



DICTIONNAIRE SECTORIEL DE COMPÉTENCES

Exploitants de réseaux – Télécommunications

Septembre 2000

Le texte intégral de cette publication de même que sa traduction anglaise se trouvent à cette adresse Internet :

www.technocompetences.qc.ca

TECHNOCompétences

Le Comité sectoriel de main-d'œuvre en technologies de l'information et des communications

550, rue Sherbrooke Ouest

Bureau 100

Montréal (Québec)

H3A 1B9

Téléphone : (514) 840-1237

Télécopieur : (514) 840-1244

Courriel : info@technocompetences.qc.ca

www.technocompetences.qc.ca

Direction générale : Sylvie Gagnon

Coordination : Carole Pageau

" TECHNOCompétences

ISBN 2-9806491-3-9

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2000

Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Canada, 2000

Also available in English : «Sectoral Dictionary of Competencies / Network Carriers – Telecommunications»

TECHNOCompétences est financé par ses partenaires de l'industrie et par Emploi-Québec

Québec 
Emploi-Québec

TABLE DES MATIÈRES

I- PARTICIPANTS AU DICTIONNAIRE SECTORIEL DE COMPÉTENCES DES EXPLOITANTS DE RÉSEAUX EN TÉLÉCOMMUNICATIONS	5
II- PRÉSENTATION DU DICTIONNAIRE.....	9
II- A) POURQUOI UN DICTIONNAIRE SECTORIEL DE COMPÉTENCES EN TÉLÉCOMMUNICATIONS ?	11
II- B) LES NEUF PROCESSUS D’AFFAIRES DES EXPLOITANTS DE RÉSEAUX EN TÉLÉCOMMUNICATIONS.....	13
II- C) MÉTHODOLOGIE DE RÉALISATION DU DICTIONNAIRE.....	17
II- D) COMMENT UTILISER CE DICTIONNAIRE SECTORIEL DE COMPÉTENCES	25
III- LE DICTIONNAIRE.....	35
III- A) OUTIL 1 : TABLEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES PAR PROCESSUS D’AFFAIRES	37
III- B) OUTIL 2 : TABLEAU DES COMPÉTENCES ET TITRES D’EMPLOI PAR PROCESSUS D’AFFAIRES.....	79
III- C) OUTIL 3 : LISTE DES COMPÉTENCES RÉPERTORIÉES	91

I- PARTICIPANTS AU DICTIONNAIRE SECTORIEL DE COMPÉTENCES DES EXPLOITANTS DE RÉSEAUX EN TÉLÉCOMMUNICATIONS

I- Participants au dictionnaire sectoriel de compétences des exploitants de réseaux en télécommunications

RESPONSABLE DU PROJET

TECHNOCOMPÉTENCES, LE COMITÉ SECTORIEL DE MAIN-D'ŒUVRE EN TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION ET DES COMMUNICATIONS

PARTENAIRE

INSTITUT INTERNATIONAL DES TÉLÉCOMMUNICATIONS

CONSULTANT

TECHNOMEDIA FORMATION INC.

ENTREPRISES PARTICIPANTES

BELL CANADA
COGECO CÂBLE CANADA INC.
ENTOURAGE SOLUTIONS TECHNOLOGIQUES
MICROCELL

QUÉBECTEL
TÉLÉBEC LTÉE
TÉLÉGLOBE INC.
VIDÉOTRON LTÉE

TECHNOCOMPÉTENCES REMERCIE CHALEUREUSEMENT TOUS LES PROFESSIONNELS DES ENTREPRISES MENTIONNÉES CI-DESSUS QUI ONT CONTRIBUÉ AU PROJET¹

1. Nous exprimons également notre gratitude envers les experts qui ont donné leur avis sur la version préliminaire du dictionnaire : Rollande Benjamin, Cogeco Câble Canada Inc. ; Yoland Contant, Videotron Ltée ; Marc Courtemanche, Institut international des télécommunications ; Alain Fortier, Bell Mobilité ; Claude Laferrière, Cogeco Câble Canada Inc. ; Johanne Landry-Bérubé, consultante.

II- PRÉSENTATION DU DICTIONNAIRE

II- A) Pourquoi un dictionnaire sectoriel de compétences en télécommunications ?

Les compétences, un facteur névralgique de concurrence

Un des éléments stratégiques du développement des télécommunications dans le contexte actuel de la mondialisation des marchés est sans contredit celui de la compétence. Les entreprises deviennent de plus en plus conscientes de l'importance que revêtent des ressources humaines dotées de compétences conformes aux exigences de la nouvelle donne économique et technologique.

En réalisant ce dictionnaire de compétences dans le domaine des télécommunications², TECHNOCompétences, de concert avec l'Institut international des télécommunications, a comme objectif l'identification et la valorisation des compétences nécessaires à la main-d'œuvre pour faire face aux exigences du développement économique et stratégique de ce secteur.

Des compétences regroupées par processus d'affaires

Ce dictionnaire sectoriel de compétences a été élaboré par processus d'affaires (neuf processus ont été identifiés) dans une perspective généraliste afin de couvrir l'ensemble des entreprises du secteur des exploitants de réseaux de télécommunications³. Le dictionnaire doit être utilisé comme un document de base dont l'information générique peut être personnalisée à l'image d'une entreprise.

Vous noterez cependant que les domaines relatifs aux grandes fonctions de la gestion générale d'une entreprise ne sont pas inclus dans ce dictionnaire. Seuls les processus spécifiques au secteur des télécommunications ont été pris en compte.

2. Un autre dictionnaire de compétences a été produit pour les **manufacturiers en télécommunications**. Les dictionnaires de compétences en télécommunications, de même que leur traduction ainsi que d'autres études, recherches et profils de professions en technologies de l'information et des communications sont disponibles sur le site Web de TECHNOCompétences : www.technocompetences.qc.ca

3. Nous entendons par réseaux de télécommunications les modes de transmission suivants: les ondes électriques (médium fil de cuivre), les ondes hertziennes (médium sans fil et câble coaxial) et les ondes lumineuses (médium fibre optique). Dans tous les cas, l'information transmise est d'ordre analogique ou numérique. Aussi, il est de plus en plus difficile de distinguer les secteurs au sein de l'industrie des télécommunications, les technologies convergeant et les produits s'intégrant de plus en plus dans les architectures de télécommunications.

Avantages et applications du dictionnaire de compétences pour l'entreprise⁴

L'exercice adéquat d'une fonction professionnelle ou d'un processus d'affaires suppose la maîtrise d'un certain nombre de compétences. L'identification de celles-ci apporte de nombreux avantages aux organisations et à leurs employés :

- en offrant une vision précise de la capacité des ressources humaines disponibles au sein de l'entreprise ;
- en permettant des interventions ciblées en gestion des ressources humaines. À partir du dictionnaire, on pourrait développer d'autres outils pour le recrutement, la formation, l'évaluation, la rémunération et la planification de la relève. L'évaluation du niveau de maîtrise des compétences professionnelles permet par exemple de déterminer des activités de formation et de perfectionnement correspondant aux besoins de l'employé et de l'entreprise ;
- en permettant de définir des normes professionnelles contribuant à une meilleure compréhension des besoins qualitatifs de main-d'œuvre pour tous les intervenants ;
- en donnant à l'employé une description claire des attentes à son égard, ce qui a l'avantage de lui procurer une perspective d'évolution professionnelle.

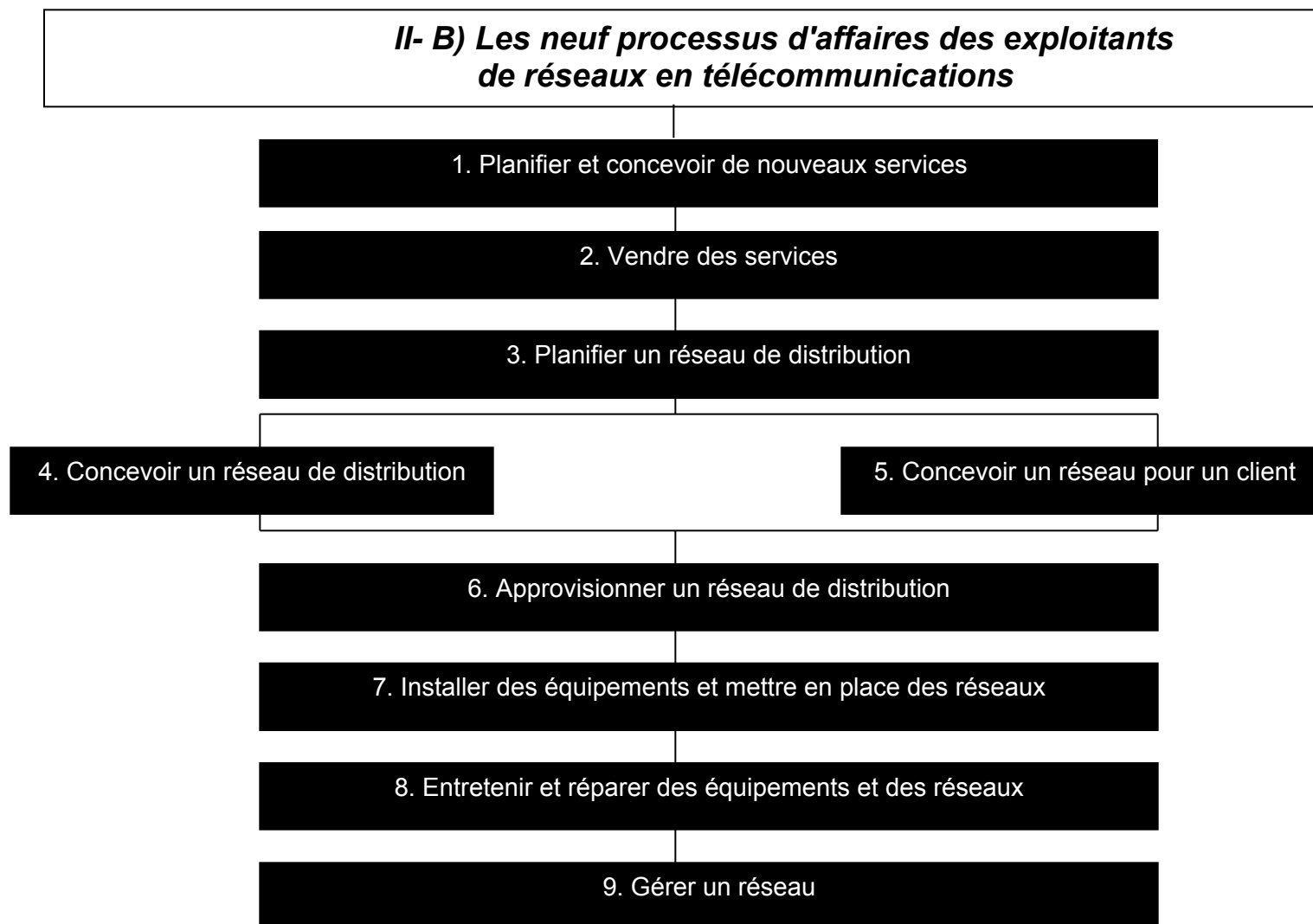
Applications sectorielles du dictionnaire de compétences

- Faciliter pour les entreprises, les organismes de formation, les ministères et TECHNOCompétences, l'établissement de priorités en termes de développement et de formation de la main-d'œuvre.
- Contribuer à la définition des nouveaux cadres d'exercice des professions et des besoins de compétences pour la main-d'œuvre en emploi ou en voie d'intégration du marché du travail.
- Orienter les politiques liées au développement de la main-d'œuvre ainsi que les programmes, les services et les mesures qui en découlent.
- Développer des outils prévisionnels de main-d'œuvre.
- Fournir aux maisons d'enseignement les éléments nécessaires à l'adaptation des programmes de formation ou à la mise au point de nouveaux programmes.
- Faciliter l'adoption d'un vocabulaire commun entre les différents intervenants : entreprises, ministères et maisons d'enseignement.

4. Pour plus de précision sur les applications du dictionnaire, référez-vous à cette section : *Comment utiliser ce dictionnaire sectoriel de compétences* (page 25).

II- B) LES NEUF PROCESSUS D'AFFAIRES DES EXPLOITANTS DE RÉSEAUX EN TÉLÉCOMMUNICATIONS

N.B. : Les compétences de ce dictionnaire sont réparties par processus d'affaires. Ces processus que vous trouverez à la page suivante correspondent à l'ensemble des activités d'affaires réalisées par les exploitants de réseaux en télécommunications. Vous noterez cependant que certaines entreprises concentrent leurs activités que sur quelques-uns de ces processus.



II- C) MÉTHODOLOGIE DE RÉALISATION DU DICTIONNAIRE

II- C) Méthodologie de réalisation du dictionnaire

1. L'approche par compétences

La méthodologie utilisée pour l'élaboration de ce dictionnaire sectoriel de compétences pour les exploitants de réseaux en télécommunications s'inscrit dans l'optique d'une approche de développement organisationnel dite «par compétences».

Cette approche permet de dériver, à la suite d'une collecte d'information dans les entreprises, les compétences nécessaires à l'exercice d'une fonction ou au bon déroulement d'un processus d'affaires.

Qu'est-ce qu'une compétence ?

Une compétence fait référence à un **ensemble intégré de savoirs, de savoir-faire et de savoir-être qui se manifeste sous la forme d'un comportement** ; ce comportement permet à une personne de réaliser une tâche conformément aux exigences d'une situation de travail.

Une compétence implique que l'on sache quoi faire, comment le faire, quand et pourquoi le faire, que l'on puisse anticiper et évaluer les conséquences de nos actions.

Une compétence est un savoir-agir validé. Elle n'existe que si l'individu a fait ses preuves devant autrui.

Une compétence se manifeste dans une situation professionnelle en vue d'une finalité ou de résultats à un certain niveau de maîtrise attendu.

La compétence induit donc un comportement que l'on peut décrire et c'est celui-ci que nous avons analysé lors des entrevues réalisées chez les entreprises participantes.

Les deux grands ensembles de compétences

Les compétences nécessaires à la réalisation d'un processus d'affaires sont regroupées dans ce dictionnaire en deux grands ensembles: **les compétences spécifiques et les compétences transversales**.

Les compétences spécifiques font référence aux compétences directement associées à la réalisation d'un processus de travail.

Les compétences transversales font référence aux compétences présentes dans l'ensemble des processus de travail. Le plus souvent il s'agit de compétences dont les comportements sont inhérents au fait d'exercer un travail comme par exemple travailler en équipe, communiquer, utiliser des outils bureautiques, etc. Ces compétences peuvent donc être réinvesties dans plusieurs activités relevant de différents processus. Les compétences transversales que vous trouverez dans ce dictionnaire ont été identifiées quant à leur haut niveau de spécificité en regard du secteur des télécommunications. Nous n'avons pas la prétention de les avoir toutes énumérées. Elles sont (outre les compétences technologiques) généralement de l'ordre de l'intelligence sociale, émotionnelle et intuitive. Elles ne doivent pas être négligées lors de la définition des critères d'embauche par exemple.

Les compétences sont numérotées par processus d'affaires, le «S» ou le «T» à la fin du numéro indique qu'il s'agit d'une compétence spécifique ou transversale.

2. Les étapes de réalisation du dictionnaire

Afin de pouvoir déterminer l'ensemble des compétences associées à l'exploitation des réseaux de télécommunications, nous avons procédé à la réalisation des étapes suivantes :

a) La division du secteur en processus d'affaires

Dans un premier temps, une analyse par fonction de travail a été tentée. Cette méthode s'est révélée inefficace à cause du nombre imposant des fonctions et des différences qu'elles présentaient d'une organisation à une autre. Afin de produire un dictionnaire de compétences qui serait un outil de gestion efficace et commun à l'ensemble de l'industrie, nous avons jugé préférable d'opter pour une division du secteur des exploitants de réseaux de télécommunications en neuf processus d'affaires de façon à le circonscrire en un nombre limité de volets distincts et représentatifs de l'ensemble du secteur.

Voici les neuf processus d'affaires validés par les entreprises participantes :

1 - Planifier et concevoir de nouveaux services fait référence aux activités reliées à la création des nouveaux produits ou services qui satisferont les nouvelles exigences du marché ciblé.

2 - Vendre des services correspond aux activités reliées à la mise en marché et à la vente de produits ou services aux clients.

3 - Planifier un réseau de distribution fait référence aux activités reliées au développement des réseaux de distribution afin de satisfaire les demandes de croissance et de faciliter l'intégration des nouvelles technologies de pointe.

4 - Concevoir un réseau de distribution représente les activités reliées à la détermination des solutions techniques et des devis qui guideront la construction du réseau planifié.

5 - Concevoir un réseau pour un client fait référence aux activités reliées au développement de solutions techniques et devis qui guideront la construction des réseaux des clients.

6 - Approvisionner un réseau de distribution correspond aux activités reliées au choix et à l'achat des équipements requis.

7 - Installer des équipements et mettre en place des réseaux fait référence aux activités reliées à l'installation et à la mise en marche des équipements d'un réseau.

8 - Entretenir et réparer des équipements et des réseaux représente les activités reliées à l'entretien des équipements et des systèmes afin de maintenir les standards de performance spécifiés lors de la conception.

9 - Gérer un réseau fait référence aux activités reliées à la gestion et à la maximisation des réseaux développés.

b) La collecte d'information dans les entreprises

La collecte de l'information nécessaire à la détermination des compétences associées à chacun des processus d'affaires s'est faite de façon unitaire c'est-à-dire une organisation à la fois. Chaque entreprise participante nous a identifié des professionnels et nous les avons rencontrés individuellement pour réaliser des analyses de situation de travail (AST).

Ces AST, d'une durée approximative de quatre heures, ont été dirigées par un spécialiste de l'approche par compétences. À la suite d'une préparation préliminaire, le travail du spécialiste a d'abord consisté à valider les neuf processus d'affaires et à repérer les emplois présents au sein du processus d'affaires

concerné. L'analyse a débuté par l'identification des grandes responsabilités du processus et des étapes de travail associées à sa réalisation. Ces AST ont par la suite permis de mettre en évidence les compétences transversales nécessaires à l'exercice des responsabilités.

c) L'identification des compétences

À la lumière de l'information obtenue au cours de l'étape précédente, il a ensuite été possible de procéder à la détermination des compétences associées à chacun des processus d'affaires.

Chacune des grandes responsabilités reliées au processus étudié a donné lieu à une compétence spécifique alors que les compétences transversales ont été déterminées à partir des éléments relatifs à l'organisation du travail et aux comportements organisationnels. Les compétences transversales peuvent être transférées à la réalisation de plusieurs autres fonctions.

(Voir Tableau 1 en page 23)

d) L'identification des catégories de compétences

Afin de respecter le caractère générique du dictionnaire les compétences ont été regroupées en six catégories :

- ® Analyse, étude et évaluation
- ® Planification et suivi
- ® Production
- ® Technologies
- ® Relations interpersonnelles
- ® Gestion

(Voir Tableau 1 en page 23)

e) L'identification des indicateurs de compétences

Les indicateurs de compétences représentent les aspects observables de celles-ci. Ils se réfèrent aux principales activités reliées aux compétences présentées à la partie B du Tableau 1. **Les indicateurs de compétences indiquent les résultats attendus en général.** Les indicateurs de compétence définissent comment se manifeste la compétence. Ils précisent la nature des activités, comportements et attitudes qui composent la compétence permettant de produire le résultat attendu.

(Voir Tableau 1 en page 23)

f) La validation

L'information colligée a été validée à l'aide d'un questionnaire qui a été acheminé à chaque entreprise participante selon les processus d'affaires choisis. La mise en forme finale des compétences a été faite à la lumière de l'information contenue dans les questionnaires de validation. On a pris en compte les divergences et les convergences observées de manière à formuler des compétences qui reflètent une vision globale de chacun des processus d'affaires du secteur des exploitants de réseaux de télécommunications. De plus, des experts ont été consultés afin de valider le caractère générique de certaines sections plus techniques.

TABLEAU 1 - LA FORMULATION DU DICTIONNAIRE /
Présentation des compétences pour un processus d'affaires ⁵

PARTIE A – CATÉGORIES DE COMPÉTENCES	PARTIE B – COMPÉTENCES	PARTIE C – INDICATEURS DE COMPÉTENCES
Les compétences présentées dans la partie B ont été regroupées en six catégories.	La compétence reflète les responsabilités qu'on lui associe habituellement dans ce secteur des télécommunications. <i>Compétences spécifiques</i> : reliées à un nombre limité de processus de travail. Elles sont spécifiques à une activité. <i>Compétences transversales</i> : reliées à l'organisation du travail et à des comportements organisationnels. Elles se retrouvent dans plusieurs processus et se réinvestissent dans plusieurs activités.	Les indicateurs de compétences représentent les activités, comportements et attitudes qui vont produire les résultats attendus. Aspects observables de la compétence
Exemples de catégorie de compétences : Analyse, étude et évaluation	Exemple d'une compétence spécifique (S) : 1.1.S Conceptualiser un produit ou un service	Exemples d'indicateurs de compétences : 1.1.1.S Faire de la recherche sur la vigie de marché et la technologie 1.1.2.S Identifier un produit ou un service 1.1.3.S Élaborer les spécifications techniques du produit ou du service 1.1.4.S Réaliser une étude de faisabilité
Technologies	Exemple d'une compétence transversale (T) : 1.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications	1.1.1.T Appliquer des connaissances sur les tendances dans le monde des télécommunications 1.1.2.T Comprendre le fonctionnement et les applications types des technologies SONET, IP, Broadband, Ethernet, de commutation, sans fil, etc.

⁵ Tiré du Processus 1 : *Planifier et concevoir de nouveaux services*

II- D) COMMENT UTILISER CE DICTIONNAIRE SECTORIEL DE COMPÉTENCES

II- D) Comment utiliser ce dictionnaire sectoriel de compétences

1. Les applications concrètes du dictionnaire

Ce dictionnaire de compétences doit être adapté en fonction de votre réalité, de vos enjeux et stratégies d'affaires. Il constitue un outil de base qui vous épargnera du temps et vous facilitera la tâche pour différentes activités de gestion des ressources humaines :

- définir des postes de travail ;
- déterminer les besoins de formation et de perfectionnement ;
- définir vos besoins lors du recrutement : l'élaboration d'un guide d'entrevue ou la préparation de tests spécifiques pourront par exemple être facilités par l'utilisation d'un dictionnaire de compétences ;
- évaluer l'efficacité de votre organisation du travail et la distribution des charges de travail et des responsabilités (ce qui permettra d'établir une meilleure adéquation entre les emplois et les compétences des employés) ;
- soutenir la performance des employés : en ciblant les compétences clés et en comparant les acquis avec le niveau de maîtrise requis de l'emploi, l'employé est mieux orienté dans ses efforts pour améliorer son rendement et sa satisfaction au travail (**voir Tableau 3 en page 33**) ;
- soutenir la gestion de la performance en facilitant la clarification des attentes et en fournissant une base de discussion objective qui permet de centrer les discussions sur les exigences explicites de l'organisation ;
- définir un programme d'évaluation du rendement et de rémunération ;

- réaliser des programmes d'accueil et des plans de relève et identifier les besoins en développement des employés ;
- bâtir vos propres référentiels⁶ de compétences en déterminant les compétences clés ou compétences qui sont particulièrement stratégiques pour votre entreprise.

Inspirez-vous de ce dictionnaire pour faire une liste de **compétences clés** (essentielles ou stratégiques à votre entreprise) sur lesquelles vous désirez particulièrement agir selon les exemples mentionnés précédemment.

L'approche par compétences joue un rôle dans tous les axes clés de la gestion des ressources humaines comme :

- *identifier* le personnel
- *mobiliser* le personnel
- *développer* le personnel
- *valoriser* le personnel
- *retenir* le personnel

6. Nous entendons ici par référentiel un ensemble de compétences qu'une entreprise identifie comme étant clés ou stratégiques et sur lesquelles elle désire agir tout particulièrement. On peut citer comme exemple des compétences que vous utilisez pour surpasser la concurrence et atteindre vos objectifs stratégiques.

L'approche par compétences ne peut être réellement gagnante que si elle est non seulement adoptée par la direction des ressources humaines mais aussi par les employés et les syndicats. Elle devient alors un puissant outil de développement de ressources humaines.

2. L'évaluation des compétences en entreprise : les standards de performance

Peu importe le modèle théorique à partir duquel elle est déterminée, une compétence est composée d'éléments qui précisent le comportement attendu d'une personne auquel sont associés des standards de performance.

Ce sont ces **standards de performance, observables et mesurables**, propres à une entreprise, qui permettent de mesurer le niveau de maîtrise d'une compétence chez une personne. (Voir Tableau 2 en page 31)

Ces standards de performance, appelés «critères de performance» dans la majorité des modèles anglo-saxons, sont donc des phénomènes observables et mesurables qui permettent de juger si une personne est compétente ou pas dans certaines facettes de son travail. Ainsi, une entreprise peut exiger qu'un employé maîtrise quatre logiciels de bureautique. Une autre entreprise pourrait spécifier des standards moins élevés ou différents.

Créez-vous vos propres standards de performance

Le présent dictionnaire de compétences ne comporte pas de standards de performance puisqu'il trace de façon générique les principales compétences des neuf processus d'affaires.

Une entreprise qui désire utiliser ce dictionnaire est encouragée à développer ses propres standards de performance selon le niveau de précision qu'elle désire. N'oubliez pas que tous les standards de performance doivent nécessairement être mesurables.

Enfin, on comprendra qu'en l'absence de standards de performance, une compétence est difficilement évaluable.

Une fois vos standards de performance identifiés, déterminez une échelle de maîtrise de cette compétence avec le niveau souhaité par l'entreprise. Mesurez ensuite l'écart entre le niveau requis et le niveau que possède le titulaire du poste. Selon cet écart, établissez ensuite des solutions d'apprentissage.

Résumé de la démarche à utiliser pour évaluer une compétence

1. À l'aide du dictionnaire, sélectionnez une compétence avec ses indicateurs de compétences.
2. Créez vos propres standards de performance reliés aux indicateurs.
3. Définissez une échelle de maîtrise pour ces standards de performance et déterminez le niveau souhaité pour l'entreprise.
4. Évaluez le niveau de maîtrise du titulaire du poste et déterminez l'écart entre son niveau et le niveau requis.
5. Selon l'écart obtenu, définir des solutions d'apprentissage (ex. : *coaching*, formation en ligne, lecture, etc.)

Voir à ce sujet un exemple fait à partir de ce dictionnaire :

Tableau 3 - Exemple d'application du dictionnaire sectoriel dans une entreprise (page 33)

Développer une vision d'avenir !

Enfin, la vitesse du changement dans le secteur des télécommunications fait en sorte qu'il faut être vigilant. On se doit d'actualiser régulièrement une compétence afin d'éviter qu'elle ne devienne obsolète trop rapidement. Un bon exercice serait de projeter les compétences dans le futur pour essayer d'évaluer leur durée de vie et en identifier de nouvelles qui émergent.

TABLEAU 2 - LA PRÉSENTATION DES COMPÉTENCES DANS UNE ENTREPRISE /
Les aspects observables et mesurables de la compétence

ÉNONCÉ DE LA COMPÉTENCE	DESCRIPTION DE LA COMPÉTENCE		
Une formulation brève qui décrit un savoir-agir.	La compétence est reflétée par les responsabilités qui lui sont associées dans l'entreprise. <i>Compétences spécifiques :</i> directement reliées à la réalisation d'une activité ou d'un nombre limité de processus (un seul la plupart du temps). <i>Compétences transversales :</i> reliées à l'organisation du travail et à des comportements organisationnels. Elles se retrouvent la plupart du temps dans plusieurs processus.	Indicateurs de compétences : principales activités traduisant la compétence. Aspects observables	Standards de performance : résultats attendus témoignant de la compétence. Le descriptif qualifie chacun des standards de performance en terme de résultats attendus. Les critères serviront de principaux repères afin d'évaluer la prestation de la personne en emploi. Ces critères réfèrent à la maîtrise d'éléments tels que les notions, les principes, les modèles, les techniques et les procédures de travail, l'utilisation d'outils informatisés ou autres, la qualité du travail, les attitudes et les habitudes de travail. Aspects mesurables spécifiques à l'entreprise

**TABLEAU 3 - EXEMPLE D'APPLICATION DU DICTIONNAIRE SECTORIEL
DANS UNE ENTREPRISE**

Processus 1 : Planifier et concevoir des équipements

ÉLÉMENTS PRÉSENTS DANS CE DICTIONNAIRE SECTORIEL			ÉLÉMENTS À DÉTERMINER PAR L'ENTREPRISE				
Catégorie de compétences	La compétence	Indicateurs de la compétence	Standards de performance spécifiques à l'entreprise	Niveau de maîtrise souhaité pour la fonction dans l'entreprise	Niveau de maîtrise du titulaire	É C A R T	Solutions d'apprentissage proposées par l'entreprise
Analyse, étude, évaluation	1.1.S Conceptualiser un produit ou un service.	1.1.1.S Faire de la recherche sur la vigie de marché et la technologie	1.1.1.1.S Faire un compte rendu trimestriel sur l'évolution des technologies XXX et ABC et en dégager des pistes à explorer pour fins de conception de produit	Niveau 3 1 = novice fonctionnel avec supervision 2 = qualifié adapte son intervention professionnelle selon les situations 3 = expert diagnostique et constate 4 = mentor anticipe et innove	Niveau 2	1	Coaching sur la recherche et l'analyse de marché Cours no. 101 et 103 du fournisseur suivant : YYYY Lectures recommandées : AAA, BBB Etc.

III- LE DICTIONNAIRE

III- A) OUTIL 1 : TABLEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES PAR PROCESSUS D’AFFAIRES

Processus 1 : PLANIFIER ET CONCEVOIR DE NOUVEAUX SERVICES

TABLEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S)	
ANALYSE, ÉTUDE, ÉVALUATION	1.1.S Conceptualiser un produit ou un service	1.1.1.S Faire de la recherche sur la vigie de marché et la technologie 1.1.2.S Identifier un produit ou un service 1.1.3.S Élaborer les spécifications techniques du produit ou du service 1.1.4.S Réaliser une étude de faisabilité
	1.2.S Faire une étude de marché	1.2.1.S Analyser la concurrence Σ Faire une recherche documentaire Σ Colliger et analyser l'information Σ Rédiger les recommandations 1.2.2.S Réaliser une étude de produits ou services comparatifs Σ Faire une recherche documentaire Σ Colliger et analyser l'information Σ Identifier des occasions d'affaires et les tendances du marché Σ Rédiger les recommandations 1.2.3.S Faire les recommandations et rédiger le rapport final
	1.3.S Faire une analyse financière d'un projet	1.3.1.S Faire une analyse de la valeur 1.3.2.S Faire une analyse coûts/bénéfices 1.3.3.S Rédiger des recommandations
	1.4.S Situer le développement d'un produit dans une perspective marketing	1.4.1.S Caractériser le fonctionnement du marché national des télécommunications 1.4.2.S Analyser la rentabilité de scénarios de développement 1.4.3.S Choisir des pistes de développement
	1.5.S Assurer une veille technologique	1.5.1.S S'informer de l'évolution des technologies, des marchés et des produits concurrentiels 1.5.2.S Faire des recherches dans son champ d'expertise 1.5.3.S Mettre à jour régulièrement ses connaissances techniques

Processus 1 : PLANIFIER ET CONCEVOIR DE NOUVEAUX SERVICES
TABLEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
PLANIFICATION ET SUIVI	1.6.S Planifier la réalisation du projet	1.6.1.S Mettre en place l'équipe de projet Σ Identifier les participants au projet Σ Déterminer les rôles et responsabilités de chacun Σ Faire une réunion de lancement de projet 1.6.2.S Établir les échéanciers de réalisation Σ Déterminer les étapes de réalisation du projet Σ Consulter les intervenants concernés Σ Élaborer les scénarios de réalisation (risques, opérations, échéanciers, contraintes) Σ Choisir le scénario et produire le calendrier 1.6.3.S Établir les processus opérationnels Σ Élaborer les processus Σ Communiquer les processus élaborés Σ Produire un calendrier de mise en place des processus 1.6.4.S Faire le plan de mise en marché Σ Établir les objectifs (pénétration de marché, ventes, etc.) Σ Établir la stratégie de mise en marché (prix, promotion, distribution, etc.)
	1.7.S Faire le suivi du projet	1.7.1.S Assurer le bon fonctionnement des processus en place Σ Valider le fonctionnement des processus avec les divers intervenants Σ Apporter les correctifs nécessaires 1.7.2.S Faire le suivi budgétaire du projet Σ Analyser les écarts Σ Rédiger le rapport final 1.7.3.S Fermer le projet

Processus 1 : PLANIFIER ET CONCEVOIR DE NOUVEAUX SERVICES

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
PRODUCTION	1.8.S Tester le produit ou le service et apporter les ajustements nécessaires	1.8.1.S Tester le produit ou le service Σ Tester les composantes du produit ou service Σ Tester le produit ou service de bout en bout Σ Réaliser un projet pilote pour le produit ou service 1.8.2.S Réviser et ajuster les activités Σ Identifier les écarts par rapport au plan Σ Ajuster le calendrier ou les activités
	1.9.S Lancer le produit ou le service sur le marché	1.9.1.S Consulter tous les intervenants concernés Σ Organiser une rencontre ou appel de lancement 1.9.2.S Appliquer la stratégie de mise en marché Σ Appliquer le plan de communication Σ Appliquer le plan de ventes 1.9.3.S Assurer un support technique et opérationnel
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T) 1.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications	1.1.1.T Appliquer des connaissances sur les tendances dans le monde des télécommunications 1.1.2.T Comprendre le fonctionnement et les applications types des technologies SONET, IP, Broadband, Ethernet, de commutation, sans fil, etc. 1.1.3.T Appliquer des connaissances relatives à la réglementation en télécommunications 1.1.4.T Analyser la conception physique d'un réseau de télécommunications

Processus 1 : PLANIFIER ET CONCEVOIR DE NOUVEAUX SERVICES

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
TECHNOLOGIES (SUITE)	1.2.T Utiliser des outils et systèmes	1.2.1.T Exploiter les logiciels de traitement de texte 1.2.2.T Préparer des présentations avec un logiciel de présentation 1.2.3.T Exploiter un chiffrier électronique 1.2.4.T Exploiter un logiciel de gestion de projets 1.2.5.T Naviguer sur le Web et gérer des courriels
	1.3.T Appliquer une méthode de résolution de problèmes	1.3.1.T Déterminer le problème 1.3.2.T Analyser la situation 1.3.3.T Trouver des solutions 1.3.4.T Choisir la solution optimale 1.3.5.T Planifier l'action corrective 1.3.6.T Exécuter le plan
RELATIONS INTERPERSONNELLES	1.4.T Communiquer en milieu de travail	1.4.1.T Communiquer de l'information technique et générale sur l'entreprise 1.4.2.T Faire des présentations 1.4.3.T Négocier des ententes 1.4.4.T Faire de la collecte d'information 1.4.5.T Obtenir un consensus 1.4.6.T S'exprimer efficacement dans les langues utilisées dans les projets

Processus 1 : PLANIFIER ET CONCEVOIR DE NOUVEAUX SERVICES

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
GESTION	1.5.T Travailler en équipe multidisciplinaire	1.5.1.T Désamorcer des situations conflictuelles 1.5.2.T Analyser une situation dans une perspective globale 1.5.3.T Solutionner des problèmes en équipe 1.5.4.T Préparer et diriger des réunions 1.5.5.T Appliquer les principes d'organisation d'un travail itératif (boucles de rétroaction) 1.5.6.T Collaborer avec des personnes de différents milieux et de différentes disciplines
	1.6.T Organiser son travail et gérer l'information	1.6.1.T Structurer ses dossiers de façon méthodique afin de maximiser l'accessibilité des informations 1.6.2.T Maintenir ses connaissances à jour dans son domaine d'expertise 1.6.3.T Distinguer le caractère stratégique des informations véhiculées
	1.7.T Innover et s'adapter au changement	1.7.1.T Rechercher des stratégies novatrices de mise en œuvre des solutions 1.7.2.T Démontrer de l'intérêt face aux défis, aux changements, aux situations nouvelles 1.7.3.T Modifier ou réorienter ses actions en fonction de nouvelles données 1.7.4.T Proposer des idées ou des pistes nouvelles pour améliorer les produits ou services

Processus 2 : VENDRE DES SERVICES

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
ANALYSE, ÉTUDE, ÉVALUATION	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S) 2.1.S Analyser les besoins du client	2.1.1.S Faire de la recherche sur la vigie de marché et la technologie
		2.1.2.S Identifier un produit ou un service
		2.1.3.S Élaborer les spécifications techniques du produit ou du service
		2.1.4.S Réaliser une étude de faisabilité
PRODUCTION	2.2.S Identifier des solutions possibles	2.2.1.S Analyser globalement et clairement l'information obtenue au moment de l'analyse des besoins
		2.2.2.S Rechercher les éléments technologiques pouvant répondre aux besoins du client
		2.2.3.S Élaborer les plans d'action appropriés
		2.2.4.S Identifier les ressources requises pour la résolution de la solution appropriée
	2.3.S Appliquer des stratégies de mise en marché	2.3.1.S Décrire les caractéristiques technologiques du réseau du client et décrire les principaux arguments de vente associés
		2.3.2.S Déterminer une stratégie de vente limitant la pénétration de la concurrence chez un client
		2.3.3.S S'informer des principales caractéristiques du secteur et du marché dans lesquels les clients évoluent
		2.3.4.S S'informer sur les nouvelles technologies, les produits et la concurrence
		2.3.5.S Identifier les produits et services, offerts à la clientèle, reliés aux centres d'appels et au commerce électronique

Processus 2 : VENDRE DES SERVICES
TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
PRODUCTION (SUITE)	2.4.S Présenter et vendre la ou les solutions élaborée(s) aux clients	2.4.1.S Préparer la présentation des solutions proposées pour les clients 2.4.2.S Mener des présentations à des équipes de clients et de haute direction 2.4.3.S Développer et maintenir de bonnes relations avec les clients 2.4.4.S Identifier les décideurs clés et les personnes influentes et développer de bonnes relations ou partenariats à long terme avec eux 2.4.5.S Bien connaître la dynamique interne des clients afin de développer une stratégie de vente pertinente 2.4.6.S Représenter l'entreprise auprès des clients, adopter un comportement professionnel et soigner sa présentation personnelle 2.4.7.S Mener des activités de vente face à face 2.4.8.S Analyser et créer de nouvelles occasions d'affaires
	2.5.S Assurer un support technique	2.5.1.S Répondre aux besoins ponctuels des clients et identifier des occasions d'affaires 2.5.2.S Conseiller les groupes préventes et de service à la clientèle 2.5.3.S Assurer l'interface avec les divers groupes techniques chez le client et à l'interne
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T)	
	2.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications	2.1.1.T Appliquer des connaissances sur le milieu opérationnel de l'entreprise 2.1.2.T Analyser une situation dans une perspective globale
	2.2.T Utiliser des outils et systèmes	2.2.1.T Exploiter un logiciel de traitement de texte 2.2.2.T Préparer des présentations avec un logiciel de présentation 2.2.3.T Exploiter un chiffrier électronique 2.2.4.T Exploiter un logiciel de dessin 2.2.5.T Naviguer sur le Web et gérer des courriels

Processus 2 : VENDRE DES SERVICES

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
RELATIONS INTERPERSONNELLES	2.3.T Communiquer en milieu de travail	2.3.1.T Communiquer de l'information technique et générale sur l'entreprise 2.3.2.T Faire des présentations auprès des clients 2.3.3.T Négocier des ententes 2.3.4.T Faire de la collecte d'information 2.3.5.T S'exprimer efficacement dans les langues utilisées dans les projets
	2.4.T Travailler en équipe multidisciplinaire	2.4.1.T Désamorcer des situations conflictuelles 2.4.2.T Analyser une situation dans une perspective globale 2.4.3.T Solutionner des problèmes en équipe 2.4.4.T Préparer et diriger des réunions 2.4.5.T Appliquer les principes d'organisation d'un travail itératif (boucles de rétroaction) 2.4.6.T Collaborer avec des personnes de différents milieux et de différentes disciplines
GESTION	2.5.T Organiser son travail et gérer l'information	2.5.1.T Structurer ses dossiers de façon méthodique afin de maximiser l'accessibilité des informations 2.5.2.T Maintenir ses connaissances à jour dans son domaine d'expertise 2.5.3.T Distinguer le caractère stratégique des informations véhiculées
	2.6.T Innover et s'adapter au changement	2.6.1.T Rechercher des stratégies novatrices de mise en œuvre des solutions 2.6.2.T Démontrer de l'intérêt face aux défis, aux changements, aux situations nouvelles 2.6.3.T Modifier ou réorienter ses actions en fonction de nouvelles données 2.6.4.T Proposer des idées ou des pistes nouvelles pour améliorer les produits ou services

Processus 3 : PLANIFIER UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
ANALYSE, ÉTUDE, ÉVALUATION	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S)	
	3.1.S Étudier la possibilité d'introduire une nouvelle technologie	3.1.1.S Étudier les produits disponibles sur le marché en fonction des besoins Σ Faire une recherche documentaire 3.1.2.S Faire des études complémentaires sur les projets les plus pertinents 3.1.3.S Sélectionner les produits ayant le meilleur potentiel d'utilisation 3.1.4.S Élaborer des scénarios d'implantation Σ Faire une étude de rentabilité Σ Faire des tests de standardisation Σ Faire une recommandation d'introduire ou non la nouvelle technologie
	3.2.S Participer à l'élaboration des budgets de développement stratégique du réseau	3.2.1.S Déterminer les projets potentiels 3.2.2.S Fournir un estimé budgétaire 3.2.3.S Fournir des précisions sur des postes budgétaires
	3.3.S Situer le développement d'un produit dans une perspective marketing	3.3.1.S Caractériser le fonctionnement du marché des télécommunications 3.3.2.S Analyser la rentabilité de scénarios de développement 3.3.3.S Choisir des pistes de développement
PLANIFICATION ET SUIVI	3.4.S Faire un suivi budgétaire des projets en cours	3.4.1.S Valider un fichier «projet» reflétant l'allocation des ressources financières 3.4.2.S Valider le suivi des dépenses mensuelles 3.4.3.S Analyser les écarts budgétaires 3.4.4.S Faire rapport à la direction 3.4.5.S Apporter des correctifs à l'allocation des ressources financières

Processus 3 : PLANIFIER UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
PLANIFICATION ET SUIVI (SUITE)	3.5.S Planifier la gestion de services pour les portefeuilles stratégiques	3.5.1.S Gérer les enveloppes budgétaires en fonction des activités de déploiement du réseau 3.5.2.S Établir des lignes directrices pour les utilisateurs des fonds 3.5.3.S Faire un suivi des dépenses versus les allocations 3.5.4.S Faire rapport à la direction 3.5.5.S Apporter les correctifs (si nécessaire)
	3.6.S Développer des modèles de croissance de réseaux	3.6.1.S Identifier les paramètres du réseau 3.6.2.S Élaborer un modèle mathématique de croissance 3.6.3.S Effectuer des études de sensibilité du modèle 3.6.4.S Faire des recommandations sur le « dimensionnement » du réseau
PRODUCTION	3.7.S Répondre à la demande de croissance ou de développement des réseaux existants	3.7.1.S Faire l'étude du réseau en place 3.7.2.S Faire l'étude du trafic potentiel 3.7.3.S « Dimensionner » le réseau 3.7.4.S Faire l'analyse des scénarios d'évolution Σ Faire la conception préliminaire Σ Déterminer les coûts de planification Σ Faire l'étude de planification 3.7.5.S Choisir la solution optimale 3.7.6.S Émettre des recommandations de déploiement de réseaux Σ Faire une demande de fonds Σ Défendre une étude coûts/bénéfices à la direction Σ Analyser les demandes de modifications et les commentaires
	3.8.S Élaborer les dossiers de demande des budgets de base	3.8.1.S Identifier les budgets nécessaires au rehaussement du réseau existant 3.8.2.S Déterminer les besoins en déploiement du réseau 3.8.3.S Estimer les coûts de déploiement 3.8.4.S Mettre la demande en forme 3.8.5.S Présenter la demande et répondre aux questions de la direction 3.8.6.S Apporter des modifications à la demande

Processus 3 : PLANIFIER UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
PRODUCTION (SUITE)	3.9.S Assurer un service conseil	3.9.1.S Faire des conceptions de scénarios 3.9.2.S Établir des coûts 3.9.3.S Valider des conceptions 3.9.4.S Faire des recommandations techniques relativement à l'approvisionnement des réseaux
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T)	
	3.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications	3.1.1.T Comprendre le fonctionnement et les applications types des technologies <i>SONET, IP, Broadband, Ethernet</i> , de commutation, sans fil, etc. 3.1.2.T Analyser la conception physique d'un réseau de télécommunications 3.1.3.T Caractériser l'évolution et la convergence des différentes technologies
	3.2.T Utiliser des outils et systèmes	3.2.1.T Exploiter un logiciel de traitement de texte 3.2.2.T Préparer des présentations avec un logiciel de présentation 3.2.3.T Exploiter un chiffrier électronique 3.2.4.T Réaliser des dessins techniques 3.2.5.T Exploiter un système de gestion de projet 3.2.6.T Naviguer sur le Web et gérer des courriels
	3.3.T Appliquer une méthode de résolution de problèmes	3.3.1.T Déterminer le problème 3.3.2.T Analyser la situation 3.3.3.T Trouver des solutions 3.3.4.T Choisir la solution optimale 3.3.5.T Planifier l'action corrective 3.3.6.T Exécuter le plan

Processus 3 : PLANIFIER UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
RELATIONS INTERPERSONNELLES	3.4.T Communiquer en milieu de travail	3.4.1.T Communiquer de l'information technique et générale sur l'entreprise 3.4.2.T Faire des présentations 3.4.3.T Négocier des ententes 3.4.4.T Faire de la collecte d'information 3.4.5.T Obtenir un consensus 3.4.6.T S'exprimer efficacement dans les langues utilisées dans les projets
	3.5.T Travailler en équipe multidisciplinaire	3.5.1.T Désamorcer des situations conflictuelles 3.5.2.T Analyser une situation dans une perspective globale 3.5.3.T Solutionner des problèmes en équipe 3.5.4.T Préparer et diriger des réunions 3.5.5.T Appliquer les principes d'organisation d'un travail itératif (boucles de rétroaction) 3.5.6.T Collaborer avec des personnes de différents milieux et de différentes disciplines
GESTION	3.6.T Organiser son travail et gérer l'information	3.6.1.T Structurer ses dossiers de façon méthodique afin de maximiser l'accessibilité des informations 3.6.2.T Maintenir ses connaissances à jour dans son domaine d'expertise 3.6.3.T Distinguer le caractère stratégique des informations véhiculées
	3.7.T Innover et s'adapter au changement	3.7.1.T Rechercher des stratégies novatrices de mise en œuvre des solutions 3.7.2.T Démontrer de l'intérêt face aux défis, aux changements, aux situations nouvelles 3.7.3.T Modifier ou réorienter ses actions en fonction de nouvelles données 3.7.4.T Proposer des idées ou des pistes nouvelles pour améliorer les produits ou services

Processus 4 : CONCEVOIR UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
ANALYSE, ÉTUDE, ÉVALUATION	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S)	
	4.1.S Réaliser des études du réseau et des analyses de faisabilité	4.1.1.S Effectuer la recherche d'informations nécessaires au réseau à développer - Σ Déterminer les informations nécessaires à la réalisation du mandat - Σ Colliger et structurer toutes les informations 4.1.2.S Effectuer des analyses de rentabilité et de faisabilité de projets 4.1.3.S Analyser les technologies en fonction des besoins des clients - Σ Analyser les caractéristiques physiques et technologiques des différents types et configurations de réseaux en fonction des besoins du client - Σ S'informer au sujet des caractéristiques des différentes technologies offertes à la clientèle - Σ S'informer auprès des fournisseurs relativement aux caractéristiques des équipements de télécommunications en fonction des besoins du client 4.1.4.S Évaluer les différents scénarios - Σ Analyser les différents scénarios d'architecture - Σ Évaluer l'impact de l'introduction de nouvelles technologies sur la conception
PRODUCTION	4.2.S Élaborer des solutions clients et des devis	4.2.1.S Faire une validation des données de base 4.2.2.S Déterminer les paramètres ou critères de conception en fonction des besoins du client interne ou externe - Σ Définir les scénarios possibles - Σ Développer les différents scénarios 4.2.3.S Produire un devis - Σ Rédiger un résumé de projet - Σ Produire un schéma détaillé des équipements et services de télécommunications nécessaires - Σ Approvisionner les unités de maintenance - Σ Spécifier les configurations et les options des équipements - Σ Élaborer les procédures de vérification, de rendement et de maintien 4.2.4.S Raffiner les conceptions des solutions proposées 4.2.5.S Proposer des solutions alternatives et autres services au besoin

Processus 4 : CONCEVOIR UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION

TABLEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
PRODUCTION (SUITE)	4.3.S Assurer la mise en place et le fonctionnement des solutions retenues	4.3.1.S Adapter les différents types de réseaux aux besoins d'un client 4.3.2.S «Dimensionner» un réseau Σ Dimensionner adéquatement le réseau à l'aide des modèles d'analyse de l'entreprise Σ Utiliser des modèles de trafic 4.3.3.S Reconnaître les différents protocoles et prévoir les équipements d'interface 4.3.4.S Établir la capacité, le coût et la compatibilité des équipements de transport (SONET linéaire ou anneau, équipement de transmission micro-ondes, vidéo sur câble coaxial, tête de ligne, etc.) 4.3.5.S Faire une réunion de lancement de projet 4.3.6.S Mettre sur pied et «opérationnaliser» les schémas d'interconnexion Σ Veiller au bon fonctionnement et à la compatibilité des équipements lorsqu'il y a interconnexion avec le client externe Σ Résoudre les problèmes de connectivité identifiés lors de l'installation des équipements 4.3.7.S Modéliser ou prévoir les phénomènes de propagation associés à la transmission (cuivre FV, fibre optique, ondes hertziennes, coaxial) 4.3.8.S Modifier la solution proposée (ex.: l'intensité du signal de transmission) lorsque les calculs initiaux ne correspondent pas aux données réelles 4.3.9.S Résoudre les problèmes rencontrés (ex. : configuration des équipements de transport) lors de l'implantation

Processus 4 : CONCEVOIR UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T)	
	4.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications	4.1.1.T Appliquer des notions relatives au trafic 4.1.2.T Appliquer des notions relatives à la conception de réseaux 4.1.3.T Déterminer les caractéristiques physiques et les principes d'interconnexion des circuits et systèmes 4.1.4.T Appliquer les principes de synchronisation 4.1.5.T Comprendre le fonctionnement et les applications types des équipements de transport : SONET, linéaire ou anneau, transmission micro-ondes, vidéo sur câble coaxial, tête de ligne, sans fil, etc.
	4.2.T Utiliser les outils et systèmes	4.2.1.T Utiliser différents outils de conception et d'optimisation de réseaux 4.2.2.T Utiliser des outils de «dimensionnement» de réseaux 4.2.3.T Utiliser des outils afin d'effectuer des comparaisons de coûts 4.2.4.T Exploiter un logiciel de traitement de texte 4.2.5.T Exploiter un chiffrier électronique 4.2.6.T Exploiter les possibilités de base offertes par une base de données relationnelle 4.2.7.T Naviguer sur le Web et gérer des courriels
	4.3.T Appliquer une méthode de résolution de problèmes	4.3.1.T Déterminer le problème 4.3.2.T Analyser la situation 4.3.3.T Trouver des solutions 4.3.4.T Choisir la solution optimale 4.3.5.T Planifier l'action corrective 4.3.6.T Exécuter le plan

Processus 4 : CONCEVOIR UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
RELATIONS INTERPERSONNELLES	4.4.T Communiquer en milieu de travail	4.4.1.T Communiquer de l'information technique et générale sur l'entreprise 4.4.2.T Faire des présentations 4.4.3.T Faire de la collecte d'information 4.4.4.T S'exprimer efficacement dans les langues utilisées dans les projets
	4.5.T Travailler en équipe multidisciplinaire	4.5.1.T Désamorcer des situations conflictuelles 4.5.2.T Analyser une situation dans une perspective globale 4.5.3.T Solutionner des problèmes en équipe 4.5.4.T Préparer et diriger des réunions 4.5.5.T Appliquer les principes d'organisation d'un travail itératif (boucles de rétroaction) 4.5.6.T Collaborer avec des personnes de différents milieux et de différentes disciplines
GESTION	4.6.T Organiser son travail et gérer l'information	4.6.1.T Structurer ses dossiers de façon méthodique afin de maximiser l'accessibilité des informations 4.6.2.T Maintenir ses connaissances à jour dans son domaine d'expertise 4.6.3.T Distinguer le caractère stratégique des informations véhiculées
	4.7.T Innover et s'adapter au changement	4.7.1.T Rechercher des stratégies novatrices de mise en œuvre des solutions 4.7.2.T Démontrer de l'intérêt face aux défis, aux changements, aux situations nouvelles 4.7.3.T Modifier ou réorienter ses actions en fonction de nouvelles données 4.7.4.T Proposer des idées ou des pistes nouvelles pour améliorer les produits ou services

Processus 5 : CONCEVOIR UN RÉSEAU POUR UN CLIENT

TABLEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
ANALYSE, ÉTUDE, ÉVALUATION	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S)	
	5.1.S Réaliser des études du réseau et des analyses de faisabilité	5.1.1.S Planifier la réalisation de l'étude Σ Décrire l'ensemble des étapes du processus d'étude d'un réseau Σ Définir les paramètres de réalisation du mandat 5.1.2.S Effectuer la recherche des informations nécessaires relativement au réseau du client Σ Déterminer les informations nécessaires à la réalisation du mandat Σ Colliger et structurer toutes les informations 5.1.3.S Effectuer des analyses de rentabilité et de faisabilité de projets, de produits ou de services 5.1.4.S Analyser les services en fonction des besoins des clients Σ Analyser les caractéristiques physiques et technologiques des différents types de réseaux en fonction des besoins du client Σ S'informer au sujet des caractéristiques des différents produits et services offerts à la clientèle Σ S'informer auprès des fournisseurs relativement aux caractéristiques des équipements de télécommunications en fonction des besoins du client 5.1.5.S Évaluer les différents scénarios Σ Analyser les différents scénarios d'architecture Σ Évaluer l'impact de l'introduction de nouvelles technologies sur la conception

Processus 5 : CONCEVOIR UN RÉSEAU POUR UN CLIENT

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
PRODUCTION	5.2.S Élaborer des solutions clients et des devis	5.2.1.S Déterminer les paramètres ou critères de conception à partir des besoins du client - Σ Choisir l'approche stratégique en fonction des contraintes du mandat - Σ Déterminer les services adaptés aux besoins des clients 5.2.2.S Définir les scénarios possibles 5.2.3.S Développer les différents scénarios - Σ Concevoir le réseau en utilisant une combinaison appropriée de services adaptés aux besoins d'un client - Σ Effectuer, pour chacun des scénarios, une analyse coûts/performance 5.2.4.S Comparer les scénarios et retenir le plus avantageux pour le client
	5.3.S Conseiller les clients et soutenir les ventes	5.3.1.S Aider et soutenir l'équipe des ventes dans leurs démarches auprès des clients : - Σ Gérer les priorités et les demandes - Σ Raffiner la conception des solutions proposées - Σ Proposer des solutions alternatives et d'autres services au besoin - Σ Maintenir d'excellentes relations avec les groupes ventes - Σ Appliquer une approche client en maintenant les règles de l'entreprise 5.3.2.S Assurer des mandats de services professionnels - Σ Développer des tarifs qui respectent les règles fixées par la réglementation - Σ Effectuer des analyses de rentabilité et de faisabilité de projets, de produits ou de services 5.3.3.S Concevoir et rédiger le volet technologique lié à des offres de services aux clients internes et externes

Processus 5 : CONCEVOIR UN RÉSEAU POUR UN CLIENT

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T)	
	5.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications	5.1.1.T Appliquer les connaissances technologiques associées au domaine des télécommunications dans le but de concevoir un réseau 5.1.2.T Appliquer les notions relatives au trafic afin de «dimensionner» un réseau 5.1.3.T Appliquer des notions tarifaires
	5.2.T Utiliser les outils et systèmes	5.2.1.T Utiliser les outils nécessaires à l'inventaire et à la collecte de données afin de traiter l'information sur les comptes clients 5.2.2.T Utiliser des outils de «dimensionnement» de réseaux afin de concevoir et de maximiser les réseaux, de les «dimensionner» et d'effectuer des comparaisons de coûts 5.2.3.T Exploiter un logiciel de traitement de texte 5.2.4.T Exploiter un chiffrier électronique 5.2.5.T Exploiter les possibilités offertes par une base de données relationnelle 5.2.6.T Naviguer sur le Web et gérer des courriels
	5.3.T Appliquer une méthode de résolution de problèmes	5.3.1.T Déterminer le problème 5.3.2.T Analyser la situation 5.3.3.T Trouver des solutions 5.3.4.T Choisir la solution optimale 5.3.5.T Planifier l'action corrective 5.3.6.T Exécuter le plan

Processus 5 : CONCEVOIR UN RÉSEAU POUR UN CLIENT

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
RELATIONS INTERPERSONNELLES	5.4.T Communiquer en milieu de travail	5.4.1.T Communiquer de l'information technique et générale sur l'entreprise 5.4.2.T Faire des présentations 5.4.3.T Faire de la collecte d'information 5.4.4.T S'exprimer efficacement dans les langues utilisées dans les projets
	5.5.T Travailler en équipe multidisciplinaire	5.5.1.T Désamorcer des situations conflictuelles 5.5.2.T Analyser une situation dans une perspective globale 5.5.3.T Solutionner des problèmes en équipe 5.5.4.T Préparer et diriger des réunions 5.5.5.T Appliquer les principes d'organisation d'un travail itératif (boucles de rétroaction) 5.5.6.T Collaborer avec des personnes de différents milieux et de différentes disciplines
GESTION	5.6.T Organiser son travail et gérer l'information	5.6.1.T Structurer ses dossiers de façon méthodique afin de maximiser l'accessibilité des informations 5.6.2.T Maintenir ses connaissances à jour dans son domaine d'expertise 5.6.3.T Distinguer le caractère stratégique des informations véhiculées
	5.7.T Innover et s'adapter au changement	5.7.1.T Rechercher des stratégies novatrices de mise en œuvre des solutions 5.7.2.T Démontrer de l'intérêt face aux défis, aux changements, aux situations nouvelles 5.7.3.T Modifier ou réorienter ses actions en fonction de nouvelles données 5.7.4.T Proposer des idées ou des pistes nouvelles pour améliorer les produits ou services

Processus 6 : APPROVISIONNER UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION
TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
ANALYSE, ÉTUDE, ÉVALUATION	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S)	
	6.1.S Faire l'évaluation budgétaire d'un projet	6.1.1.S Déterminer les caractéristiques techniques du réseau ou du service Σ Déterminer les caractéristiques de l'alimentation de l'équipement Σ Déterminer les caractéristiques de l'environnement où sera installé l'équipement 6.1.2.S Faire une recherche d'information complémentaire 6.1.3.S Présenter un dossier au gestionnaire de réseau
	6.2.S Faire une analyse financière d'un projet	6.2.1.S Faire une analyse de valeur 6.2.2.S Faire une analyse coûts/bénéfices 6.2.3.S Rédiger des recommandations
PLANIFICATION ET SUIVI	6.3.S Faire le suivi du projet	6.3.1.S Faire une analyse des coûts 6.3.2.S Vérifier le paiement des factures 6.3.3.S Faire la fermeture du projet
	6.4.S Élaborer les spécifications techniques d'un projet	6.4.1.S Faire le design d'un équipement 6.4.2.S Maximiser la quantité d'équipement par bâti 6.4.3.S Faire le dessin 6.4.4.S Faire les spécifications détaillées
PRODUCTION	6.5.S Commander l'équipement	6.5.1.S Obtenir des propositions des fournisseurs 6.5.2.S Négocier des délais de livraison 6.5.3.S Assigner un numéro de bon de commande au fournisseur
	6.6.S Faire la réception de l'équipement	6.6.1.S Confirmer la réception de l'équipement 6.6.2.S S'informer de l'entreposage ou de la livraison 6.6.3.S Faire un suivi budgétaire
	6.7.S Faire installer l'équipement	6.7.1.S Faire une demande de prix à l'installateur 6.7.2.S Établir un calendrier de livraison de l'équipement 6.7.3.S Faire des révisions ponctuelles du calendrier 6.7.4.S Faire un suivi budgétaire

Processus 6 : APPROVISIONNER UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T)	
	6.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications	6.1.1.T Comprendre le fonctionnement et les applications types des technologies <i>SONET</i> , <i>IP</i> , <i>Broadband</i> , de commutation, sans fil, etc. 6.1.2.T Analyser la conception physique d'un réseau de télécommunications 6.1.3.T Lire des plans
	6.2.T Utiliser des outils et systèmes	6.2.1.T Exploiter un logiciel de traitement de texte 6.2.2.T Préparer des présentations avec un logiciel de présentation 6.2.3.T Exploiter un chiffrier électronique 6.2.4.T Réaliser des dessins 6.2.5.T Exploiter un système de gestion intégré 6.2.6.T Naviguer sur le Web et gérer des courriels
	6.3.T Appliquer une méthode de résolution de problèmes	6.3.1.T Déterminer le problème 6.3.2.T Analyser la situation 6.3.3.T Trouver des solutions 6.3.4.T Choisir la solution optimale 6.3.5.T Planifier l'action corrective 6.3.6.T Exécuter le plan

Processus 6 : APPROVISIONNER UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
RELATIONS INTERPERSONNELLES	6.4.T Communiquer en milieu de travail	6.4.1.T Communiquer de l'information technique et générale sur l'entreprise 6.4.2.T Faire des présentations 6.4.3.T Négocier des ententes 6.4.4.T Faire de la collecte d'information 6.4.5.T Obtenir un consensus 6.4.6.T S'exprimer efficacement dans les langues utilisées dans les projets
	6.5.T Travailler en équipe multidisciplinaire	6.5.1.T Désamorcer des situations conflictuelles 6.5.2.T Analyser une situation dans une perspective globale 6.5.3.T Solutionner des problèmes en équipe 6.5.4.T Préparer et diriger des réunions 6.5.5.T Appliquer les principes d'organisation d'un travail itératif (boucles de rétroaction) 6.5.6.T Collaborer avec des personnes de différents milieux et de différentes disciplines
GESTION	6.6.T Organiser son travail et gérer l'information	6.6.1.T Structurer ses dossiers de façon méthodique afin de maximiser l'accessibilité des informations 6.6.2.T Maintenir ses connaissances à jour dans son domaine d'expertise 6.6.3.T Distinguer le caractère stratégique des informations véhiculées
	6.7.T Innover et s'adapter au changement	6.7.1.T Rechercher des stratégies novatrices de mise en œuvre des solutions 6.7.2.T Démontrer de l'intérêt face aux défis, aux changements, aux situations nouvelles 6.7.3.T Modifier ou réorienter ses actions en fonction de nouvelles données 6.7.4.T Proposer des idées ou des pistes nouvelles pour améliorer les produits ou services

Processus 7 : INSTALLER DES ÉQUIPEMENTS ET METTRE EN PLACE DES RÉSEAUX

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
PLANIFICATION ET SUIVI	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S)	
	7.1.S Prendre connaissance de la demande	7.1.1.S Vérifier les données des travaux à effectuer 7.1.2.S S'assurer d'avoir tout le matériel, les équipements et les outils requis
	7.2.S Planifier l'installation	7.2.1.S Visualiser l'installation 7.2.2.S Lire les plans (s'il y a lieu) 7.2.3.S Planifier la séquence des travaux en fonction de l'équipement en place et des équipements à installer 7.2.4.S Planifier la disposition des équipements 7.2.5.S Inventorier le matériel nécessaire
PRODUCTION	7.3.S Rendre un service disponible	7.3.1.S Effectuer les branchements entre le réseau d'alimentation et de distribution Σ Identifier la boîte de jonction d'interface Σ Identifier les paires allouées Σ S'assurer que les lignes sont actives Σ Installer les jarretières de jonction (s'il y a lieu) 7.3.2.S Installer et raccorder les fils de services (aériens, souterrains ou sous-marins) Σ Fixer les fils de services avec diverses attaches selon les normes Σ Effectuer le branchement au réseau (terminal, piédestal ou autre) 7.3.3.S Installer le dispositif de protection électrique Σ Fixer le dispositif Σ Raccorder un fil de mise à la terre Σ S'assurer, lorsque le dispositif est existant, qu'il est en bon état et que la mise à terre est adéquate Σ Installer le point de démarcation (dans certain cas, ce dispositif est le même que le dispositif de protection) Σ Raccorder le point de démarcation au dispositif de protection Σ Raccorder le fil de service au point de démarcation 7.3.4.S Vérifier le bon fonctionnement de la ligne ou la qualité des signaux

Processus 7 : INSTALLER DES ÉQUIPEMENTS ET METTRE EN PLACE DES RÉSEAUX

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
PRODUCTION (SUITE)	7.4.S Installer des systèmes de télécommunications	7.4.1.S Préparer le tableau de distribution principal - Σ Planifier l'emplacement des équipements et des montures - Σ Fixer les montures - Σ Fixer les équipements conformément aux spécifications - Σ Fixer les supports de raccordement - Σ Fixer les fils provenant des appareils - Σ Installer les câbles de raccordement entre les équipements 7.4.2.S Câbler les prises 7.4.3.S Raccorder les équipements - Σ Installer les jarretières de jonction - Σ Brancher les équipements et vérifier leur fonctionnement - Σ Effectuer les tests sur les fils et les appareils 7.4.4.S Programmer le système - Σ Recueillir les informations du client ou utiliser les données recueillies par le conseiller en service - Σ Compléter les formulaires de programmation - Σ Entrer les données 7.4.5.S Vérifier le fonctionnement du système et des postes 7.4.6.S Informer les usagers du fonctionnement du système et des équipements
	7.5.S Câbler les réseaux de télécommunications	7.5.1.S Installer des câbles - Σ Effectuer les trous nécessaires pour passer les câbles - Σ Installer des supports de câble (si nécessaire) - Σ Lubrifier les câbles (si nécessaire) - Σ Passer les câbles selon les besoins, en respectant les normes du manufacturier - Σ Regrouper les câbles (si nécessaire) - Σ Fixer les câbles - Σ Raccorder les câbles aux boîtes de branchement, au bloc du répartiteur, aux prises ou autres équipements 7.5.2.S Effectuer des tests de mise en fonction

Processus 7 : INSTALLER DES ÉQUIPEMENTS ET METTRE EN PLACE DES RÉSEAUX

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
PRODUCTION (SUITE)	7.6.S Effectuer les vérifications nécessaires à la mise en marche des systèmes	7.6.1.S Élaborer un protocole de test
		7.6.2.S Exécuter les tests selon les scénarios élaborés
		7.6.3.S Analyser les résultats des tests en comparaison avec les résultats attendus
		7.6.4.S Identifier la source des écarts et effectuer les modifications requises jusqu'à l'atteinte des spécifications
	7.7.S Mettre en marche un réseau informatique	7.7.1.S Installer les cartes d'interface dans les ordinateurs, le serveur et/ou le «router»
		7.7.2.S Installer les logiciels dans chacun des équipements
		7.7.3.S Raccorder chacun des équipements au réseau informatique
		7.7.4.S Faire la configuration des différents éléments du réseau
		7.7.5.S Vérifier le fonctionnement du réseau
	7.8.S Informer le client	7.8.1.S Établir un contact de démarrage des travaux Σ Valider les travaux à effectuer avec le client et l'informer des détails de ces travaux Σ Informer le client des coûts de l'installation et des coûts supplémentaires, s'il y a lieu
		7.8.2.S Informer le client au fur et à mesure de l'évolution des travaux en cours
		7.8.3.S S'assurer que le client a toutes les informations dont il a besoin pour utiliser correctement les services et les équipements

Processus 7 : INSTALLER DES ÉQUIPEMENTS ET METTRE EN PLACE DES RÉSEAUX

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T)	
	7.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications	7.1.1.T Appliquer des notions relatives à l'électronique de base 7.1.2.T Analyser la conception physique d'un réseau de télécommunications 7.1.3.T Appliquer des notions relatives à l'électricité en courant continu, alternatif et en circuits parallèles, en série et mixtes 7.1.4.T Appliquer des notions de mécanique 7.1.5.T Appliquer des notions relatives aux circuits numériques 7.1.6.T Lire des plans, schémas, devis, circuits électriques et plans de bâtis 7.1.7.T Exécuter des croquis
	7.2.T Utiliser des outils et systèmes	7.2.1.T Caractériser des outils et techniques d'assemblage 7.2.2.T Caractériser divers instruments de mesure (voltmètre, multimètre, analyseur de spectre, oscilloscope, générateur de fréquences etc.) 7.2.3.T Utiliser l'informatique (systèmes d'exploitation, Internet, logiciels spécialisés, entrées de données, protocole IP, etc.)
RELATIONS INTERPERSONNELLES	7.3.T Communiquer en milieu de travail	7.3.1.T Communiquer de l'information technique et générale sur l'entreprise 7.3.2.T Faire une collecte d'information appropriée et l'utiliser efficacement 7.3.3.T Transiger avec des personnes ayant des comportements difficiles 7.3.4.T S'exprimer efficacement dans les langues utilisées dans les projets

Processus 7 : INSTALLER DES ÉQUIPEMENTS ET METTRE EN PLACE DES RÉSEAUX

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
RELATIONS INTERPERSONNELLES (SUITE)	7.4.T Travailler en équipe multidisciplinaire	7.4.1.T Désamorcer des situations conflictuelles 7.4.2.T Analyser une situation dans une perspective globale 7.4.3.T Solutionner des problèmes en équipe 7.4.4.T Préparer et diriger des réunions 7.4.5.T Appliquer les principes d'organisation d'un travail itératif (boucles de rétroaction) 7.4.6.T Collaborer avec des personnes de différents milieux et de différentes disciplines
	7.5.T Organiser son travail et gérer l'information	7.5.1.T Structurer ses dossiers de façon méthodique afin de maximiser l'accessibilité des informations 7.5.2.T Maintenir ses connaissances à jour dans son domaine d'expertise 7.5.3.T Distinguer le caractère stratégique des informations véhiculées
GESTION	7.6.T Innover et s'adapter au changement	7.6.1.T Rechercher des stratégies novatrices de mise en œuvre des solutions 7.6.2.T Démontrer de l'intérêt face aux défis, aux changements, aux situations nouvelles 7.6.3.T Modifier ou réorienter ses actions en fonction de nouvelles données 7.6.4.T Proposer des idées ou des pistes nouvelles pour améliorer les produits ou services

Processus 8 : ENTRETENIR ET RÉPARER DES ÉQUIPEMENTS ET DES RÉSEAUX

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
PLANIFICATION ET SUIVI	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S)	
	8.1.S Prendre connaissance de la demande	8.1.1.S Valider les données du client 8.1.2.S S'assurer d'avoir tout le matériel et les outils requis 8.1.3.S S'assurer d'avoir une bonne description de la défectuosité 8.1.4.S Identifier et valider la défectuosité inscrite au bon de travail
	8.2.S Planifier la réparation	8.2.1.S Rechercher de l'information additionnelle 8.2.2.S Effectuer des vérifications à distance 8.2.3.S Visualiser les équipements 8.2.4.S Analyser l'ensemble des données 8.2.5.S Faire un diagnostic préliminaire 8.2.6.S Inventorier le matériel nécessaire
PRODUCTION	8.3.S Réparer des circuits de télécommunications	8.3.1.S Observer l'environnement : les câbles, les terminaux, les travaux de construction, etc. 8.3.2.S Déterminer, à partir du point de démarcation, où est la défectuosité (sur le réseau de distribution ou sur le réseau du client) : - <i>Défectuosité sur le réseau du client</i> Σ Informer le client des règles de facturation Σ Préparer le relevé de travail Σ Effectuer la réparation - <i>Défectuosité sur le réseau de distribution</i> Σ Valider la défectuosité indiquée au bon de travail Σ Vérifier les tensions fournies par le bureau central Σ Pour fin de vérification, le circuit peut être débranché au bureau central en composant un code à partir de l'appareil du client Σ Vérifier les signaux à l'aide d'une analyse de spectre (câblodistribution) et déceler les interférences (câblodistribution)

Processus 8 : ENTRETENIR ET RÉPARER DES ÉQUIPEMENTS ET DES RÉSEAUX

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
PRODUCTION (SUITE)	8.3.S Réparer des circuits de télécommunications (suite)	8.3.3.S Déterminer sur quelle portion du réseau est la défectuosité en débranchant le fil de service dans le terminal ou le boîtier d'interface - Si la défectuosité est entre le terminal et l'abonné - Σ Remplacer l'équipement ou le câble défectueux du client - Σ Résoudre le problème de transmission entre le joint de branchement au réseau et le téléphone ou le téléviseur (câblodistribution) - Si la défectuosité est dans le câble de distribution - Σ Faire changer l'attribution du circuit - Σ Changer les jarretières - Σ Vérifier le bon fonctionnement après la réparation - Σ Référer le problème de réseau au personnel du service d'entretien du réseau (câblodistribution) et valider la défectuosité inscrite au bon de travail
	8.4.S Réparer des systèmes et des équipements	8.4.1.S Déterminer la source de la défectuosité - Σ Vérifier les appels poste à poste - Σ Vérifier les appels d'entrée et de sortie - Σ Vérifier les systèmes et équipements informatiques - Σ Vérifier les fonctions courantes d'un système téléphonique telles que le transfert d'appel, la conférence, le renvoi d'appel, etc. - Σ Vérifier les fonctions évoluées adaptées au client, telles que l'enregistrement détaillé des appels, la distribution automatique des appels (DAA), la réception automatisée des appels, etc. - Σ Vérifier la programmation 8.4.2.S Réparer ou remplacer la composante défectueuse 8.4.3.S Vérifier soigneusement les fonctions du système

Processus 8 : ENTRETENIR ET RÉPARER DES ÉQUIPEMENTS ET DES RÉSEAUX

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
PRODUCTION (SUITE)	8.5.S Informer le client	8.5.1.S Élaborer un premier contact de démarrage des travaux Σ Vérifier avec le client les travaux à effectuer : s'informer auprès de ce dernier de la fréquence, du symptôme et des situations entourant le dérangement Σ Informer le client des travaux à effectuer et des coûts supplémentaires s'il y a lieu 8.5.2.S Informer le client au fur et à mesure de l'évolution des travaux en cours 8.5.3.S S'assurer que le client a toutes les informations dont il a besoin pour utiliser correctement les services et les équipements
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T)	
	8.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications	8.1.1.T Appliquer des notions relatives à l'électronique de base 8.1.2.T Analyser la conception physique d'un réseau de télécommunications 8.1.3.T Appliquer des notions relatives à l'électricité en courant continu, alternatif et en circuits parallèles, en série et mixtes 8.1.4.T Appliquer des notions relatives aux notions fondamentales de la mécanique 8.1.5.T Appliquer des notions relatives aux circuits numériques 8.1.6.T Lire des plans, schémas, devis, circuits électriques et plans de bâti 8.1.7.T Exécuter des croquis
	8.2.T Utiliser des outils et systèmes	8.2.1.T Caractériser des outils et techniques d'assemblage 8.2.2.T Caractériser divers instruments de mesure (voltmètre, multimètre, analyseur de spectre, oscilloscope, générateur de fréquences etc.) 8.2.3.T Utiliser l'informatique (systèmes d'exploitation, Internet, logiciels spécialisés, entrées de données, protocole IP, etc.)

Processus 8 : ENTRETENIR ET RÉPARER DES ÉQUIPEMENTS ET DES RÉSEAUX

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
RELATIONS INTERPERSONNELLES	8.3.T Communiquer en milieu de travail	8.3.1.T Communiquer de l'information technique et générale sur l'entreprise 8.3.2.T Faire de la collecte d'information 8.3.3.T Transiger avec des personnes ayant des comportements difficiles 8.3.4.T S'exprimer efficacement dans les langues utilisées dans les projets
	8.4.T Travailler en équipe multidisciplinaire	8.4.1.T Désamorcer des situations conflictuelles 8.4.2.T Analyser une situation dans une perspective globale 8.4.3.T Solutionner des problèmes en équipe 8.4.4.T Préparer et diriger des réunions 8.4.5.T Appliquer les principes d'organisation d'un travail itératif (boucles de rétroaction) 8.4.6.T Collaborer avec des personnes de différents milieux et de différentes disciplines
GESTION	8.5.T Organiser son travail et gérer l'information	8.5.1.T Structurer des dossiers de façon méthodique afin de maximiser l'accessibilité des informations 8.5.2.T Maintenir ses connaissances à jour dans son domaine d'expertise 8.5.3.T Distinguer le caractère stratégique des informations véhiculées
	8.6.T Innover et s'adapter au changement	8.6.1.T Rechercher des stratégies novatrices de mise en œuvre des solutions 8.6.2.T Démontrer de l'intérêt face aux défis, aux changements, aux situations nouvelles 8.6.3.T Modifier ou réorienter ses actions en fonction de nouvelles données 8.6.4.T Proposer des idées ou des pistes nouvelles pour améliorer les produits ou services

Processus 9 : GÉRER UN RÉSEAU

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
PLANIFICATION ET SUIVI	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S) 9.1.S Gérer le budget	9.1.1.S Structurer et rédiger les dossiers visant l'obtention de financement 9.1.2.S Faire des prévisions en terme de dépenses et d'investissements 9.1.3.S Identifier les budgets requis pour les différents déploiements 9.1.4.S Faire le montage du dossier 9.1.5.S Présenter le projet devant les responsables des fonds disponibles 9.1.6.S Veiller à la maximisation des investissements de la compagnie dans les projets relatifs à la gestion du réseau 9.1.7.S S'assurer que les dépenses sont attribuées aux bons postes budgétaires 9.1.8.S Contrôler les coûts engendrés par les différents projets
	9.2.S Établir un calendrier de prévision de saturation et un plan de charge pour le déploiement et la gestion du réseau	9.2.1.S Élaborer un pronostic d'évolution du réseau ou de transfert de la clientèle vers un nouveau type d'équipement ∑ Interpréter les spécifications techniques et paramètres de mise en service dans le réseau des produits et services offerts à la clientèle ∑ Interpréter et utiliser les données des systèmes d'exploitation permettant de gérer le réseau ∑ Mesurer les impacts des divers événements sur le réseau ∑ Estimer les besoins en terme d'équipements nécessaires ∑ Émettre des recommandations visant le déploiement d'infrastructures sur le réseau ∑ Développer des plans d'action visant à rentabiliser l'utilisation du réseau ∑ Déterminer le type, le « dimensionnement » et l'emplacement des équipements à déployer ∑ Recommander des scénarios visant à augmenter l'efficacité du réseau ∑ Concevoir des plans et devis lorsque requis ∑ Élaborer et mettre sur pied au besoin

Processus 9 : GÉRER UN RÉSEAU

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

Catégories	Compétences	Indicateurs de compétences
PLANIFICATION ET SUIVI (SUITE)	9.3.S Suivre la performance du réseau quant à la capacité du réseau à livrer les demandes de services actuelles et anticipées	9.3.1.S Administrer les processus associés à la gestion des réseaux ∑ Élaborer des stratégies et principes directeurs propres à la gestion en réponse à l'implantation d'un nouveau type d'équipement ou à toute modification des infrastructures d'une région ∑ Négocier avec des «télécommunicateurs» étrangers des questions d'ordre technique (câbles, satellites, réseaux) ∑ Faciliter l'administration et le contrôle du trafic du réseau ∑ Assurer une évolution en fonction de la croissance anticipée des services 9.3.2.S Optimiser le réseau ∑ Recommander les scénarios visant à augmenter l'efficacité du réseau ∑ Mesurer l'impact des divers événements sur le réseau par une étude de réseau ∑ Prioriser les zones critiques où les besoins de modification sont urgents ∑ Analyser les historiques de croissance du réseau ∑ Analyser et évaluer le fonctionnement et la performance du réseau et l'utilisation de l'équipement 9.3.3.S Analyser et comparer les statistiques d'utilisation aux critères de performance et standards établis
	9.4.S Optimiser le fonctionnement des réseaux	9.4.1.S Identifier les paramètres ayant le plus d'impact sur la performance du réseau 9.4.2.S Analyser le comportement de ces paramètres 9.4.3.S Faire les modifications requises ou effectuer des recommandations de modifications selon le cas 9.4.4.S Évaluer l'impact des modifications

Processus 9 : GÉRER UN RÉSEAU

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T)	
	9.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications	9.1.1.T Identifier les concepts d'architecture, les protocoles et les principes d'acheminement du réseau 9.1.2.T Définir les critères de configuration du réseau 9.1.3.T Identifier les divers équipements reliés au fonctionnement d'un réseau 9.1.4.T Identifier le mode de fonctionnement et les capacités physiques des principaux commutateurs 9.1.5.T Lire un plan de réseau 9.1.6.T Lire les rapports de croissance 9.1.7.T Lire une carte géographique
	9.2.T Utiliser des outils et systèmes	9.2.1.T Exploiter les logiciels de traitement de texte 9.2.2.T Utiliser les logiciels de représentation du réseau 9.2.3.T Utiliser les logiciels de taux d'utilisation du réseau 9.2.4.T Utiliser les logiciels de gestion financière de projets
RELATIONS INTERPERSONNELLES	9.3.T Communiquer en milieu de travail	9.3.1.T Communiquer de l'information technique et générale sur l'entreprise 9.3.2.T Faire des présentations 9.3.3.T Faire de la collecte d'information 9.3.4.T S'exprimer efficacement dans les langues utilisées dans les projets

Processus 9 : GÉRER UN RÉSEAU

TABEAU DES COMPÉTENCES ET INDICATEURS DE COMPÉTENCES

<i>Catégories</i>	<i>Compétences</i>	<i>Indicateurs de compétences</i>
RELATIONS INTERPERSONNELLES (SUITE)	9.4.T Travailler en équipe multidisciplinaire	9.4.1.T Désamorcer des situations conflictuelles 9.4.2.T Analyser une situation dans une perspective globale 9.4.3.T Solutionner des problèmes en équipe 9.4.4.T Préparer et diriger des réunions 9.4.5.T Appliquer les principes d'organisation d'un travail itératif (boucles de rétroaction) 9.4.6.T Collaborer avec des personnes de différents milieux et de différentes disciplines
	9.5.T Organiser son travail et gérer l'information	9.5.1.T Structurer ses dossiers de façon méthodique afin de maximiser l'accessibilité des informations 9.5.2.T Maintenir ses connaissances à jour dans son domaine d'expertise 9.5.3.T Distinguer le caractère stratégique des informations véhiculées
GESTION	9.6.T Innover et s'adapter au changement	9.6.1.T Rechercher des stratégies novatrices de mise en œuvre des solutions 9.6.2.T Démontrer de l'intérêt face aux défis, aux changements, aux situations nouvelles 9.6.3.T Modifier ou réorienter ses actions en fonction de nouvelles données 9.6.4.T Proposer des idées ou des pistes nouvelles pour améliorer les produits ou services

III- B) OUTIL 2 : TABLEAU DES COMPÉTENCES ET TITRES D'EMPLOI PAR PROCESSUS D'AFFAIRES

Processus 1 : PLANIFIER ET CONCEVOIR DE NOUVEAUX SERVICES

TABEAU DES COMPÉTENCES ET TITRES D'EMPLOI

Catégories	Compétences	Titres d'emploi représentatifs du processus
	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S)	
ANALYSE, ÉTUDE, ÉVALUATION	1.1.S Conceptualiser un produit ou un service 1.2.S Faire une étude de marché 1.3.S Faire une analyse financière d'un projet 1.4.S Situer le développement d'un produit dans une perspective marketing 1.5.S Assurer une veille technologique	▪ Analyste marketing ▪ Chef de projets – Ingénierie de réseau ▪ Conseiller ▪ Conseiller – Développement des services ▪ Directeur de projets – Conception des services ▪ Directeur de projets – Intégration des produits ▪ Directeur de projets – Introduction des produits ▪ Directeur de projets – Planification du réseau ▪ Directeur gestion des marchés ▪ Directeur marketing ▪ Ingénieur de systèmes RI ▪ Spécialiste – Intégration du réseau ▪ Spécialiste – Soutien technique ▪ Superviseur – Coordination et support réseau
PLANIFICATION ET SUIVI	1.6.S Planifier la réalisation du projet 1.7.S Faire le suivi du projet	
PRODUCTION	1.8.S Tester le produit ou le service et apporter les ajustements nécessaires 1.9.S Lancer le produit ou le service sur le marché	
	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T)	
TECHNOLOGIES	1.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications 1.2.T Utiliser des outils et systèmes 1.3.T Appliquer une méthode de résolution de problèmes	
RELATIONS INTERPERSONNELLES	1.4.T Communiquer en milieu de travail 1.5.T Travailler en équipe multidisciplinaire	
GESTION	1.6.T Organiser son travail et gérer l'information 1.7.T Innover et s'adapter au changement	

Processus 2 : VENDRE DES SERVICES

TABLEAU DES COMPÉTENCES ET TITRES D'EMPLOI

Catégories	Compétences	Titres d'emploi représentatifs du processus
ANALYSE, ÉTUDE, ÉVALUATION	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S) 2.1.S Analyser les besoins du client	▪ Analyste marketing ▪ Chargé principal de comptes-ventes ▪ Conseiller – Service à la clientèle ▪ Conseiller en communication ▪ Conseiller en service de télécommunications ▪ Consultant – Télécommunications ▪ Coordonnateur de comptes ▪ Coordonnateur de comptes principaux ▪ Directeur marketing – Téléphonie ▪ Gestionnaire de comptes ▪ Préposé multimédia ▪ Représentant – Grandes entreprises ▪ Représentant – P.M.E.
PRODUCTION	2.2.S Identifier des solutions possibles 2.3.S Appliquer des stratégies de mise en marché 2.4.S Présenter et vendre la ou les solutions élaborée(s) aux clients 2.5.S Assurer un support technique	
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T) 2.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications 2.2.T Utiliser des outils et systèmes	
RELATIONS INTERPERSONNELLES	2.3.T Communiquer en milieu de travail 2.4.T Travailler en équipe multidisciplinaire	
GESTION	2.5.T Organiser son travail et gérer l'information 2.6.T Innover et s'adapter au changement	

Processus 3 : PLANIFIER UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION

TABEAU DES COMPÉTENCES ET TITRES D'EMPLOI

Catégories	Compétences	Titres d'emploi représentatifs du processus
ANALYSE, ÉTUDE, ÉVALUATION	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S) 3.1.S Étudier la possibilité d'introduire une nouvelle technologie 3.2.S Participer à l'élaboration des budgets de développement stratégique du réseau 3.3.S Situer le développement d'un produit dans une perspective marketing	▪ Ingénieur – Planification
PLANIFICATION ET SUIVI	3.4.S Faire un suivi budgétaire des projets en cours 3.5.S Planifier la gestion de services pour les portefeuilles stratégiques 3.6.S Développer des modèles de croissance de réseaux	▪ Ingénieur junior – Planification du réseau
PRODUCTION	3.7.S Répondre à la demande de croissance ou de développement des réseaux existants 3.8.S Élaborer les dossiers de demande des budgets de base 3.9.S Assurer un service conseil	▪ Planificateur
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T) 3.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications 3.2.T Utiliser des outils et systèmes 3.3.T Appliquer une méthode de résolution de problèmes	▪ Ingénieur – Développement technologique et planification de l'exploitation
RELATIONS INTERPERSONNELLES	3.4.T Communiquer en milieu de travail 3.5.T Travailler en équipe multidisciplinaire	
GESTION	3.6.T Organiser son travail et gérer l'information 3.7.T Innover et s'adapter au changement	

Processus 4 : CONCEVOIR UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION

TABLEAU DES COMPÉTENCES ET TITRES D'EMPLOI

Catégories	Compétences	Titres d'emploi représentatifs du processus
ANALYSE, ÉTUDE, ÉVALUATION	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S) 4.1.S Réaliser des études du réseau et des analyses de faisabilité	▪ Architecte de réseaux ▪ Chef – Sous-système réseau (NSS) ▪ Concepteur technique de la transmission ▪ Directeur – Développement des technologies réseau ▪ Directeur de l'ingénierie ▪ Ingénieur – Développement technologique et planification de l'exploitation ▪ Ingénieur – Optimisation du réseau ▪ Ingénieur débutant – Planification du sous-système réseau ▪ Préposé – Gestion du réseau d'accès ▪ Technologue – Optimisation du réseau
PRODUCTION	4.2.S Élaborer des solutions clients et des devis 4.3.S Assurer la mise en place et le fonctionnement des solutions retenues	
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T) 4.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications 4.2.T Utiliser des outils et systèmes 4.3.T Appliquer une méthode de résolution de problèmes	
RELATIONS INTERPERSONNELLES	4.4.T Communiquer en milieu de travail 4.5.T Travailler en équipe multidisciplinaire	
GESTION	4.6.T Organiser son travail et gérer l'information 4.7.T Innover et s'adapter au changement	

Processus 5 : CONCEVOIR UN RÉSEAU POUR UN CLIENT

TABLEAU DES COMPÉTENCES ET TITRES D'EMPLOI

Catégories	Compétences	Titres d'emploi représentatifs du processus
ANALYSE, ÉTUDE, ÉVALUATION	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S) 5.1.S Réaliser des études du réseau et des analyses de faisabilité	▪ Chargé principal de compte ▪ Conseiller en service aux entreprises (CSE) ▪ Coordonnateur de comptes ▪ Directeur – Système d'ingénierie ▪ Ingénieur - Conception et planification de systèmes ▪ Ingénieur de systèmes ▪ Représentant
PRODUCTION	5.2.S Élaborer des solutions clients et des devis 5.3.S Conseiller les clients et soutenir les ventes	
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T) 5.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications 5.2.T Utiliser des outils et systèmes 5.3.T Appliquer une méthode de résolution de problèmes	
RELATIONS INTERPERSONNELLES	5.4.T Communiquer en milieu de travail 5.5.T Travailler en équipe multidisciplinaire	
GESTION	5.6.T Organiser son travail et gérer l'information 5.7.T Innover et s'adapter au changement	

Processus 6 : APPROVISIONNER UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION

TABLEAU DES COMPÉTENCES ET TITRES D'EMPLOI

Catégories	Compétences	Titres d'emploi représentatifs du processus
ANALYSE, ÉTUDE, ÉVALUATION	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S) 6.1.S Faire l'évaluation budgétaire d'un projet 6.2.S Faire une analyse financière d'un projet	▪ Conseiller et ingénierie ▪ Conseiller principal – Télécommunications ▪ Préposé – Gestion du réseau d'accès ▪ Préposé aux terminaux ▪ Spécialiste – Prestation des services du réseau ▪ Technicien – Centre de commutation ▪ Technicien de fibre optique
PLANIFICATION ET SUIVI	6.3.S Faire le suivi du projet	
PRODUCTION	6.4.S Élaborer les spécifications techniques d'un projet 6.5.S Commander l'équipement 6.6.S Faire la réception de l'équipement 6.7.S Faire installer l'équipement	
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T) 6.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications 6.2.T Utiliser des outils et systèmes 6.3.T Appliquer une méthode de résolution de problèmes	
RELATIONS INTERPERSONNELLES	6.4.T Communiquer en milieu de travail 6.5.T Travailler en équipe multidisciplinaire	
GESTION	6.6.T Organiser son travail et gérer l'information 6.7.T Innover et s'adapter au changement	

Processus 7 : INSTALLER DES ÉQUIPEMENTS ET METTRE EN PLACE DES RÉSEAUX

TABEAU DES COMPÉTENCES ET TITRES D'EMPLOI

Catégories		Compétences	Titres d'emploi représentatifs du processus
		COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S)	
PLANIFICATION ET SUIVI	7.1.S	Prendre connaissance de la demande	▪ Technicien de données
	7.2.S	Planifier l'installation	▪ Technicien de fibre optique
PRODUCTION	7.3.S	Rendre un service disponible	▪ Technicien – Installation et réparation
	7.4.S	Installer des systèmes de télécommunications	▪ Technicien - Optimisation de réseau
	7.5.S	Câbler des réseaux de télécommunications	▪ Technicien radio
	7.6.S	Effectuer les vérifications nécessaires à la mise en marche des systèmes	▪ Technicien – Réseau de télécommunications
	7.7.S	Mettre en marche un réseau informatique	
	7.8.S	Informé le client	
			COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T)
TECHNOLOGIES	7.1.T	Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications	
	7.2.T	Utiliser des outils et systèmes	
RELATIONS INTERPERSONNELLES	7.3.T	Communiquer en milieu de travail	
	7.4.T	Travailler en équipe multidisciplinaire	
GESTION	7.5.T	Organiser son travail et gérer l'information	
	7.6.T	Innover et s'adapter au changement	

Processus 8 : ENTRETENIR ET RÉPARER DES ÉQUIPEMENTS ET DES RÉSEAUX

TABLEAU DES COMPÉTENCES ET TITRES D'EMPLOI

Catégories	Compétences	Titres d'emploi représentatifs du processus
PLANIFICATION ET SUIVI	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S) 8.1.S Prendre connaissance de la demande 8.2.S Planifier la réparation	
PRODUCTION	8.3.S Réparer des circuits de télécommunications 8.4.S Réparer des systèmes et des équipements 8.5.S Informer le client	
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T) 8.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications 8.2.T Utiliser des outils et systèmes	
RELATIONS INTERPERSONNELLES	8.3.T Communiquer en milieu de travail 8.4.T Travailler en équipe multidisciplinaire	
GESTION	8.5.T Organiser son travail et gérer l'information 8.6.T Innover et s'adapter au changement	▪ Technicien de données ▪ Technicien de fibre optique ▪ Technicien – Installation et réparation ▪ Technicien radio ▪ Technicien – Réseau de télécommunications

Processus 9 : GÉRER UN RÉSEAU

TABEAU DES COMPÉTENCES ET TITRES D'EMPLOI

Catégories	Compétences	Titres d'emploi représentatifs du processus
PLANIFICATION ET SUIVI	COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES (S) 9.1.S Gérer le budget 9.2.S Établir un calendrier de prévision de saturation et un plan de charge pour le déploiement et la gestion du réseau 9.3.S Suivre la performance du réseau quant à la capacité de livrer les demandes de services actuelles et anticipées	▪ Chef – Sous-systèmes réseaux ▪ Conseiller principal – Télécommunications ▪ Consultant – Télécommunications ▪ Coordonnateur performance ▪ Directeur – Gestion du réseau ▪ Ingénieur – Optimisation du réseau ▪ Technicien – Gestion du réseau ▪ Technologue – Optimisation du réseau
PRODUCTION	9.4.S Optimiser le fonctionnement des réseaux	
TECHNOLOGIES	COMPÉTENCES TRANSVERSALES (T) 9.1.T Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications 9.2.T Utiliser des outils et systèmes	
RELATIONS INTERPERSONNELLES	9.3.T Communiquer en milieu de travail 9.4.T Travailler en équipe multidisciplinaire	
GESTION	9.5.T Organiser son travail et gérer l'information 9.6.T Innover et s'adapter au changement	

III- C) OUTIL 3 : LISTE DES COMPÉTENCES RÉPERTORIÉES

LISTE DES COMPÉTENCES RÉPERTORIÉES POUR L'ENSEMBLE DES PROCESSUS

PROCESSUS D'AFFAIRES	1. Planifier et concevoir de nouveaux services	2. Vendre des services	3. Planifier un réseau de distribution	4. Concevoir un réseau de distribution	5. Concevoir un réseau pour un client	6. Approvisionner un réseau de distribution	7. Installer des équipements et mettre en place des réseaux	8. Entretenir et réparer des équipements et des réseaux	9. Gérer un réseau
COMPÉTENCES TRANSVERSALES									
Technologies									
Appliquer des connaissances technologiques au secteur des télécommunications									
Utiliser des outils et des systèmes									
Appliquer une méthode de résolution de problèmes									
Relations interpersonnelles									
Communiquer en milieu de travail									
Travailler en équipe multidisciplinaire									

LISTE DES COMPÉTENCES RÉPERTORIÉES POUR L'ENSEMBLE DES PROCESSUS

PROCESSUS D'AFFAIRES	1. Planifier et concevoir de nouveaux services	2. Vendre des services	3. Planifier un réseau de distribution	4. Concevoir un réseau de distribution	5. Concevoir un réseau pour un client	6. Approvisionner un réseau de distribution	7. Installer des équipements et mettre en place des réseaux	8. Entretenir et réparer des équipements et des réseaux	9. Gérer un réseau
COMPÉTENCES TRANSVERSALES									
Gestion									
Organiser son travail et gérer l'information									
Innover et s'adapter au changement									

LISTE DES COMPÉTENCES RÉPERTORIÉES POUR L'ENSEMBLE DES PROCESSUS

PROCESSUS D'AFFAIRES	1. Planifier et concevoir de nouveaux services	2. Vendre des services	3. Planifier un réseau de distribution	4. Concevoir un réseau de distribution	5. Concevoir un réseau pour un client	6. Approvisionner un réseau de distribution	7. Installer des équipements et mettre en place des réseaux	8. Entretenir et réparer des équipements et des réseaux	9. Gérer un réseau
COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES									
Analyse, étude, évaluation									
Conceptualiser un produit ou un service	██████████								
Faire une étude de marché	██████████								
Faire une analyse financière du projet	██████████								
Situer le développement d'un produit dans une perspective marketing	██████████		██████████						
Assurer une veille technologique	██████████								

LISTE DES COMPÉTENCES RÉPERTORIÉES POUR L'ENSEMBLE DES PROCESSUS

PROCESSUS D'AFFAIRES	1. Planifier et concevoir de nouveaux services	2. Vendre des services	3. Planifier un réseau de distribution	4. Concevoir un réseau de distribution	5. Concevoir un réseau pour un client	6. Approvisionner un réseau de distribution	7. Installer des équipements et mettre en place des réseaux	8. Entretenir et réparer des équipements et des réseaux	9. Gérer un réseau
COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES									
Analyse, étude, évaluation (suite)									
Analyser les besoins du client									
Étudier la possibilité d'introduire une nouvelle technologie									
Participer à l'élaboration des budgets de développement du réseau									
Réaliser des études du réseau et des analyses de faisabilité									
Faire l'évaluation budgétaire d'un projet									
Faire une analyse financière d'un projet									

LISTE DES COMPÉTENCES RÉPERTORIÉES POUR L'ENSEMBLE DES PROCESSUS

PROCESSUS D'AFFAIRES	1. Planifier et concevoir de nouveaux services	2. Vendre des services	3. Planifier un réseau de distribution	4. Concevoir un réseau de distribution	5. Concevoir un réseau pour un client	6. Approvisionner un réseau de distribution	7. Installer des équipements et mettre en place des réseaux	8. Entretenir et réparer des équipements et des réseaux	9. Gérer un réseau
COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES									
Planification et suivi									
Planifier la réalisation du projet	████████								
Faire le suivi du projet	████████					████████			
Faire un suivi budgétaire des projets en cours			████████						
Planifier la gestion de services pour les portefeuilles stratégiques			████████						
Développer des modèles de croissance de réseaux			████████						
Prendre connaissance de la demande							████████	████████	
Planifier l'installation							████████		

LISTE DES COMPÉTENCES RÉPERTORIÉES POUR L'ENSEMBLE DES PROCESSUS

PROCESSUS D'AFFAIRES	1. Planifier et concevoir de nouveaux services	2. Vendre des services	3. Planifier un réseau de distribution	4. Concevoir un réseau de distribution	5. Concevoir un réseau pour un client	6. Approvisionner un réseau de distribution	7. Installer des équipements et mettre en place des réseaux	8. Entretenir et réparer des équipements et des réseaux	9. Gérer un réseau
COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES									
Planification et suivi (suite)									
Planifier la réparation									
Gérer le budget									
Établir un calendrier de prévision de saturation et un plan de charge pour le déploiement et la gestion du réseau									
Suivre la performance du réseau quant à la capacité du réseau à livrer les demandes de services actuelles et anticipées									

LISTE DES COMPÉTENCES RÉPERTORIÉES POUR L'ENSEMBLE DES PROCESSUS

PROCESSUS D'AFFAIRES	1. Planifier et concevoir de nouveaux services	2. Vendre des services	3. Planifier un réseau de distribution	4. Concevoir un réseau de distribution	5. Concevoir un réseau pour un client	6. Approvisionner un réseau de distribution	7. Installer des équipements et mettre en place des réseaux	8. Entretenir et réparer des équipements et des réseaux	9. Gérer un réseau
COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES									
Production (suite)									
Tester le produit ou le service et apporter les ajustements nécessaires									
Lancer le produit ou le service sur le marché									
Identifier des solutions possibles									
Appliquer des stratégies de mise en marché									
Présenter et vendre la ou les solutions élaborées aux clients									
Assurer un support technique									
Répondre à la demande de croissance ou de développement des réseaux existants									

LISTE DES COMPÉTENCES RÉPERTORIÉES POUR L'ENSEMBLE DES PROCESSUS

PROCESSUS D'AFFAIRES	1. Planifier et concevoir de nouveaux services	2. Vendre des services	3. Planifier un réseau de distribution	4. Concevoir un réseau de distribution	5. Concevoir un réseau pour un client	6. Approvisionner un réseau de distribution	7. Installer des équipements et mettre en place des réseaux	8. Entretenir et réparer des équipements et des réseaux	9. Gérer un réseau
COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES									
Production (suite)									
Élaborer les dossiers de demande des budgets de base									
Assurer un service-conseil									
Élaborer des solutions clients et des devis									
Assurer la mise en place et le fonctionnement des solutions retenues									
Conseiller les clients et soutenir les ventes									
Élaborer les spécifications techniques d'un projet									
Commander l'équipement									

LISTE DES COMPÉTENCES RÉPERTORIÉES POUR L'ENSEMBLE DES PROCESSUS

PROCESSUS D'AFFAIRES	1. Planifier et concevoir de nouveaux services	2. Vendre des services	3. Planifier un réseau de distribution	4. Concevoir un réseau de distribution	5. Concevoir un réseau pour un client	6. Approvisionner un réseau de distribution	7. Installer des équipements et mettre en place des réseaux	8. Entretenir et réparer des équipements et des réseaux	9. Gérer un réseau
COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES									
Production (suite)									
Faire la réception de l'équipement									
Faire installer l'équipement									
Rendre un service disponible									
Installer des systèmes de télécommunications									
Câbler des réseaux de télécommunications									
Effectuer les vérifications nécessaires à la mise en marche des systèmes									

LISTE DES COMPÉTENCES RÉPERTORIÉES POUR L'ENSEMBLE DES PROCESSUS

PROCESSUS D'AFFAIRES	1. Planifier et concevoir de nouveaux services	2. Vendre des services	3. Planifier un réseau de distribution	4. Concevoir un réseau de distribution	5. Concevoir un réseau pour un client	6. Approvisionner un réseau de distribution	7. Installer des équipements et mettre en place des réseaux	8. Entretenir et réparer des équipements et des réseaux	9. Gérer un réseau
COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES									
Production (suite)									
Mettre en marche un réseau informatique									
Informar le client									
Réparer des circuits de télécommunications									
Réparer des systèmes et des équipements									
Optimiser le fonctionnement des réseaux									