminer les ressources ou le matériel requis
- P4** Informer les participants ou l'auditoire de l'emplacement, de l'heure de début, ainsi que de la durée de l'événement
- P5** Tenir la réunion ou la présentation :
- rester concentré et ne pas s'écarter du sujet
  - prévoir du temps pour les questions et les commentaires
- P6** Lever la séance selon le calendrier
- P7** Documenter l'événement, si nécessaire :
- distribuer de la documentation, au besoin
  - classer selon le protocole de l'organisation ou du projet
- P8** Effectuer tout suivi nécessaire, p. ex. trouver la réponse à la question posée pendant la séance

## Connaissances

- K1** Législation applicable, p. ex. *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation et des projets
- K4** Système de gestion organisationnelle des documents
- K5** Pratiques de communication efficaces, p. ex. verbale par rapport à non verbale, caractéristiques d'une communication respectueuse
- K6** Terminologie et abréviations courantes des secteurs et des projets
- K7** Applications logicielles pour la création de présentations visuelles

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les intervenants impliqués dans les réunions et les présentations varient; par exemple, il peut s'agir de gens de métier, de membres de l'équipe, de gestionnaires ou de représentants d'agence, et cela peut affecter le ton de la communication, c'est-à-dire si elle se déroulera de façon formelle ou informelle.
- Les emplacements physiques peuvent changer la façon dont cette compétence est exécutée, p. ex. les communications peuvent devoir passer par divers moyens à distance.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciels, p. ex. PowerPoint, logiciel de gestion de projet, vidéoconférence, réunion virtuelle
- Outils de communication, p. ex. courriel, téléphone, projecteurs, tableaux à feuilles mobiles

Catégorie principale	Compétences personnelles
Domaine de compétence	Communiquer efficacement
Unité de compétence	Échanger des renseignements avec les intervenants internes et externes

## Objectif

Une interaction efficace et appropriée avec les intervenants internes et externes contribue à garantir le bon déroulement des opérations et permet aux gestionnaires, superviseurs, collègues, clients et autres intervenants d'être proactifs, avant que les petites difficultés ne deviennent de gros problèmes. L'échange de renseignements pertinents et exacts en temps opportun est essentiel pour favoriser un bon rendement et renforcer les relations entre les individus et les groupes d'intervenants.

## Rendement et capacités

- P1** Déterminer quel renseignement doit être transmis et dans quel délai :
- respecter la confidentialité des renseignements de nature délicate
  - adapter le message au public
  - recueillir des renseignements auprès d'intervenants pour prendre des décisions ou mettre en place des mesures; par exemple, communiquer avec l'hôte de la centrale de cogénération afin de répondre à leurs besoins
- P2** Déterminer qui a besoin d'informations, p. ex. le chef de département, les membres de l'équipe, les clients, les organismes gouvernementaux
- P3** Déterminer la meilleure méthode à privilégier pour communiquer des renseignements, p. ex. organiser une réunion, tenir une conférence téléphonique, envoyer un courriel, partager l'analyse des données via SCADA
- P4** Partager les renseignements via la meilleure méthode, notamment :
- diriger ou participer à des réunions en personne
  - communiquer à distance, p. ex. appeler le ministère de l'Environnement au sujet d'un engorgement, partager une vidéo ou des photos de l'équipement et des systèmes avec l'équipe de maintenance
  - envoyer par courriel des renseignements et mises à jour en vue de conserver la trace des échanges
  - utiliser un logiciel spécialisé de communication ou de déclaration, p. ex. OASIS, ou le système d'information RCIS (Reliability Coordinator Information System)
  - utiliser la communication en trois étapes pour confirmer la compréhension et garantir la sécurité
- P5** Vérifier fréquemment ses propres appareils de communication, p. ex. téléphone intelligent, courriel
- P6** Documenter la communication, si nécessaire :
- classer selon le système de gestion des dossiers et de l'information de l'organisation

## Connaissances

- K1** Législation applicable, p. ex. les Normes de conduite de la NERC, la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée*
- K2** Politiques, procédures et plans de l'organisation
- K3** Objectifs, vision et statut de l'organisation
- K4** Système de gestion de l'information et des dossiers organisationnels
- K5** Pratiques de communication efficaces, p. ex. verbale par rapport à non verbale, caractéristiques d'une communication respectueuse, communication en trois étapes
- K6** Intervenants concernés, p. ex. membres de l'équipe, autres départements, entrepreneurs, clients, organismes gouvernementaux

- K7** Besoins en matière d'information des intervenants
- K8** Terminologie et abréviations courantes de l'industrie
- K9** Principes de base du fonctionnement du système électrique global et de la manière dont chaque composante a des effets l'une sur l'autre, p. ex., comment la distribution et la transmission affectent la production

## Glossaire

- **Intervenants** : des individus et des groupes qui sont touchés par les activités ou les décisions d'autrui; ces individus et ces groupes peuvent être à l'intérieur ou à l'extérieur de l'organisation ou du projet; p. ex., il peut s'agir de collègues, superviseurs, consultants, clients, public, gouvernement, syndicat, actionnaires.
- **Communication en trois étapes** : partager un message en trois phases : 1. l'expéditeur énonce le message, 2. le destinataire répète le message, 3. l'expéditeur confirme que le destinataire a répété le message correctement ou il corrige tout malentendu.

## Variables contextuelles

### Éventail de contextes

- Les intervenants impliqués dans les interactions varient; par exemple, il peut s'agir de gens de métier, de membres de l'équipe, de gestionnaires ou de représentants d'agence, et cela peut affecter le ton de la communication, c'est-à-dire si elle se déroulera de façon formelle ou informelle.
- Les emplacements physiques peuvent changer la façon dont cette compétence est exécutée, p. ex. les communications peuvent devoir passer par divers moyens à distance.
- La formation continue en vue d'une communication adéquate et le suivi des pratiques sont monnaie courante pour de nombreuses professions au sein de l'industrie.

### Niveau de pratique

- Première ligne
- Superviseur
- Gestionnaire/directeur

### Adapté de la taxonomie de Bloom

- Mémoriser, rappeler
- Comprendre
- Appliquer
- Analyser
- Évaluer
- Créer/transformer

### RAOEMT (Requiert aides, outils, équipement ou matériel de travail)

- Logiciel, p. ex. vidéoconférence, réunion virtuelle, OASIS, RCIS
- Appareils de communication, p. ex. courriel, téléphone





Ressources humaines, industrie électrique du Canada tient à exprimer sa reconnaissance envers tous les spécialistes de l'industrie à travers le Canada qui ont participé à la rédaction, à la révision et à la validation de ces Normes professionnelles nationales.