

Office des professions du Québec

Guide Référentiels de compétences



Document pour soutenir l'élaboration, l'appropriation et
l'actualisation des référentiels de compétences au sein
des ordres professionnels québécois

Ce document a été rédigé et produit par l'Office des professions du Québec.

800, place D'Youville, 10^e étage
Québec (Québec) G1R 5Z3
Téléphone : 418 643-6912
Sans frais : 1 800 643-6912
Courriel : courrier@opq.gouv.qc.ca

Photographies : Adobe Stock

© Gouvernement du Québec, 2021

Toute reproduction totale ou partielle de ce document est autorisée, à condition que la source soit mentionnée.

Office des professions du Québec

Guide **Référentiels de compétences**

Document pour soutenir l'élaboration, l'appropriation et
l'actualisation des référentiels de compétences au sein
des ordres professionnels québécois

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	7
Méthodologie et modélisation retenue	8
Étape 1 – Élaborer le référentiel de compétences	10
1.1 Mettre en place une instance responsable de l'élaboration du référentiel et gardienne de sa finalité	10
1.2 Préciser le format du référentiel en cohérence avec la définition du concept de compétence proposée	12
1.3 Identifier les situations professionnelles au cœur de la profession	25
1.4 Formuler les compétences et déterminer les ressources à mobiliser ainsi que les indicateurs de performance	27
1.5 Valider le contenu et la convivialité du format du référentiel	28
Étape 2 – Organiser l'appropriation du référentiel et son déploiement au regard des mécanismes de régulation de la profession	29
Étape 3 – Assurer l'actualisation du référentiel en fonction de l'évolution de la profession	31
Bibliographie	34
Annexe 1	35
Liste des référentiels de compétences des ordres professionnels publiés sur le Web	36
Annexe 2	37
Fiche synthèse	38

INTRODUCTION

Selon Le Boterf (2018), une personne compétente est une personne qui sait agir avec pertinence dans un contexte particulier, en choisissant et en mobilisant deux types de ressources : les ressources personnelles (connaissances, savoir-faire, qualités, culture, ressources émotionnelles, etc.) et les ressources dites «de réseaux» (banques de données, réseaux documentaires, réseaux d'expertise, etc.).

On peut dire que les ordres professionnels jouent un rôle de gardien de la compétence, rôle qu'ils assument au moment de la délivrance d'un permis, mais aussi tout au long de la carrière d'un professionnel par l'entremise de mécanismes de régulation comme la formation continue ou l'inspection professionnelle. Pour jouer pleinement ce rôle, les ordres ont intérêt à se munir d'outils leur permettant de s'assurer de la compétence de leurs membres, et ce, en vue de minimiser notamment les risques de préjudice à l'endroit des personnes qui font affaire avec les professionnels.

Dans cette perspective, le référentiel de compétences représente un outil privilégié pour les ordres professionnels afin de leur permettre d'assumer leur rôle en matière de protection du public. En effet, un référentiel lié à l'exercice d'une profession rend compte des compétences qu'il est indispensable d'avoir développées avant de pouvoir obtenir un permis et qui doivent par la suite être maintenues et actualisées, notamment en fonction de l'évolution de la profession, et ce, afin d'exercer des activités professionnelles de façon optimale et sécuritaire. Il constitue également un outil structurant qui aide les professions à se définir et, dans une perspective de mobilité de la main-d'œuvre, entre autres, à se comparer avec des professions exercées dans d'autres territoires.

Plusieurs ordres professionnels québécois se sont déjà munis d'un référentiel de compétences et l'exploitent dans une ou plusieurs sphères de leurs activités¹. Par exemple, ces ordres se servent de leur référentiel pour faciliter la reconnaissance des compétences professionnelles des personnes formées à l'extérieur du Québec.

En somme, le référentiel de compétences permet d'orienter les ordres dans leur mission de protection du public au regard des principaux mécanismes de régulation que sont l'admission, la formation continue et l'inspection professionnelle. Il permet également de guider les détenteurs d'un permis d'exercice dans le maintien et l'actualisation de leurs compétences, et ce, en fonction de l'évolution de leur profession.

¹ En avril 2019, l'Office des professions du Québec transmettait à tous les ordres professionnels un questionnaire concernant la mise en œuvre du mécanisme d'inspection professionnelle. Certaines questions portaient sur l'utilisation du référentiel de compétences par les ordres. Les résultats de la consultation ont révélé que près de 80 % des ordres détiennent un référentiel de compétences. La plupart des référentiels utilisés font état des compétences qui sont au cœur des professions. Certains sont employés pour réaliser des fonctions particulières, comme la reconnaissance de diplômes, d'activités de formation ou de qualifications professionnelles. Les ordres utilisent aussi leur référentiel pour le développement et la reconnaissance de la formation continue, et près de 60 % d'entre eux déclarent l'utiliser comme outil dans le cadre de l'inspection professionnelle.

C'est dans ce contexte que le présent guide est mis à la disposition des ordres professionnels. Il a pour but de :

- soutenir l'élaboration de référentiels de compétences au sein des ordres, notamment en proposant des balises adaptées au contexte du système professionnel québécois et en fournissant des exemples issus des ordres eux-mêmes;
- favoriser l'appropriation optimale des référentiels de compétences, lesquels ne sont pas toujours déployés au regard de tous les mécanismes de régulation professionnelle (admission, formation continue et inspection professionnelle);
- faciliter l'actualisation des référentiels de compétences dans le temps, en fonction de l'évolution des pratiques, afin de s'assurer qu'ils continuent de bien refléter les compétences essentielles à la pratique adéquate des activités professionnelles, et ce, en vue d'assurer la protection du public.

MÉTHODOLOGIE ET MODÉLISATION RETENUE

L'élaboration du présent guide s'est appuyée sur une analyse des référentiels de compétences utilisés au sein des ordres professionnels et dans d'autres types d'organisation (associations, centres d'expertise, etc.). Ces référentiels ont été mis en relation avec la documentation scientifique disponible², de façon à repérer les éléments facilitants et les écueils à éviter dans le processus d'élaboration ou de mise à jour d'un référentiel.

Divers représentants des ordres professionnels ont également été consultés dans le cadre d'entrevues semi-dirigées afin de tirer profit de leur expérience dans l'élaboration et l'utilisation d'un référentiel. Un expert en sciences de l'éducation, monsieur Clermont Gauthier, professeur associé à l'Université Laval, a aussi été consulté et a formulé des commentaires sur les balises suggérées dans le présent guide.

En outre, le modèle proposé par l'Office des professions du Québec s'inspire du cadre de référence de l'Institut national de santé publique du Québec (INSPQ)³. Il présente une démarche d'élaboration du référentiel de compétences, en en modifiant toutefois certaines étapes (voir plus loin). De plus, il fait de l'appropriation du référentiel une étape à part entière.

² Les principales références consultées sont réunies dans la bibliographie.

³ Cadre de référence pour l'élaboration d'un référentiel de compétences tiré du document *L'approche par compétences, un levier de changement des pratiques en santé publique au Québec* de l'INSPQ, 2011.

Voici les étapes du processus d'élaboration d'un référentiel, présentées ici de façon linéaire. On gardera toutefois à l'esprit que la séquence de réalisation se veut flexible. Ainsi certaines étapes pourraient être menées en parallèle ou dans un ordre différent de celui qui est présenté ci-dessous.

▼ **Schéma : Processus d'élaboration, d'appropriation et d'actualisation d'un référentiel de compétences**



ÉTAPE 1 – ÉLABORER LE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

L'élaboration du référentiel de compétences représente la première étape du processus. Celle-ci a été divisée en cinq principales actions, décrites dans les prochaines sections.

1.1 Mettre en place une instance responsable de l'élaboration du référentiel et gardienne de sa finalité

Description

La mise en place d'une instance responsable de l'élaboration du référentiel représente la première action à réaliser lors de l'étape de l'élaboration du référentiel de compétences. Comme la démarche qui sera entreprise nécessitera du temps et de la réflexion, il est primordial d'y consacrer les ressources nécessaires, en créant par exemple un comité de travail responsable de la réalisation des travaux.

Si un ordre professionnel décide de mettre sur pied un comité de travail, ce dernier devrait être le gardien de la finalité du référentiel afin de s'assurer que les travaux demeurent cohérents avec le but fixé en amont de l'élaboration du référentiel, et ce, à chacune des étapes du processus.

Par ailleurs, la démarche du comité de travail (ou autre instance au choix de l'ordre) devrait être entérinée par le conseil d'administration de l'ordre en vue de s'assurer de son appui, notamment quant aux ressources qui devront être dégagées pour élaborer le référentiel.

Finalité du référentiel comme énoncé en introduction

- > orienter les ordres dans leur mission de protection du public au regard des principaux mécanismes de régulation que sont l'admission, la formation continue et l'inspection professionnelle;
- > guider les détenteurs d'un permis d'exercice dans le maintien et l'actualisation de leurs compétences, et ce, en fonction de l'évolution de leur profession.

Balises sur l'instance responsable du référentiel

- Mettre en place une instance responsable des travaux relatifs à l'élaboration du référentiel au sein de l'ordre professionnel. Le référentiel se voulant un outil intégrateur, l'idéal serait de **mobiliser les personnes responsables de l'admission, de la formation continue et de l'inspection professionnelle.**
- Obtenir la **collaboration de professionnels ayant une bonne connaissance du milieu de la pratique**, notamment lors de la collecte de données, et ce, afin de s'assurer que le référentiel est bien ancré dans la réalité de la profession.

- **L'apport de formateurs, de conseillers pédagogiques ou d'autres représentants des milieux de la formation** (universités, collèges, autres milieux) peut également être fort enrichissant.
- Le **soutien d'un expert** peut aussi être considéré au besoin, et ce, pour l'ensemble de la démarche ou à l'une ou l'autre des étapes, comme pour l'identification des situations professionnelles et la formulation des compétences. Si cette avenue est envisagée, il est suggéré de choisir un expert qui travaille avec un cadre méthodologique souple et qui n'exige pas de garder une mainmise sur les droits d'auteur du référentiel de l'ordre. Il sera ainsi plus facile de créer un référentiel qui sera lié étroitement à la profession et qui pourra être actualisé au fil du temps.

Exemple

Lors de l'élaboration du *référentiel de compétences lié à l'exercice de la profession de psychoéducatrice ou psychoéducateur au Québec* (version 2018), l'Ordre des psychoéducateurs et psychoéducatrices du Québec s'est assuré de réaliser les étapes suivantes :

- La mise sur pied d'un **comité directeur**, composé de personnes reconnues pour leur connaissance de la mission d'un ordre professionnel et du milieu de la psychoéducation de même que pour leur expertise au regard de la profession. Ce comité avait pour rôle d'assurer le suivi des travaux en exerçant une vigilance relativement à la réalité et aux particularités de l'exercice de la profession dans le contexte québécois. Il était composé de la façon suivante :
 - > six personnes liées aux principales fonctions de l'Ordre;
 - > soutien d'une firme externe spécialisée en recherche et en gestion des compétences.
- La mise à contribution de **psychoéducatrices et de psychoéducateurs** à des entrevues individuelles et à un groupe de discussion, en vue de mettre à profit leur expertise dans la production et la validation du référentiel.
 - > Échantillon représentatif de 18 personnes exerçant la profession selon le genre, le nombre d'années d'expérience en psychoéducation, le milieu de travail et la région où se déroule la pratique professionnelle.
- La mise à contribution du **milieu universitaire** lors d'un groupe de discussion, afin d'échanger notamment sur la profession.
 - > Huit représentantes et représentants des six universités québécoises offrant les programmes d'études qui donnent accès à la profession de psychoéducatrice ou psychoéducateur.

1.2 Préciser le format du référentiel en cohérence avec la définition du concept de compétence proposée

Description

La précision du format du référentiel constitue la deuxième action à accomplir lors de l'étape de l'élaboration du référentiel de compétences. C'est l'occasion pour l'instance chargée d'élaborer le référentiel de s'arrêter sur l'ensemble des renseignements pertinents à intégrer au référentiel, sur leur organisation et sur la terminologie à privilégier.

Définition de la compétence citée dans l'introduction

« Une personne compétente est une personne qui sait agir avec pertinence dans un contexte particulier, en choisissant et en mobilisant un double équipement de ressources : ressources personnelles (connaissances, savoir-faire, qualités, culture, ressources émotionnelles, etc.) et ressources de réseaux (banques de données, réseaux documentaires, réseaux d'expertise, etc.). Savoir agir avec pertinence, cela suppose d'être capable de réaliser un ensemble d'activités selon certains critères souhaitables » (Le Boterf, 2018).

Par ailleurs, il importe que le format du référentiel soit en adéquation avec la définition du concept de compétence, celle-ci étant au cœur de la démarche. À cet effet, voici quelques **repères définitionnels** tirés de la documentation scientifique⁴ sur le sujet :

- une compétence est un **savoir-agir**;
- s'exprimant dans l'action à travers des **situations de travail diverses**;
- prenant appui sur la **mobilisation de diverses ressources, à la fois internes** (connaissances, habiletés, attitudes) **et externes** (documents de référence, outils de travail, personnes-ressources, réseaux professionnels);
- visant les **résultats** et **l'efficacité d'action**.

L'essentiel est de faire des choix afin que le référentiel mis en place soit cohérent, clair et facile à utiliser.

Balises sur le format du référentiel

En première partie du référentiel, il est pertinent d'exposer une **mise en contexte** afin d'introduire :

- la finalité du référentiel;
- la démarche d'élaboration du référentiel (personnes impliquées, étapes parcourues, etc.);

4 Repères définitionnels tirés de l'article « [Le concept de compétences : quelques définitions](#) » de Basque, 2015.

- le cadre légal et réglementaire entourant l'exercice de la profession, en faisant notamment ressortir les activités à risque de préjudice et les activités réservées aux membres de l'ordre professionnel, le cas échéant.

Les **résultats de l'investigation** (actions 1.3 à 1.5 de la première étape de l'élaboration du référentiel) doivent être présentés en deuxième partie du référentiel, **dans un format convivial et opérationnel** et qui puisse être aisément exploité. Ces résultats doivent comprendre :

- la **liste des compétences**, qui peuvent être regroupées par **domaine d'intervention** ou par **secteur de pratique**;
- pour chaque compétence :
 - > les **situations professionnelles** (ou les éléments de compétences, les gestes clés ou les actions, selon la terminologie choisie);
 - > les **ressources** internes et externes à mobiliser;
 - > les **indicateurs de performance attendue** (ou les critères de performance, les critères de démonstration, les résultats attendus, les comportements attendus et/ou les points d'observation, selon la terminologie choisie), qu'il peut être pertinent de pondérer, en fonction du risque de préjudice lié aux différentes situations professionnelles.
- Certains ordres établissent des niveaux de compétences qui vont au-delà de ce qui est attendu au seuil d'entrée dans la profession. Si de tels niveaux de compétences sont intégrés au référentiel, l'important est de délimiter nettement la frontière entre le niveau minimal attendu pour l'ensemble des professionnels afin d'assurer la protection du public (dès l'entrée dans la profession) et les niveaux plus avancés de maîtrise des compétences dans une optique de développement continu.

Exemples

Voici **trois exemples extraits de référentiels de compétences d'ordres professionnels** qui se démarquent par certaines caractéristiques intéressantes au regard, notamment, de la facilité d'utilisation et de la clarté conceptuelle.

Le document *Normes des compétences professionnelles de l'Ordre professionnel des diététistes du Québec* (version 2018)⁵ se démarque par sa clarté et son **aspect opérationnel** :

5 [*Normes des compétences professionnelles de l'Ordre professionnel des diététistes du Québec \(version 2018\).*](#)

- Le format de ce référentiel, qui regroupe les compétences par secteur de pratique sous forme de tableaux synthèses, permet de repérer rapidement les informations pertinentes.
- La terminologie choisie est reliée aux repères définitionnels (voir page 12) entourant le concept de compétence. Ainsi chaque compétence est présentée sous forme de gestes clés qui, lorsqu'ils sont posés par le professionnel, démontrent la maîtrise de la compétence.
- Le référentiel précise également les résultats attendus qui constituent, en quelque sorte, les critères de performance associés à chacune des compétences.
- Enfin, les différents savoirs (ressources internes) associés à chacune des compétences sont présentés en annexe du référentiel de l'Ordre.

▼ **Schéma des quatre secteurs de pratique, dans lesquels figurent les compétences du référentiel**



▼ Exemple de compétence divisée en gestes clés, auxquels sont rattachés les résultats attendus

Déterminer un plan de traitement nutritionnel pour un client, sa mise en œuvre et son suivi	
Gestes clés	Résultats attendus
Démarche	
Prioriser et planifier les activités, notamment selon les demandes reçues et la charge de travail.	L'état nutritionnel et la santé sont maintenus ou rétablis.
Déterminer les méthodes appropriées pour l'évaluation des besoins nutritionnels par un bilan des facteurs liés influençant (médication, antécédents de santé, âge, examen physique, données anthropométriques et biochimiques, histoire alimentaire, etc.)	Le plan de traitement nutritionnel est compris par le client et l'équipe multidisciplinaire.
Réaliser l'évaluation nutritionnelle, y compris la détermination du diagnostic nutritionnel.	La qualité de vie du client est améliorée.
Considérer les aspects éthiques et culturels, le niveau de soins et les aspects juridiques liés aux soins.	
Considérer le bagage biopsychosocial de la personne (mythes, croyances et attitudes, connaissances)	
Considérer les ressources humaines, physiques et financières du milieu de soins ou du milieu de vie pour mettre en œuvre et assurer le suivi du plan de traitement.	
Déterminer la voie d'alimentation et les risques/bénéfices associés.	
Élaborer l'intervention nutritionnelle selon le portrait clinique et établir les modalités d'administration des nutriments ou aliments requis (mise en œuvre).	
Surveiller l'état nutritionnel et réajuster le plan.	
Consigner les notes d'évaluation, d'intervention et d'évolution au dossier du client.	
Relation avec les clients	
Créer un lien de confiance par l'écoute et le soutien et faire participer le client à la démarche (désirs et objectifs du client/stade de motivation).	
Réaliser un enseignement, si nécessaire, approprié et adapté au client et aux professionnels impliqués tout en favorisant l'adhésion au plan de traitement par l'ensemble des personnes touchées.	
Adapter l'intervention aux capacités physiques, mentales et cognitives du client.	
Coopération avec d'autres intervenants	
Favoriser la collaboration interprofessionnelle pour la détermination et la surveillance du plan de traitement nutritionnel.	
Communiquer l'information pertinente à l'équipe.	

▼ Exemple des savoirs associés à une compétence

Savoirs associés à la situation professionnelle n°1 Déterminer un plan de traitement nutritionnel pour un client, sa mise en œuvre et son suivi	
Connaissances scientifiques et techniques	Connaissances sur le contexte de travail
Sciences biologiques (microbiologie, pharmacologie, anatomie, psysopathologie, biochimie)	Ressources disponibles en lien avec la nutrition (programmes de prévention et de traitement des maladies chroniques, cuisines collectives, jardins communautaires, popote roulante, programme Naitre égaux - Grandir en santé, etc.)
Science des aliments	Rôles et champs de pratique des professionnels en santé
Apports nutritionnels de référence	Normes, codes et lois pertinents à la pratique de la nutrition
Nutrition normale et thérapeutique	Cadre réglementaire du système de santé et organisation des soins de santé
Méthodes d'évaluation nutritionnelle	Réglementation sur les aliments et l'étiquetage
Examens complémentaires à l'évaluation nutritionnelle : anthropométrie, biochimie clinique, signes et symptômes cliniques (examen physique) et autres données diététiques et médicales	Éthique et niveau de soins
Interactions nutriments-médicaments	Outils de travail et de collecte de données (logiciels d'analyse nutritionnelle et d'élaboration de menus, plan d'intervention, dépistage, etc.)
Habitudes alimentaires des principales cultures et ethnies	Politiques et directives propres au milieu de pratique
Santé mentale : pathologie, spécificités et approches	Politiques alimentaires
Voies d'alimentation appropriées et leurs particularités	Principes de gestion du temps et de la charge de travail
Modèles et techniques d'entrevue	
Modèles de travail collaboratif	
Prise de décision partagée	
Données probantes	
Modèles de changement de comportement	
Lignes directrices et guides de pratique clinique sur les principales pathologies en lien avec la nutrition	
Produits nutritionnels spécialisés	
Pharmacologie et produits de santé naturels	
Tenue de dossier : normes et règlements	
Code de déontologie	

▼ Exemple des savoirs associés à une compétence

Savoirs associés à la situation professionnelle n°1 Déterminer un plan de traitement nutritionnel pour un client, sa mise en œuvre et son suivi	
Savoir-faire technique et méthodologique	Savoir-faire relationnel
Identifier le niveau de risque du délai de l'intervention nutritionnelle.	Établir avec le client une relation de conseil selon le niveau approprié à la situation.
Effectuer une entrevue nutritionnelle et une collecte de données complète.	Reformuler en termes compréhensibles l'information à transmettre et enseigner à un client ou à l'équipe.
Effectuer une évaluation clinique et paraclinique de la déglutition, le cas échéant.	Travailler harmonieusement et efficacement en équipe.
Prendre des mesures anthropométriques (plis cutanés, bio-impédance, etc.).	Participer à la résolution de conflits interprofessionnels, le cas échéant.
Procéder à une analyse critique des données et facteurs considérées dans l'évaluation de l'état nutritionnel pour dégager les principaux problèmes.	Attitudes professionnelles principales Écoute et soutien Sens critique Capacité d'adaptation Capacité et volonté d'assumer ses actes professionnels Leadership collaboratif
Établir l'ordre des priorités des problèmes observés au cours de l'évaluation.	
Cibler les indicateurs pertinents au suivi et au réajustement du plan de traitement nutritionnel.	
Identifier les barrières et limites à l'application du plan de traitement nutritionnel en vue de l'adapter.	
Élaborer du matériel éducatif concis et adapté à la problématique.	
Rédiger une note claire et concise au dossier.	
Effectuer une revue de la littérature critique et pertinente.	

Le *référentiel de compétences lié à l'exercice de la profession de psychoéducatrice ou psychoéducateur au Québec* (version 2018)⁶ se démarque, quant à lui, par son **modèle de domaines de compétences**⁷, dans lequel les **compétences au cœur de la profession** sont **mises en valeur** :

- Dans ce référentiel, une place privilégiée est accordée aux compétences qui constituent le cœur de l'exercice de la profession. Ces compétences composent le « premier domaine ».
- La terminologie choisie est reliée aux repères définitionnels (voir page 12) entourant le concept de compétence. Ainsi les compétences attendues des professionnels sont décrites concrètement avec les actions et les unités d'action qui les caractérisent. Chaque unité d'action comporte des critères de démonstration, qui renvoient à des éléments observables permettant de mesurer cet aspect précis de la compétence. Enfin, les ressources à mobiliser (dénommées « assises de l'exercice de la profession ») sont regroupées dans une section à part entière du référentiel.

⁶ *Référentiel de compétences lié à l'exercice de la profession de psychoéducatrice ou psychoéducateur au Québec* (version 2018).

⁷ Domaines de compétences proposés dans le *modèle conceptuel intégré de l'équipe d'Éduconseil* (Horth et Rousseau, 2012).

▼ **Schéma des quatre domaines de compétences, dans lesquels sont classées les 12 compétences du référentiel**

- > Le premier domaine vise les compétences qui constituent le cœur de l'exercice de la profession, c'est-à-dire celles qui caractérisent la profession de psychoéducatrice ou psychoéducateur.
- > Les trois autres domaines visent des compétences qui, bien qu'elles soient intrinsèquement associées à celles du premier domaine, se rapportent à l'accomplissement de responsabilités situées en périphérie de l'exercice de la profession.
- > Il est à noter que le domaine 4 comprend des compétences qui vont au-delà de ce qui doit nécessairement être accompli par l'ensemble des professionnels.



▼ Exemple de compétence, divisée en actions et en unités d'action

La conduite d'un processus d'évaluation et d'intervention en psychoéducation (suite)

**Être capable de mettre en œuvre
une intervention en psychoéducation
et d'en assurer le suivi**

Mener l'intervention en psychoéducation

- Mettre en place les conditions propres à amener le client ou toute personne visée à prendre conscience de leurs ressources (forces) et de leurs capacités adaptatives et à faire face à leurs défis adaptatifs.
- Offrir au client ou à toute personne visée, individuellement ou en groupe, l'accompagnement psychoéducatif et le soutien clinique nécessaires à l'atteinte des objectifs de l'intervention.
- Fournir les conseils cliniques utiles à toute ressource appelée à intervenir auprès du client ou de toute personne visée.

Suivre l'évolution de l'intervention, l'ajuster et voir à y mettre fin

- Assurer l'évaluation continue de l'évolution des capacités adaptatives du client ou de toute personne visée ou, encore, de la situation de toute ressource appelée à intervenir auprès de ces derniers au regard des objectifs de l'intervention
- Discuter avec le client ou toute personne visée ou, encore, avec toute ressource appelée à intervenir auprès de ces derniers du résultat de l'évaluation et convenir des suites à y donner, dont la cessation de l'intervention.
- Prévoir les conditions de la cessation de l'intervention ou celles du transfert du dossier et en assurer le suivi.
- Effectuer une réflexion critique sur le déroulement de l'intervention au cours et au terme de celle-ci

▼ Exemple de critères de démonstration en lien avec une unité d'action

PREMIÈRE UNITÉ D'ACTION

Mettre en place les conditions propres à amener le client ou toute personne visée à prendre conscience de ses ressources (forces) et de ses capacités adaptatives et à faire face à ses défis adaptatifs

Critères de démonstration de la maîtrise de la compétence

1. Justesse de l'attitude adoptée, notamment la transparence, la bienveillance, le respect, l'ouverture et l'honnêteté.
2. Justesse et précision des renseignements transmis au client ou à toute personne visée au regard :
 - de son rôle et de ses responsabilités en tant que psychoéducatrice ou psychoéducateur dans la mise en œuvre de l'intervention, y compris la portée et les limites de son action.
 - de l'importance des liens de collaboration à établir entre le client ou toute personne visée et la psychoéducatrice ou le psychoéducateur.

3. Justesse de la position adoptée quant à son rôle professionnel dans la situation.
4. Pertinence et efficacité des moyens pris au début de l'intervention et tout au cours de celle-ci pour susciter des prises de conscience chez le client ou toute personne visée et favoriser l'acquisition de connaissances, d'habiletés et d'attitudes propres à soutenir leur adaptation psychosociale.
5. Justesse de la compréhension du vécu du client ou de toute personne visée de même que des répercussions possibles de ce vécu sur leur comportement et leurs capacités adaptatives.
6. Prise en considération du point de vue, des attentes, des questions, des préoccupations et des contraintes du client ou de toute personne visée.
7. Justesse du degré de l'importance accordée à la dignité et à l'autonomie du client ou de toute personne visée.
8. Pertinence et efficacité des moyens pris au début de l'intervention et tout au cours de celle-ci pour favoriser le respect mutuel, le partage du savoir et pouvoir, l'écoute, l'expression des idées, la réciprocité des échanges, etc.
9. Prise en considération des besoins, des ressources (forces) et des limites du client ou de toute personne visée.
10. Prise en considération des caractéristiques psychosociales, économiques et culturelles, de la situation et du vécu du client ou de toute personne visée de même que de l'environnement dans lequel ils évoluent et de leur entourage.
11. Prise en considération des réactions, des inquiétudes, de la motivation, de la réceptivité et des valeurs du client ou de toute personne visée.
12. Pertinence et justesse de la stratégie de communication adoptée et du moment choisi pour aborder les sujets sensibles.
13. Pertinence et efficacité des moyens pris pour repérer tout élément qui peut influencer sur le lien de confiance et l'alliance collaborative.
14. Pertinence et efficacité des moyens pris au début de l'intervention et tout au cours de celle-ci pour s'assurer d'obtenir un consentement libre et éclairé de la part du client ou de toute personne visée.

▼ **Les ressources à mobiliser (dénommées assises de l'exercice de la profession) sont regroupées dans une section à part entière du référentiel**

Les assises de l'exercice de la profession

Le contexte de concrétisation des dimensions opérationnelles des compétences

Les éléments du savoir sous-jacents à la maîtrise des compétences

Les attitudes et les comportements professionnels attendus

Pour sa part, le *profil des compétences des technologistes médicaux* (version 2014) se démarque par l'utilisation d'une **pondération des indicateurs de performance en fonction des risques de préjudice** :

- Dans ce référentiel, les cotes (pondération) sont indiquées à titre de référence et ont pour fonction d'aider l'utilisateur dans son observation et dans son évaluation des performances au regard du profil de compétences.
- Ces cotes permettent d'évaluer le degré de gravité que représente une maîtrise insuffisante d'une compétence et de formuler des recommandations en conséquence, y compris des restrictions en regard de l'exercice de la profession.
- La terminologie choisie est reliée aux repères définitionnels (voir page 12) entourant le concept de compétence. Ainsi chacune des compétences est décrite sous forme de fiche descriptive, laquelle comprend les éléments suivants : l'énoncé général de la compétence, les éléments essentiels (les aspects incontournables de l'exercice d'une compétence), les indicateurs de performance (dimensions que l'on veut évaluer) ainsi que les points d'observation (les aspects observables qui permettent de juger si la performance liée à un indicateur est satisfaisante).

▼ **Matrice présentant les compétences communes et les compétences spécifiques aux divers domaines d'intervention**

Matrice des compétences								
Technologistes médicaux	Prélèvements	Biochimie	Hématologie	Hémostase	Immunohématologie	Microbiologie	Pathologie	Cytologie
Compétences communes	Domaines d'intervention							
1. Interagir avec les patients, les collègues et les autres professionnels de la santé.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. Communiquer dans le cadre de l'exercice de la profession.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. Mettre en œuvre des mesures prescrites au programme de contrôle de la qualité.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4. Exercer sa profession de façon sécuritaire	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
5. Agir avec professionnalisme et de façon éthique en toutes circonstances.	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Compétences spécifiques								
6. Effectuer les opérations préalables aux prélèvements	✓							
7. Prélever des échantillons	✓							
8. Effectuer les opérations préalables aux analyses en biochimie		✓						
9. Effectuer les analyses en biochimie		✓						
10. Documenter et communiquer les résultats de laboratoire		✓						
11. Effectuer les opérations préalables aux analyses en hématologie			✓					
12. Effectuer les analyses en hématologie			✓					
13. Documenter et communiquer les résultats de laboratoire			✓					
14. Effectuer les opérations préalables aux analyses en hémostase				✓				
15. Effectuer les analyses en hémostase				✓				
16. Documenter et communiquer les résultats de laboratoire				✓				

Matrice des compétences								
Technologistes médicaux								
	Prélèvements	Biochimie	Hématologie	Hémostase	Immunohématologie	Microbiologie	Pathologie	Cytologie
Compétences spécifiques (suite)	Domaines d'intervention							
17. Effectuer les opérations préalables aux analyses en immunohématologie					✓			
18. Effectuer les analyses en immunohématologie					✓			
19. Répondre à une demande de produits sanguins					✓			
20. Documenter et communiquer les résultats de laboratoire					✓			
21. Effectuer les opérations préalables aux analyses en microbiologie						✓		
22. Effectuer les analyses en microbiologie						✓		
23. Documenter et communiquer les résultats de laboratoire						✓		
24. Effectuer les opérations préalables aux analyses en histopathologie							✓	
25. Effectuer les analyses en histopathologie							✓	
26. Effectuer les opérations préalables aux analyses en cytologie								✓
27. Analyse en cytologie								✓
28. Documenter et communiquer les résultats de laboratoire								✓

- ▼ Exemple de compétence divisée en éléments de la compétence, auxquels sont rattachés des indicateurs de performance et des points d'observation pondérés

Effectuer les analyses – BIOCHIMIE			
Éléments de la compétence	Indicateurs de performance ou éléments critères	Points d'observation pondérés	
9.2 Interprète les résultats des analyses biochimiques.	9.2.1 S'assure du contrôle constant de la qualité et des résultats obtenus.	9.2.1.1 - Applique avec rigueur les protocoles et les mesures prescrites en matière de contrôle de la qualité des analyses.	2
		9.2.1.2 - Traite les données des différentes analyses effectuées (DELTA CHECK) à des fins de validation.	2
		9.2.1.1 - Vérifier systématiquement la validité des résultats obtenus en référence aux écarts établis.	2
		9.2.1.4 - Produit et signe un rapport exact des résultats.	3

- ▼ Tableau résumant la signification des trois cotes ayant été considérées lors de la détermination de la pondération des points d'observation

Cote	Degré d'importance des points d'observation. En référence à la gravité des conséquences possibles d'une lacune	
3	Très important	Élément indispensable. Un manquement peut être fatal, c'est-à-dire qu'il peut avoir des conséquences directes ou indirectes graves, possiblement immédiates et même irréversibles. Un tel manquement rend impossible l'intervention médicale appropriée et fait que la maladie progresse irréversiblement. Les conséquences touchent principalement les patients, mettant leur vie en danger immédiat. Mais ces conséquences peuvent également toucher directement les collègues, le grand public ou même la ou le technologiste. Représente un haut degré de dangerosité.
2	Important	Un manquement est risqué, c'est-à-dire qu'il entraîne des conséquences importantes à moyen et à long terme. Ces conséquences sont toutefois réversibles. Représente un degré de dangerosité moyen si les correctifs nécessaires sont appliqués dans un laps de temps relativement court.
1	Utile et nécessaire	Contribue à maximiser l'efficacité et la performance. De tels manquements représentent, en général, un bas niveau de dangerosité. Cependant, si de tels manquements se répètent de façon très fréquente, ils peuvent compromettre sérieusement la qualité des services professionnels rendus.
3*		Cette cote a été introduite parce que certains points d'observation ont une importance et un degré de dangerosité variables, selon la nature du spécimen ou selon le degré d'urgence de la requête. Cette cote est accordée exceptionnellement.

1.3 Identifier les situations professionnelles au cœur de la profession

Description

La troisième action de l'étape de l'élaboration du référentiel de compétences consiste à identifier les situations professionnelles au cœur de la profession. C'est à partir de ces dernières, plus précisément sur la base de leur regroupement, que l'instance chargée de l'élaboration du référentiel sera en mesure de dégager les compétences professionnelles.

Situation professionnelle

« La situation professionnelle est une activité clé à laquelle sont associés un ensemble de critères de réalisation ou d'exigences professionnelles » (Le Boterf, 2006).

Balises liées à l'identification des situations professionnelles

- Le recueil des situations professionnelles exige la mise en œuvre d'une **démarche rigoureuse et participative** :
 - > Celle-ci suppose l'utilisation de techniques de collecte d'information telles que des entrevues individuelles ou de groupe, la méthode Delphi⁸ et la technique du groupe nominal⁹, pour ne citer que ces exemples.
 - > L'instance chargée de l'élaboration du référentiel veillera, par le choix des personnes engagées dans la démarche, à assurer la bonne représentation des domaines d'intervention ou des secteurs de pratique ainsi que des milieux de pratique visés.
- L'objectif est d'arriver à bien cerner le contexte de travail et à **identifier les actes professionnels importants et significatifs**, parmi lesquels devraient figurer les activités à risque de préjudice.
- À cet égard, des balises sont proposées dans la documentation scientifique, lesquelles consistent à **ne retenir que les situations professionnelles qui sont à la fois spécifiques à un domaine, problématiques et emblématiques**. Voici deux définitions à l'appui :
 - > Une situation professionnelle est problématique si le sens commun ne suffit pas à la traiter, si elle exige des ressources dont chacun ne dispose pas forcément, si elle nécessite une action ou une intervention (Perrenoud, 2001).

⁸ La méthode Delphi est une technique d'enquête qualitative par collecte indirecte et répétée d'informations (approche itérative) auprès d'experts d'un domaine afin d'identifier, de clarifier, de mesurer et d'établir les éléments d'un problème (notamment concernant un document en cours d'élaboration) en mitigeant les biais inhérents à d'autres méthodes d'enquête, comme le groupe de discussion ou le questionnaire.

⁹ La technique du groupe nominal est un processus de groupe impliquant l'identification des problèmes, l'élaboration de solutions et la prise de décisions. Cette technique permet d'abord d'engager une réflexion individuelle puis collective sur toutes les situations recueillies.

- > Une situation professionnelle est dite emblématique si, sous des formes qui varient, elle se présente assez souvent pour être constitutive et significative du métier ou de la fonction considérés (Perrenoud, 2001).

Exemple

Voici quelques **situations professionnelles** tirées du *référentiel de compétences en maladies infectieuses pour la santé publique du Québec* (version 2018). Bien que ce référentiel dresse le portrait de compétences interdisciplinaires, la démarche proposée pour identifier les situations professionnelles¹⁰ y est décrite de façon explicite. En tout et par tout, ce sont 38 situations professionnelles qui ont été identifiées par l'entremise de groupes de discussion réalisés avec des acteurs liés à la prévention et au contrôle des maladies infectieuses.

▼ Situations professionnelles



¹⁰ *Référentiel de compétences en maladies infectieuses pour la santé publique du Québec* (version 2018) réalisé par l'INSPQ afin de soutenir le développement des compétences transversales et spécifiques des acteurs œuvrant en maladies infectieuses dans le cadre de la mise en œuvre du Programme national de santé publique 2015-2025.

1.4 Formuler les compétences et déterminer les ressources à mobiliser ainsi que les indicateurs de performance

Description

La quatrième action de l'étape de l'élaboration du référentiel de compétences consiste à formuler les compétences à partir des situations de travail préalablement identifiées.

Si l'on se réfère à la définition du concept de compétence évoqué précédemment (voir p. 12), les énoncés de compétences devraient correspondre à des **savoir-agir complexes**¹¹.

Balises liées à la formulation des compétences et à la détermination des ressources à mobiliser

- Ils s'agit ici de **regrouper les situations professionnelles** identifiées en grandes familles de situations pour ensuite **en dégager les compétences** (démarche inductive).
- Les énoncés de compétences doivent être formulés à l'aide de **verbes d'action qui traduisent des savoir-agir complexes**¹².
- Pour chacune des compétences, on pourra ensuite déterminer les **ressources jugées indispensables** pour déployer la compétence ainsi que les **indicateurs de performance attendue**, lesquels devraient constituer des repères observables et mesurables.

Exemple

On reprend ici l'exemple du *référentiel de compétences en maladies infectieuses pour la santé publique du Québec* (version 2018), où l'on peut voir que **quatre grandes compétences** en maladies infectieuses ont été formulées à partir des 38 situations professionnelles identifiées au préalable.

¹¹ À cet égard, Le Boterf évoque la halte aux « tout compétences » dans son article « Agir en professionnel compétent et avec éthique (2017) ». Ainsi, une compétence ne saurait être confondue ni avec une connaissance ni avec une habileté ou toutes autres formes de ressources.

¹² Les niveaux supérieurs de complexité de la taxonomie de Bloom (1975), qui englobent l'analyse, la synthèse et l'évaluation, peuvent servir d'inspiration à cet égard.

▼ Quatre grandes compétences en maladies infectieuses



Le [référentiel](#) en question peut être consulté afin de voir l'ensemble des ressources étant associées à ces quatre compétences. On n'y retrouve toutefois pas d'indicateur de performance, le référentiel n'ayant pas une visée évaluative.

1.5 Valider le contenu et la convivialité du format du référentiel

Description

La cinquième action de l'étape de l'élaboration du référentiel de compétences consiste en la validation du référentiel auprès du milieu concerné.

Par ailleurs, il s'agit d'une bonne occasion de solliciter des commentaires auprès de personnes différentes de celles qui ont collaboré plus directement à l'élaboration du référentiel, et ce, avant la diffusion de ce dernier.

Équilibre dans le niveau de détails

« Atteindre l'équilibre dans le niveau de détails présentés est l'une des tâches les plus complexes dans l'élaboration d'un référentiel de compétences puisque la présentation de davantage de détails rend le référentiel plus utile et complet, mais qu'une présentation simple et parcimonieuse favorise l'appropriation et l'utilisation du référentiel par les acteurs ciblés » (Briand-Lamarche, Pinard, Thériault et Dagenais, 2018).

Balises liées à la validation du référentiel

- Il s'agit ici de **valider la cohérence de l'ensemble des informations** figurant dans le référentiel, en veillant notamment à ce que les professionnels en exercice se reconnaissent bien au regard du langage utilisé.
- Il est également important de **s'assurer que l'outil est convivial et qu'il sera facilement exploitable**, en veillant entre autres à ce que le niveau de détails du référentiel soit approprié.

Exemples

Diverses **approches de validation** peuvent être utilisées :

- Il peut s'agir d'organiser une rencontre de validation avec des professionnels et des formateurs expérimentés afin de recueillir les avis et de partager les points de vue.
- Un questionnaire pourrait aussi être transmis à des professionnels du milieu pour permettre à un plus grand nombre de personnes de s'exprimer.
- Ces deux approches pourraient également être combinées.

ÉTAPE 2 – ORGANISER L'APPROPRIATION DU RÉFÉRENTIEL ET SON DÉPLOIEMENT AU REGARD DES MÉCANISMES DE RÉGULATION DE LA PROFESSION

Description

L'organisation de l'appropriation du référentiel et de son déploiement au sein des mécanismes de régulation constitue la deuxième étape du processus.

Cette étape est incontournable pour faire en sorte que le référentiel soit bien compris et utilisé, d'abord par les différentes équipes et instances de l'ordre professionnel, puis par l'ensemble des membres de l'ordre.

Par ailleurs, le référentiel de compétences devenant en quelque sorte un point d'appui pour les différents mécanismes de régulation des ordres, il devrait s'en dégager un langage commun (socle commun de compétences).

Appropriation

« L'appropriation est usuellement définie comme l'action de rendre propre à un usage, à une destination » (Grimand, 2012).

Balises pour assurer l'appropriation du référentiel

- La meilleure façon de s'approprier le référentiel passera par son **utilisation** et par son **déploiement** au regard des mécanismes de régulation de l'ordre professionnel.
- Ainsi, il sera déterminant que les employés de l'ordre **s'approprient le référentiel et collaborent activement aux travaux d'intégration**. Ces derniers permettront d'assurer la cohérence entre le référentiel et les autres ressources et outils utilisés pour mener à bien les activités d'admission, de formation continue et d'inspection professionnelle.
- Il sera également important de prévoir et de mettre en œuvre des **outils de diffusion et d'appropriation** auprès de l'ensemble des professionnels, comme des bulletins et des séances d'information, de sorte que le référentiel devienne un document de référence, notamment pour le maintien et l'actualisation des compétences.

Voici quelques exemples de bonnes pratiques à mettre en place afin d'assurer une intégration et une utilisation optimale d'un référentiel dans le cadre des activités d'admission, de formation continue et d'inspection professionnelle.

Admission

- Les normes d'accès à la profession devraient s'arrimer étroitement aux compétences qui figurent dans le référentiel.
- Les compétences du référentiel devraient permettre de juger de l'adéquation des programmes de formation donnant ouverture aux permis des ordres avec les compétences attendues par ceux-ci.
- Les différents outils utilisés aux fins de l'admission, notamment ceux qui sont utilisés en appui à la reconnaissance des acquis et des compétences (guides, formulaires, grilles d'évaluation et d'autoévaluation, etc.) devraient se fonder sur les compétences inscrites dans le référentiel.

Formation continue

- Les activités de formation continue reconnues par l'ordre et choisies par les professionnels devraient contribuer au maintien et à l'actualisation des compétences contenues dans le référentiel.
- Si un répertoire d'activités de formation continue est disponible, les compétences visées par les diverses activités offertes devraient figurer dans le référentiel.

Inspection professionnelle

- Les outils servant à l'inspection professionnelle (avis d'inspection, questionnaires d'inspection ou d'autoévaluation, grilles d'évaluation des dossiers, outils en soutien aux entrevues auprès des professionnels inspectés ou outils de rétroaction, rapports d'inspection, etc.) devraient être reliés à la maîtrise des compétences identifiées dans le référentiel. Par exemple, le rapport d'inspection pourrait suivre la séquence des compétences qui figurent au référentiel pour expliquer les éléments à améliorer ou les recommandations du comité d'inspection professionnelle, tout comme la grille d'évaluation de l'inspecteur devrait faciliter le repérage et l'évaluation des compétences au cœur de la profession ainsi que celles qui, si elles ne sont pas bien maîtrisées, peuvent entraîner des risques de préjudice.

ÉTAPE 3 – ASSURER L'ACTUALISATION DU RÉFÉRENTIEL EN FONCTION DE L'ÉVOLUTION DE LA PROFESSION

Description

La troisième et dernière étape du processus est celle qui vise à assurer l'actualisation du référentiel de compétences.

La clé du succès sera ici de maintenir le référentiel bien « vivant ».

À cet égard, l'actualisation du référentiel pourrait être considérée comme un processus d'amélioration continue.

Actualisation

« Organizations often invest considerable resources in the initial development and implementation of their competency models; however, equal consideration should be given to maintaining the currency and usefulness of the models over time » (Campion, Fink, Ruggeberg, Carr, Phillips et Odman, 2011).

Balises relatives à l'actualisation du référentiel

- Les compétences professionnelles étant au cœur des différents mécanismes de régulation des ordres, il sera essentiel que ces derniers prennent soin de **maintenir leur référentiel à jour, en fonction des changements notables observés dans la pratique** (évolution des situations de travail, avancement des connaissances, perfectionnement des outils de travail).

- Les **autres ressources et outils** utilisés pour satisfaire aux obligations des ordres en matière d'admission, de formation continue et d'inspection professionnelle devront l'être tout autant, afin de tenir compte de l'évolution du référentiel.

Exemples

Voici des exemples de **bonnes pratiques en matière d'actualisation des référentiels** :

- Mettre en place un comité responsable d'assurer le suivi de l'utilisation du référentiel et de veiller à son actualisation. À cet égard, l'expertise de l'instance responsable de l'élaboration du référentiel aurait avantage à être conservée ou transférée au comité de suivi.
- Ajouter un point de suivi relatif à l'utilisation et à l'actualisation du référentiel à l'ordre du jour de certaines rencontres tenues par les ordres professionnels.

BIBLIOGRAPHIE

BASQUE, J. (2015). *Le concept de compétences: quelques définitions*, Projet MAPES (Modélisation de l'approche-programme en enseignement supérieur), Réseau de l'Université du Québec. <https://pedagogie.quebec.ca/outils/le-concept-de-competences-quelques-definitions>

Bloom, B. S. (éd.) (1975). *Taxonomie des objectifs pédagogiques*, Tome 1 : domaine cognitif (traduit par Marcel Lavallée), Québec, Presses de l'Université du Québec.

BRAHIMI, C. (2011). *L'approche par compétences – Un levier de changement des pratiques en santé publique au Québec*, Institut national de santé publique du Québec. <https://www.inspq.qc.ca/publications/1228>

CAMPION, M. A., FINK, A. A., RUGGEBERG, B. J., CARR, L., PHILLIPS, G. M. et ODMAN, R. B. (2011). « Doing competencies well: Best practices in competency modeling », *Personnel Psychology*, 64(1), 225-262.

BRIAND-LAMARCHE, M., PINARD, R., THÉRIAULT, P. et DAGENAIS, C. (2018). « Développement participatif d'un référentiel de compétences pour favoriser l'utilisation de la recherche en éducation: une analyse critique », *Revue canadienne de l'éducation*, 41(2), 524-553. <https://journals.sfu.ca/cje/index.php/cje-rce/article/view/3202>

GRIMAND, A. (2012). « L'appropriation des outils de gestion et ses effets sur les dynamiques organisationnelles: le cas du déploiement d'un référentiel des emplois et des compétences », *Management & Avenir*, 54(4), 237-257. https://www.researchgate.net/publication/274952214_GRIMAND_A_2012_Le_management_de_l%27appropriation_des_outils_de_gestion_et_ses_effets_sur_les_dynamiques_organisationnelles_lecons_issues_du_deploiement_d%27un_referentiel_des_emplois_et_des_competences_M

HORTH, L. et ROUSSEAU, G. (2012). *L'élaboration de référentiels propres à l'énoncé et à la gestion des compétences liées à l'exercice d'une profession au Québec – Un modèle conceptuel intégré*, Québec, Éduconseil. <https://numerique.banq.qc.ca/patrimoine/details/52327/2102447>

LE BOTERF, G. (2006). *Ingénierie et évaluation des compétences*, 5^e édition, Paris, Éditions d'Organisation.

LE BOTERF, G. (2017). « Agir en professionnel compétent et avec éthique », *Éthique publique*, volume 19, numéro 1. <https://journals.openedition.org/ethiquepublique/2934>

LE BOTERF, G. (2018). *Développer et mettre en œuvre la compétence. Comment investir dans le professionnalisme et les compétences*, Paris, Éditions Eyrolles.

PERRENOUD, P. (2001). *Construire un référentiel de compétences pour guider une formation professionnelle*, texte publié sur le site Web de l'auteur à l'adresse suivante: [Perrenoud - Construire un référentiel de compétences pour guider une formation professionnelle \(unige.ch\)](http://Perrenoud-Construire_un_referentiel_de_comp%C3%A9tences_pour_guider_une_formation_professionnelle_(unige.ch)).

TARDIF, J. (2006). *L'évaluation des compétences. Documenter le parcours de développement*, Montréal, Chenelière Éducation.



ANNEXE 1

**LISTE DES RÉFÉRENTIELS DE
COMPÉTENCES DES ORDRES
PROFESSIONNELS
PUBLIÉS SUR LE WEB**

Liste des référentiels de compétences des ordres professionnels publiés sur le Web

[Référentiel de compétences lié à l'exercice de la profession de psychoéducatrice ou psychoéducateur au Québec](#)

[Normes des compétences professionnelles de l'Ordre professionnel des diététistes du Québec](#)

[Polygramme des compétences liées à l'exercice de la profession d'acupuncteur au Québec](#)

[Charte des compétences de l'administrateur agréé](#)

[Référentiel des compétences initiales des agronomes du Québec](#)

[Référentiel de compétences lié à l'exercice de la profession d'architecte au Québec](#)

[Guide des compétences des CRHA et CRIA](#)

[Le profil des compétences générales des conseillers d'orientation](#)

[Le référentiel de compétences lié à l'exercice de criminologue au Québec](#)

[Référentiel de compétences lié à l'exercice de la profession d'ergothérapeute au Québec](#)

[Référentiel des compétences initiales des géologues du Québec](#)

[Profil des compétences de l'infirmière et de l'infirmier auxiliaire](#)

[Cadre de référence des compétences professionnelles de l'ingénieur](#)

[Référentiel des compétences des ingénieurs forestiers](#)

[Référentiel des compétences à l'entrée dans la profession – Inhalothérapeutes](#)

[Profil de compétences essentielles des thérapeutes en réadaptation physique du Québec](#)

[Référentiel de compétences en médecine podiatrique](#)

[Le référentiel d'activité professionnelle lié à l'exercice de la profession de psychologue au Québec](#)

[Référentiel de compétences des technologues en imagerie médicale, en radio-oncologie et en électrophysiologie médicale](#)

[Référentiel de compétences des thérapeutes conjugaux et familiaux](#)

[Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux](#)



ANNEXE 2

FICHE SYNTHÈSE

ÉTAPE 1 – ÉLABORER LE RÉFÉRENTIEL DE COMPÉTENCES

1.1 Mettre en place une instance responsable de l'élaboration du référentiel et gardienne de sa finalité

- Mettre en place une instance responsable des travaux relatifs à l'élaboration du référentiel au sein de l'ordre professionnel. Le référentiel se voulant un outil intégrateur, l'idéal serait de **mobiliser les personnes responsables de l'admission, de la formation continue et de l'inspection professionnelle**.
- Obtenir la **collaboration de professionnels ayant une bonne connaissance du milieu de la pratique**, notamment lors de la collecte de données, et ce, afin de s'assurer que le référentiel est bien ancré dans la réalité de la profession.
- L'**apport de formateurs, de conseillers pédagogiques ou d'autres représentants des milieux de la formation** (universités, collèges, autres milieux) peut également être fort enrichissant.
- Le **soutien d'un expert** peut aussi être considéré au besoin, et ce, pour l'ensemble de la démarche ou à l'une ou l'autre des étapes, comme pour l'identification des situations professionnelles et la formulation des compétences. Si cette avenue est envisagée, il est suggéré de choisir un expert qui travaille avec un cadre méthodologique souple et qui n'exige pas de garder une mainmise sur les droits d'auteur du référentiel de l'ordre. Il sera ainsi plus facile de créer un référentiel qui sera lié étroitement à la profession et qui pourra être actualisé au fil du temps.

1.2 Préciser le format du référentiel en cohérence avec la définition du concept de compétence proposée

En première partie du référentiel, il est pertinent d'exposer une **mise en contexte** afin d'introduire :

- la finalité du référentiel;
- la démarche d'élaboration du référentiel (personnes impliquées, étapes parcourues, etc.);
- le cadre légal et réglementaire entourant l'exercice de la profession, en faisant notamment ressortir les activités à risque de préjudice et les activités réservées aux membres de l'ordre professionnel, le cas échéant.

Les **résultats** de l'investigation (actions 1.3 à 1.5 de la première étape de l'élaboration du référentiel) doivent être présentés en deuxième partie du référentiel, **dans un format**

convivial et opérationnel et qui puisse être aisément exploité. Ces résultats doivent comprendre :

- la **liste des compétences**, qui peuvent être regroupées par **domaines d'intervention** ou par **secteurs de pratique**;
- pour chaque compétence :
 - > les **situations professionnelles** (ou les éléments de compétences, les gestes clés ou les actions, selon la terminologie choisie);
 - > les **ressources** internes et externes à mobiliser;
 - > les **indicateurs de performance attendue** (ou les critères de performance, les critères de démonstration, les résultats attendus, les comportements attendus et/ou les points d'observation, selon la terminologie choisie), qu'il peut être pertinent de pondérer, en fonction du risque de préjudice lié aux différentes situations professionnelles.

Certains ordres établissent des niveaux de compétences qui vont au-delà de ce qui est attendu au seuil d'entrée dans la profession. Si de tels niveaux de compétences sont intégrés au référentiel, l'important est de délimiter nettement la frontière entre le niveau minimal attendu pour l'ensemble des professionnels afin d'assurer la protection du public (dès l'entrée dans la profession) et les niveaux plus avancés de maîtrise des compétences dans une optique de développement continu.

1.3 Identifier les situations professionnelles au cœur de la profession

- Le recueil des situations professionnelles exige la mise en œuvre d'une démarche rigoureuse et participative :
 - > Celle-ci suppose l'utilisation de techniques de collecte d'information telles que des entrevues individuelles ou de groupe, la méthode Delphi et la technique du groupe nominal, pour ne citer que ces exemples.
 - > L'instance chargée de l'élaboration du référentiel veillera, par le choix des personnes engagées dans la démarche, à assurer la bonne représentation des domaines d'intervention ou des secteurs de pratique ainsi que des milieux de pratique visés.
- L'objectif est d'arriver à bien cerner le contexte de travail et à identifier les actes professionnels importants et significatifs, parmi lesquels devraient figurer les activités à risque de préjudice.

- À cet égard, des balises sont proposées dans la documentation scientifique, lesquelles consistent à ne retenir que les situations professionnelles qui sont à la fois spécifiques à un domaine, problématiques et emblématiques. Voici deux définitions à l'appui :
 - > Une situation professionnelle est problématique si le sens commun ne suffit pas à la traiter, si elle exige des ressources dont chacun ne dispose pas forcément, si elle nécessite une action ou une intervention (Perrenoud, 2001).
 - > Une situation professionnelle est dite emblématique si, sous des formes qui varient, elle se présente assez souvent pour être constitutive et significative du métier ou de la fonction considérés (Perrenoud, 2001).

1.4 Formuler les compétences et déterminer les ressources à mobiliser ainsi que les indicateurs de performance

- Il s'agit ici de regrouper les situations professionnelles identifiées en grandes familles de situations pour ensuite en dégager les compétences (démarche inductive).
- Les énoncés de compétences doivent être formulés à l'aide de verbes d'action qui traduisent des savoir-agir complexes.
- Pour chacune des compétences, on pourra ensuite déterminer les ressources jugées indispensables pour déployer la compétence ainsi que les indicateurs de performance attendue, lesquels devraient constituer des repères observables et mesurables.

1.5 Valider le contenu et la convivialité du format du référentiel

- Il s'agit ici de valider la cohérence de l'ensemble des informations figurant dans le référentiel, en veillant notamment à ce que les professionnels en exercice se reconnaissent bien au regard du langage utilisé.
- Il est également important de s'assurer que l'outil est convivial et qu'il sera facilement exploitable, en veillant entre autres à ce que le niveau de détails du référentiel soit approprié.

ÉTAPE 2 – ORGANISER L'APPROPRIATION DU RÉFÉRENTIEL ET SON DÉPLOIEMENT AU REGARD DES MÉCANISMES DE RÉGULATION

- La meilleure façon de s'approprier le référentiel passera par son utilisation et par son déploiement au regard des mécanismes de régulation de l'ordre professionnel.
- Ainsi, il sera déterminant que les employés de l'ordre s'approprient le référentiel et collaborent activement aux travaux d'intégration. Ces derniers permettront d'assurer la cohérence entre le référentiel et les autres ressources et outils utilisés pour mener à bien les activités d'admission, de formation continue et d'inspection professionnelle.
- Il sera également important de prévoir et de mettre en œuvre des outils de diffusion et d'appropriation auprès de l'ensemble des professionnels, comme des bulletins et des séances d'information, de sorte que le référentiel devienne un document de référence, notamment pour le maintien et l'actualisation des compétences.

ÉTAPE 3 – ASSURER L'ACTUALISATION DU RÉFÉRENTIEL EN FONCTION DE L'ÉVOLUTION DE LA PROFESSION

- Les compétences professionnelles étant au cœur des différents mécanismes de régulation des ordres, il sera essentiel que ces derniers prennent soin de maintenir leur référentiel à jour, en fonction des changements notables observés dans la pratique (évolution des situations de travail, avancement des connaissances, perfectionnement des outils de travail).
- Les autres ressources et outils utilisés pour satisfaire aux obligations des ordres en matière d'admission, de formation continue et d'inspection professionnelle devront l'être tout autant, afin de tenir compte de l'évolution du référentiel.

