

NORME PROFESSIONNELLE

COMPAGNON

**Cette norme professionnelle a été approuvée
par la Ministre de l'Emploi et de la Solidarité sociale
le 6 novembre 2006**

Cette norme professionnelle a été réalisée par le Groupe de travail de la Commission des partenaires du marché du travail sur l'apprentissage en milieu de travail en collaboration avec les comités sectoriels de main-d'œuvre et grâce à la contribution financière d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail.

Emploi
Québec 

*Commission
des partenaires
du marché du travail*
Québec 

TABLE DES MATIÈRES

REMERCIEMENTS.....	1
CONTEXTE DU DÉVELOPPEMENT DE LA NORME PROFESSIONNELLE.....	7
Situation de la fonction de compagnon.....	7
Besoin d'une norme professionnelle.....	8
PROCESSUS D'ÉLABORATION ET DE VALIDATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE DE COMPAGNON.....	10
PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE.....	11
Le contexte d'exercice de la fonction de travail.....	11
Les compétences.....	13
DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES.....	14
Annexes.....	25

REMERCIEMENTS

La Commission des partenaires du marché du travail et Emploi-Québec tiennent à remercier toutes les personnes qui ont collaboré à l'une ou l'autre des étapes menant à l'établissement de la norme professionnelle propre au compagnon.

Équipe de développement

M. Antoine Landry, responsable du projet

Conseiller

Direction du développement des compétences en milieu de travail

Direction générale du développement de la main-d'œuvre

Commission des partenaires du marché du travail

M. André Gagnon, coordination du projet

Consultant associé

AGD Formation inc.

M^{me} Hélène Laliberté, recherche et rédaction

Conseillère en formation

AGD Formation inc.

Personnes consultées et membres des comités

Comité d'orientation

M. Christian André	Comité sectoriel de main-d'œuvre en aménagement forestier
M. Martin Blondin	Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie textile du Québec
M. Gilles Lemay	Direction de l'intervention sectorielle
M ^{me} Suzèle Bordeleau	Direction du développement des compétences en milieu de travail
M. Steve Demers	Fédération des chambres de commerce du Québec
M. Claude Dupuis	Comité sectoriel de main-d'œuvre dans la fabrication métallique industrielle
M. Christian Galarneau	Comité sectoriel de main-d'œuvre des industries des portes et fenêtres, du meuble et des armoires de cuisine
M ^{me} Adèle Girard	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
M. Antoine Landry	Direction du développement des compétences en milieu de travail
M. Jacques Leblanc	Conseil du patronat du Québec
M ^{me} Ghyslaine Marcotte	Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement
M ^{me} Danielle Ouellet	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
M ^{me} Danielle Pavlovic	Secrétariat de la Commission des partenaires du marché du travail
M ^{me} Marie Roy	Confédération des syndicats nationaux
M. Marc-André Veilleux	Manufacturiers et exportateurs du Québec

Consultations individuelles

Compagnons

M. Dany Lebreux	Campeurs Frédéric inc., Véhicules récréatifs
M. Claude Ouellet	Onyx industries, Environnement (Nettoyage industriel)
M. Daniel Vanier	Onyx industries, Environnement (Nettoyage industriel)

Employeurs

M. Pierre Ladouceur	Chez Ladouceur Coiffure, Services de soins personnels
M. Gilles Proulx	Onyx industries, Environnement (Nettoyage industriel)
M. Éric Verpaest	Restaurant le Maestro, Tourisme
M. Gilles Vézeau	Connecting Network, Télécommunication

Comité de travail

Représentants syndicaux et représentantes syndicales

M. Stéphane Pimparé	Fédération des travailleurs du papier et de la forêt (FTPFC/CSN), Communications graphiques
M ^{me} Ginette Provençal	Centrale des syndicats démocratiques (CSD), Tissage Sherbrooke, Textile
M. Mario Tremblay	Syndicat de la métallurgie de Québec inc., Fabrication métallique industrielle

Compagnons

M. Yves Bouchard	Sylviculture Tranfor, Aménagement forestier
M. Stéphane Boudreau	Groupe Meloche inc., Fabrication métallique industrielle
M. Bertrand Boutin	Menuiserie M B G inc., Industrie des portes et fenêtres, du meuble et des armoires de cuisine
M. Yves Charbonneau	Alliance québécoise des techniciens de l'image et du son (AQTIS), Culture
M. Pierre Demers	Entreprise d'électromécanique Delstar inc., Industrie électrique et électronique
M. Pascal Laplante	Entretien industriel Rovon Limitée, Environnement (Nettoyage industriel)
M. Patrick Martel	Simon Lussier inc., Industrie du bois de sciage
M. Claude Ouellet	Onyx industries, Environnement (Nettoyage industriel)
M ^{me} Michèle Tessier	Fumoir Grizzly, Pêches maritimes

Employeurs

M ^{me} Lucille Demers	Alliance québécoise des techniciens de l'image et du son (AQTIS), Culture
M ^{me} Anne Desjardins	Hôtel l'Eau à la bouche, Tourisme
M ^{me} Pascale Ste-Marie	Association des libraires du Québec, Culture

Rencontre de validation avec les représentants et les représentantes des comités sectoriels de main-d'œuvre

M. Christian André	Comité sectoriel de main-d'œuvre en aménagement forestier
M ^{me} Welline Auclair	Comité sectoriel de main-d'œuvre des communications graphiques du Québec
M. Martin Blondin	Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'industrie textile du Québec
M ^{me} Louise Brunet	Conseil québécois des ressources humaines en culture
M ^{me} Aline Grenier	Comité sectoriel de main-d'œuvre de la production agricole
M. Christian Galarneau	Comité sectoriel de main-d'œuvre des industries des portes et fenêtres, du meuble et des armoires de cuisine
M. Christian Gendron	Comité sectoriel de main-d'œuvre des communications graphiques du Québec
M ^{me} Ghyslaine Marcotte	Comité sectoriel de main-d'œuvre de l'environnement
M ^{me} Andrée Mayer Périard	Comité sectoriel de main-d'œuvre des services de soins personnels
M ^{me} Danielle Ouellet	Conseil québécois des ressources humaines en tourisme
M. Michel Payette	Comité sectoriel de main-d'œuvre du commerce de l'alimentation
M. Gilbert Riverin	Comité sectoriel de main-d'œuvre dans la fabrication métallique industrielle
M ^{me} Audrey Simon	Comité sectoriel de main-d'œuvre en aménagement forestier

Rencontre de validation avec les représentants et les représentantes d'Emploi-Québec

M ^{me} Francine Bluteau	Direction régionale d'Emploi-Québec, Montérégie (Longueuil)
M. Jean-Robert Boisjoly	Direction de l'intervention sectorielle
M. Claude Bonneville	Direction régionale d'Emploi-Québec, Centre-du-Québec
M ^{me} Céline Bouthiette	Direction régionale d'Emploi-Québec, Montérégie
M. Michel Lavallée	Direction régionale d'Emploi-Québec, Saguenay–Lac-Saint-Jean
M ^{me} Sylvie Leroux	Direction régionale d'Emploi-Québec, Montréal

M^{me} Sylvie Papillon

M. Michel Parent

M^{me} France St-Laurent

Direction régionale d'Emploi-Québec, Québec

Direction régionale d'Emploi-Québec, Lanaudière

Direction régionale d'Emploi-Québec, Chaudière-
Appalaches

CONTEXTE DU DÉVELOPPEMENT DE LA NORME PROFESSIONNELLE

Situation de la fonction de compagnon

La présente norme professionnelle vise la fonction de travail de compagnon¹ dans le contexte de la reconnaissance et l'acquisition de compétences en milieu de travail. Les personnes qui exercent cette fonction transmettent leur expertise à des collègues qui veulent augmenter leurs compétences et voir celles-ci reconnues. Certaines personnes le font à l'intérieur du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences (ci-après nommé Cadre général), alors que d'autres le font simplement en fonction des exigences de leur entreprise.

Assez souvent, la transmission des compétences en milieu de travail se fait de façon peu structurée et ne permet pas de donner une qualification professionnelle aux travailleurs et aux travailleuses. Nous sommes en présence de « formations sur le tas » ou d'entraînements sommaires à la tâche. Pour que ce processus permette à cet effectif au travail de maîtriser les compétences de leur métier et d'en recevoir une certaine reconnaissance, il faut faire appel à des démarches plus structurées.

Certaines entreprises se donnent les conditions pour que l'apprentissage de nouvelles compétences se fasse de façon méthodique et que les membres de leur personnel bénéficient d'une formation structurée. Le Cadre général va plus loin. En effet, il permet d'évaluer les compétences de l'effectif au travail en fonction d'une norme professionnelle élaborée par les partenaires du secteur. De plus, il mène à une reconnaissance officielle de ces compétences sous forme de certificat de qualification ou d'attestation de compétence.

Pour l'instant, le Cadre général s'est développé surtout avec la stratégie du compagnonnage, telle qu'elle a été mise en application dans le Programme d'apprentissage en milieu de travail (ci-après nommé programme d'apprentissage). Ce programme définit, par l'intermédiaire d'une norme professionnelle et des outils que conçoivent les partenaires associés au programme, les compétences à transmettre et à reconnaître. Actuellement, il est possible de se qualifier dans plus d'une soixantaine de métiers et de fonctions de travail en suivant cette démarche en entreprise. Plus de 2 000 compagnons transmettent leurs compétences à leurs apprentis ou apprenties et attestent leur maîtrise du métier.

Le Cadre général se déploiera en accueillant d'autres stratégies que le programme d'apprentissage. Ces stratégies comprendront l'évaluation et la reconnaissance des compétences de l'effectif au travail en fonction d'une norme professionnelle. L'acquisition des compétences manquantes pourra se faire selon une diversité de stratégies appliquées en milieu de travail principalement.

1. Pour faciliter la lecture du présent texte, le terme **compagnon** désigne à la fois un homme ou une femme qui encadre des activités d'apprentissage.

Certains secteurs d'activités économiques veulent aussi se donner un processus pour structurer l'acquisition des compétences de leur effectif au travail et pour attester la maîtrise de celles-ci. C'est le cas, notamment, du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme (CQRHT) qui offre aux entreprises de son secteur la possibilité de former des moniteurs et monitrices dont le rôle est d'encadrer, de façon structurée, l'entraînement à la tâche. Des milliers de personnes exercent ce rôle dans une grande variété d'entreprises du secteur touristique. Le CQRHT leur offre une formation préparatoire à l'exercice de ce rôle.

Dans le but de mieux soutenir la préparation de ces moniteurs et monitrices et surtout de reconnaître officiellement leurs compétences, le CQRHT a constitué une norme professionnelle. Celle-ci vise à certifier la compétence des personnes qui exercent cette fonction de travail.

Bien qu'ils n'exercent pas leur rôle dans le même cadre, les moniteurs et monitrices du secteur touristique et les compagnons du programme d'apprentissage partagent, dans une large mesure, les mêmes compétences, d'où la pertinence de constituer une norme professionnelle commune. Cette norme devrait permettre, de certifier que les personnes maîtrisent les compétences de compagnon et qui exercent leur rôle à l'intérieur ou à l'extérieur du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences.

Besoin d'une norme professionnelle

Depuis de nombreuses années, les partenaires québécois du marché du travail déploient divers moyens pour favoriser l'instauration d'une culture de la formation en entreprise et pour mettre en œuvre des moyens visant à reconnaître les compétences de l'effectif au travail. Or, une grande partie de ce processus passe par la reconnaissance et l'acquisition individuelle des compétences avec le soutien d'une personne qui transmet son expertise à un collègue avec qui elle travaille étroitement et dont elle évalue les compétences. Dans ce contexte, le développement des compétences de l'effectif au travail repose, en bonne partie, sur les épaules de la personne qui soutient l'apprentissage sur une base individuelle, soit le compagnon². C'est pourquoi les partenaires qui élaborent et soutiennent le Cadre général se préoccupent non seulement des compétences techniques des compagnons, mais aussi de leur capacité à communiquer efficacement avec l'apprenti ou l'apprentie³ et à évaluer ses compétences.

Actuellement, la préparation à exercer le rôle de compagnon se fait de diverses manières. Dans le programme d'apprentissage, il s'agit d'une demi-journée d'information présentée par un responsable d'Emploi-Québec. Une formation plus détaillée, notamment une formation à distance, est aussi offerte de façon facultative.

2 Cette appellation est utilisée de façon générique pour désigner toute personne qui soutient de façon structurée l'apprentissage d'un ou d'une collègue.

3 Cette appellation est utilisée de façon générique pour désigner toute personne qui participe à une approche d'apprentissage structurée.

Pour certains métiers, une formation est donnée par certains comités sectoriels de main-d'oeuvre, formation qui comprend des aspects de mise à jour sur le plan technique et des aspects d'habiletés à bien transmettre son expertise et à évaluer les compétences de l'apprenti ou l'apprentie. Quant aux moniteurs et aux monitrices en entreprise touristique, une formation de trois jours leur est offerte par le CQRHT.

La présente norme professionnelle est conçue pour encadrer l'exercice de cette fonction par les compagnons et pour certifier leur capacité à former un apprenti ou une apprentie et à reconnaître ses compétences. Elle sera assortie d'une stratégie visant à reconnaître les compétences des compagnons, peu importe la façon dont ils les ont acquises. Ils pourront acquérir les compétences qui leur manquent de diverses façons, en suivant une formation qui leur sera offerte ou par d'autres moyens. Bien que les compagnons soient incités à faire reconnaître leurs compétences, la certification en fonction de la présente norme professionnelle demeurera facultative.

Le certificat de qualification décernée aux compagnons témoignera de la maîtrise des compétences essentielles pour transmettre leur expertise⁴, quel que soit le métier en cause. La possibilité de recevoir une certification de ces compétences leur procurera une reconnaissance pour le rôle central qu'ils exercent dans le processus de développement et de reconnaissance des compétences des travailleurs et des travailleuses du Québec. La certification en fonction de la présente norme renforcera aussi la crédibilité du rôle des compagnons, en particulier dans l'évaluation et la reconnaissance des compétences de leurs apprentis ou apprenties.

Les membres de la Commission des partenaires du marché du travail ont décidé de créer une norme professionnelle pour la fonction de compagnon. Cette décision est fondée sur toutes les raisons énoncées ci-dessus.

4 Il s'agit bien des compétences dites « pédagogiques » et non des compétences techniques du métier lui-même.

PROCESSUS D'ÉLABORATION ET DE VALIDATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE DE COMPAGNON

La présente norme professionnelle est issue de deux projets de normes professionnelles apparentées, soit la norme de compagnon du Programme d'apprentissage en milieu de travail et celle de moniteur ou monitrice en entreprise touristique. Ces deux projets ont été élaborés parallèlement en suivant les règles méthodologiques prescrites par les partenaires de la Commission des partenaires du marché du travail. Au terme de ces projets, il a été convenu d'harmoniser les deux normes pour en dégager une norme unique.

Le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme a associé les entreprises de même que les travailleurs et les travailleuses de l'industrie touristique à toutes les étapes d'élaboration de la norme pour moniteur ou monitrice en entreprise touristique de manière à obtenir un large consensus sectoriel sur la norme. L'annexe 1, jointe au présent document, décrit la démarche suivie et les groupes consultés.

Par ailleurs, la Commission des partenaires du marché du travail a confié au Groupe de travail de la Commission sur l'apprentissage en milieu de travail et au Comité d'orientation spécifique mis en place la responsabilité de coordonner les travaux d'élaboration de la norme propre au compagnon. Ainsi, la norme professionnelle pour le compagnon a été élaborée selon les balises méthodologiques de la Commission des partenaires du marché du travail.

Cependant, tout en étant un projet de norme professionnelle analogue aux normes mises au point pour divers métiers, la norme pour le compagnon a été préparée dans un contexte différent, avec des personnes qui exercent la fonction de compagnon dans divers secteurs d'activité économique qui participent au Programme d'apprentissage en milieu de travail.

Pour que cette norme repose sur le plus large consensus possible, plusieurs acteurs ont été sollicités. Parmi ceux-ci, les compagnons, les employeurs, les représentants et représentantes des syndicats, les comités sectoriels de main-d'œuvre et les responsables régionaux d'Emploi-Québec. L'annexe 2 jointe au présent document décrit les démarches suivies et les groupes consultés.

PRÉSENTATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

Le contexte d'exercice de la fonction de travail

La fonction de travail décrite dans la présente norme vise les personnes qui encadrent de façon structurée l'acquisition de compétences en milieu de travail et qui en facilitent la reconnaissance. Sa définition s'inspire de l'exercice de cette fonction par les compagnons du Programme d'apprentissage en milieu de travail et par les moniteurs ou monitrices en entreprises touristiques⁵. Toutefois, afin de viser d'autres catégories de personnes qui soutiennent des activités d'apprentissage en entreprise, elle cherche à être plus universelle. Par son caractère générique, cette norme pourra donc servir à qualifier des personnes exerçant leurs activités à l'intérieur ou à l'extérieur du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences.

Les entreprises qui décident d'appliquer une stratégie pour soutenir de façon structurée l'apprentissage des membres du personnel sélectionnent une personne parmi ceux-ci pour jouer le rôle de compagnon. Cette personne peut, selon les milieux, être appelée instructeur ou instructrice, moniteur ou monitrice, *coach*, parrain ou marraine.

La sélection du compagnon se fait par l'employeur sur la base de l'expertise qu'il a acquise de son métier⁶, de son désir de transmettre ses compétences à ses collègues et de sa capacité à les communiquer. Cette sélection peut se faire avec le syndicat ou le comité de formation s'il y a lieu. Le compagnon constitue une personne-ressource tant pour le personnel que pour l'employeur.

Le plus souvent, le compagnon exerce sa fonction de façon ponctuelle tout en continuant d'accomplir les tâches de son métier. Employé expérimenté, il soutient et accompagne la pratique d'un apprenti ou une apprentie. Cette personne peut être un employé, homme ou femme, ayant besoin de faire reconnaître ses compétences ou ayant besoin de perfectionnement, occupant une nouvelle fonction ou dont l'embauche est récente. Le rôle du compagnon consiste à évaluer les compétences maîtrisées par cette personne en apprentissage et à déterminer les besoins d'apprentissage, à l'accompagner et à la guider pour faciliter son apprentissage et l'accomplissement de ses tâches, à la conseiller et à la soutenir de façon continue et, enfin, à évaluer la maîtrise de ses compétences dans le métier en cause.

L'apprentissage fondé sur le soutien d'un compagnon a pour but de permettre à l'apprenti ou l'apprentie d'accomplir efficacement, de manière autonome et selon les prescriptions et les pratiques de l'entreprise, les tâches propres à son travail. La responsabilité du compagnon est de transmettre des connaissances qui sont directement liées à la tâche (par exemple, donner des explications préalables sur le fonctionnement d'un équipement), des habiletés et des attitudes en lien avec les valeurs de l'entreprise. La nature propre aux savoirs et aux savoir-faire à transmettre fait en sorte que cette démarche se déroule sur les lieux mêmes du travail et dans les conditions réelles qui sont propres à celui-ci, donc en contexte de production. Cela comporte des avantages, tels que la confrontation à « la vraie vie », à l'équipement réel, etc., de même que des contraintes, telles que la pression

5 On trouvera en annexe une description des aspects particuliers du contexte d'exercice de la fonction de compagnon dans le Cadre général et celle de moniteur ou monitrice en entreprise touristique.

6 Le terme métier comprend aussi les fonctions de travail.

causée par la production, le bruit, les dérangements fréquents, l'exécution du travail sous le regard de la clientèle, etc.

Pour la personne en apprentissage, le compagnon sert de modèle à partir duquel elle adoptera les attitudes et les comportements professionnels liés au métier (par exemple, la responsabilisation).

Le compagnon doit évaluer les compétences maîtrisées par la personne en apprentissage et lui transmettre ses observations. De plus, tel qu'il en aura convenu avec celle-ci, le compagnon transmettra ses observations aux autres personnes touchées par la question, c'est-à-dire le superviseur ou la superviseure, le comité formation-emploi de l'entreprise, etc. Le compagnon utilise un ou des outils d'évaluation des compétences. Pour leur part, les compagnons qui exercent leur rôle dans le Cadre général s'inscrivent dans une démarche formelle qui vise à évaluer les compétences en les comparant à une norme professionnelle et à les reconnaître officiellement dans le Registre de compétences de l'État. Ils transmettent leur évaluation à Emploi-Québec qui pourra délivrer à l'apprenti ou à l'apprentie un certificat de qualification professionnelle ou une attestation de compétence.

Il importe de tracer les frontières de la fonction de compagnon en distinguant celle-ci de la fonction de superviseur ou de superviseure. Il ne devrait pas y avoir de confusion entre les deux rôles. Le rapport que le compagnon établit avec son apprenti ou apprentie est d'aider et de soutenir celui-ci en vue de faciliter les apprentissages liés au métier. Cela se distingue de la relation d'autorité que peut exercer, envers le personnel sous sa responsabilité, un superviseur ou une superviseure, un contremaître ou une contremaîtresse, un ou une chef d'équipe. Ces derniers déterminent la tâche à accomplir, s'assurent de son exécution, évaluent le rendement et apportent les correctifs nécessaires, le cas échéant. Cependant, lorsque le rôle de compagnon est assumé par le superviseur ou par la superviseure, il constitue une partie de ses responsabilités. En conséquence, cette personne doit posséder les habiletés pour transmettre son expertise et soutenir l'apprenti ou l'apprentie à guider. Lorsque le rôle de compagnon n'est pas assumé par le superviseur ou par la superviseure, il ne devrait y avoir aucune contradiction, entre le compagnon et la personne qui supervise, à propos des méthodes de travail à démontrer et des instructions à transmettre. Ainsi, le compagnon indique à l'apprenti ou l'apprentie le « comment faire », alors que le superviseur ou la superviseure lui dit le « quoi faire ».

La fonction de compagnon se distingue de celle d'un formateur ou d'une formatrice. Ces derniers s'adressent généralement à plusieurs individus à la fois et, par conséquent, ils doivent utiliser des techniques d'animation de groupe. Pour communiquer avec l'ensemble des participants et des participantes, ils ont recours à une variété de méthodes pédagogiques. Ils donnent leur formation à l'extérieur des lieux où s'accomplissent les tâches, parfois même à l'extérieur de l'entreprise. Ils n'ont pas toujours la possibilité de vérifier, aux termes de la formation, si les participants et participantes sont en mesure d'appliquer les compétences enseignées en situation de travail réelle. Ces personnes peuvent aussi être appelées à faire l'analyse de besoins et à structurer des contenus de formation. Contrairement au compagnon, le formateur ou la formatrice ne sont pas nécessairement des personnes expertes du métier ou de la profession qu'exercent les personnes qui participent à la formation.

Pour sa part, le compagnon est appelé à exercer sa fonction sur les lieux où s'accomplit le travail, par exemple dans l'entreprise ou chez la clientèle, et selon des horaires variés. Il planifie les périodes d'apprentissage et l'organisation du travail afin d'assurer au même moment la qualité du service ou du produit.

Par conséquent, il doit tenir compte des contraintes liées à la production et à la prestation de service (par exemple, le rythme de travail, le manque d'effectif, etc.), à l'environnement de travail (par exemple, le bruit, l'ambiance thermique, l'exiguïté des lieux, la présence de la clientèle, etc.) ainsi qu'aux conditions liées à l'organisation du travail (par exemple, la structure des équipes, la répartition et la rotation des tâches, la convention collective de travail, etc.).

En ce sens, il doit entretenir des relations privilégiées avec les personnes qui exercent d'autres fonctions dans l'entreprise (par exemple, la supervision, la planification de la production, etc.) en vue d'établir des conditions qui vont faciliter l'exercice de son rôle. Ces conditions peuvent avoir rapport, par exemple, à l'affectation à des tâches particulières, à l'aménagement d'un espace pour accueillir l'apprenti, à l'augmentation temporaire des délais de production ou de service, à l'ajout possible de personnel et à la participation ou l'aide de collègues. C'est pourquoi il importe que le compagnon exerce sa fonction de manière autonome et soit en mesure de s'adapter à des situations nouvelles ou changeantes.

Pour exercer sa fonction, le compagnon est appelé à utiliser certains documents de référence, comme les politiques de l'entreprise, un plan d'entraînement à la tâche, des guides de santé et de sécurité, des normes professionnelles, etc. Il travaille avec des outils d'apprentissage et d'évaluation des compétences structurés. Les compagnons qui exercent leur rôle dans le Cadre général utiliseront les outils prévus à cette fin.

Les compétences

Le profil de compétences de la fonction de compagnon comprend six compétences essentielles à la maîtrise de cette fonction de travail :

- être capable d'évaluer les compétences maîtrisées et les besoins d'apprentissage;
- être capable de planifier et d'organiser la mise en œuvre du plan d'apprentissage;
- être capable de transmettre ses compétences;
- être capable de soutenir l'apprenti ou l'apprentie dans sa pratique et de suivre sa progression;
- être capable d'évaluer les compétences;
- être capable d'interagir en milieu de travail.

Les personnes qui maîtriseront les six compétences essentielles de la norme recevront un certificat de qualification professionnelle de compagnon. Celles qui maîtriseront ces compétences dans une entreprise touristique recevront un certificat de qualification professionnelle de compagnon, avec la mention de moniteur ou monitrice en entreprise touristique. D'autres mentions pourront être définies s'il y a lieu.

DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES COMPÉTENCES

Fonction : Compagnon		Code CNP : _____
Compétence 1 : Être capable d'évaluer les compétences maîtrisées et les besoins d'apprentissage		
Contexte de réalisation		
<ul style="list-style-type: none"> • Dans un contexte de production de bien ou de service; • Dans le contexte d'une stratégie du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences ou dans le contexte d'une stratégie d'apprentissage en milieu de travail relevant d'une entreprise ou du secteur; • À l'aide des outils d'apprentissage, d'évaluation des compétences ou d'accompagnement en lien avec le métier; • À l'aide du dossier de formation de l'apprenti ou l'apprentie s'il est disponible; • En tenant compte de la convention collective de travail ou d'une entente patronale-syndicale s'il y a lieu; • En tenant compte des objectifs, des politiques, des normes et de la procédure établie dans l'entreprise (santé et sécurité, qualité, environnement, production, service à la clientèle). 		
Éléments de compétence	Critères de performance	
Être en mesure de :		
1.1 Entrer en contact avec l'apprenti ou l'apprentie : <ul style="list-style-type: none"> • Créer un contact pour mieux connaître l'apprenti ou l'apprentie; • S'informer sur sa façon d'apprendre; • Expliquer les rôles et les responsabilités de chacun et de chacune; • Vérifier l'expérience, les préoccupations, motivations, attentes et perceptions de l'apprenti ou l'apprentie face au métier. 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité du premier contact avec l'apprenti ou l'apprentie; • Relation de confiance engagée. 	
1.2 Évaluer les compétences maîtrisées et les besoins de l'apprenti ou l'apprentie : <ul style="list-style-type: none"> • Évaluer les compétences en lien avec le métier; • Confirmer les compétences maîtrisées. 	<ul style="list-style-type: none"> • Application équitable des critères d'évaluation pour l'ensemble des apprentis et apprenties; • Prise en considération de l'expérience et des champs d'intérêt de l'employé ou de l'employée en fonction du travail à accomplir; • Juste appréciation du degré de compétence de l'apprenti ou l'apprentie (méthode de travail, produit, service); • Entrée adéquate des renseignements dans le carnet ou dans un autre document. 	

Compétence 1 : Être capable d'évaluer les compétences maîtrisées et les besoins d'apprentissage

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>1.3 Déterminer les compétences à acquérir et élaborer ou ajuster le plan d'apprentissage :</p> <ul style="list-style-type: none">• Élaborer ou adapter le plan d'apprentissage;• Présenter à l'apprenti ou l'apprentie le plan d'apprentissage, les horaires et les documents d'apprentissage;• Convenir du plan d'apprentissage et de l'échéancier avec la supervision et le comité de formation.	<ul style="list-style-type: none">• Plan d'apprentissage approprié ou modifications pertinentes compte tenu de l'évaluation des compétences maîtrisées et des besoins;• Explications claires du plan d'apprentissage, des horaires et des documents;• Vulgarisation appropriée de l'information;• Précision et clarté de la communication;• Maîtrise et application adéquates des outils d'apprentissage ou d'accompagnement.

Fonction : Compagnon

Code CNP : _____

Compétence 2 : Être capable de planifier et d'organiser la mise en œuvre du plan d'apprentissage

Contexte de réalisation :

- Dans un contexte de production de bien ou de service;
- Dans le contexte d'une stratégie du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences ou dans le contexte d'une stratégie d'apprentissage en milieu de travail relevant d'une entreprise ou du secteur;
- À l'aide des outils d'apprentissage ou d'accompagnement en lien avec le métier;
- À l'aide du plan d'apprentissage;
- À l'aide des outils et de l'équipement nécessaires à l'apprentissage en lien avec le métier;
- En tenant compte de situations de travail variées, des horaires de travail, des contraintes, du rythme des opérations et de la disponibilité des ressources;
- En tenant compte des valeurs, de la culture organisationnelle, des objectifs, des politiques, des normes et de la procédure établie dans l'entreprise (santé et sécurité, qualité, environnement, production, service à la clientèle);
- En tenant compte de la convention collective de travail ou d'une entente patronale-syndicale s'il y a lieu;
- En interaction avec le personnel et avec la supervision;
- En tenant compte des résultats de l'évaluation des besoins d'apprentissage qui a été faite avec l'apprenti ou l'apprentie.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

2.1 Planifier les séquences d'apprentissage dans le temps :

- Vérifier les séquences de travail avec la supervision en fonction des horaires et des besoins de production et de service;
- Planifier les étapes d'apprentissage;
- Prévoir d'autres ressources le cas échéant (par exemple, absence du compagnon, besoin d'apprentissage particulier, etc.).

- Vérification complète de l'ensemble des séquences d'apprentissage;
- Flexibilité de la planification en fonction des horaires et des besoins de production et de service;
- Maîtrise et application adéquates des outils d'apprentissage ou d'accompagnement.

Compétence 2 : Être capable de planifier et d'organiser la mise en œuvre du plan d'apprentissage

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>2.2 Organiser le matériel pour l'apprentissage :</p> <ul style="list-style-type: none">• Vérifier la disponibilité de l'équipement, des outils et des lieux de travail nécessaires à l'apprentissage;• Choisir l'équipement et les outils de travail appropriés;• Prévoir les choix de remplacement dans le cas où l'équipement et les outils ne sont pas disponibles;• Adapter son intervention aux nouvelles méthodes de travail et au nouvel équipement en place.	<ul style="list-style-type: none">• Choix judicieux de l'équipement et des outils en fonction des apprentissages à faire;• Planification adéquate selon la disponibilité des lieux, de l'équipement et des outils.
<p>2.3 Préparer le travail pour faire les apprentissages :</p> <ul style="list-style-type: none">• Coordonner le travail avec la supervision;• Choisir les méthodes d'apprentissage en fonction des contraintes de l'environnement de travail.	<ul style="list-style-type: none">• Respect de l'organisation du travail, des horaires et des méthodes de travail;• Communication appropriée avec les autres acteurs;• Choix judicieux des méthodes d'apprentissage qui tiennent compte des contraintes du milieu de travail;• Aménagement et préparation adéquate des situations de travail.

Fonction : Compagnon

Code CNP : _____

Compétence 3 : Être capable de transmettre ses compétences

Contexte de réalisation :

- Dans un contexte de production de bien ou de service;
- Dans le contexte d'une stratégie du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences ou dans le contexte d'une stratégie d'apprentissage en milieu de travail relevant d'une entreprise ou du secteur;
- À l'aide des outils d'apprentissage ou d'accompagnement en lien avec le métier;
- À l'aide des outils et de l'équipement de travail;
- À l'aide de logiciels de base ou spécialisés;
- En se reportant à la documentation existante telle que guides de marches à suivre dans le travail et les guides de santé et sécurité, les plans, les fiches techniques, le manuel d'employé, le manuel d'exploitation et d'entretien, etc.;
- À l'aide de vidéos, de cédéroms ou de formation en ligne;
- En utilisant des exemples en lien avec les situations de travail;
- En tenant compte des normes de l'entreprise (santé et sécurité, environnement, qualité, service à la clientèle, etc.);
- En présence de l'apprenti ou l'apprentie et en tenant compte de ses limites connues à l'apprentissage;
- En tenant compte de la convention collective de travail ou d'une entente patronale-syndicale s'il y a lieu.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

3.1 Présenter la tâche et les activités d'apprentissage :

- Faire connaître les objectifs à atteindre;
 - Démontrer la séquence des activités d'apprentissage;
 - Préciser les attitudes reliées au métier;
 - Décrire les éléments de connaissances préalables aux tâches;
 - Rappeler les tâches selon l'ordre d'exécution et la méthode de travail recommandés.
- Description précise de la tâche et des activités d'apprentissage;
 - Mise en contexte appropriée de la tâche;
 - Utilisation des termes et du langage justes;
 - Clarté et précision des explications sur la tâche et la méthode de travail;
 - Explications appuyées sur des exemples pertinents;
 - Utilisation adéquate du matériel d'apprentissage;
 - Utilisation de méthodes de présentation variées;
 - Attitude professionnelle et respect d'autrui.

Compétence 3 : Être capable de transmettre ses compétences	
Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>3.2 Faire des démonstrations en situation réelle ou simulée dans différentes conditions :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Montrer les meilleures façons de faire; • Expliquer que la méthode de travail enseignée est une des bonnes méthodes; • Démontrer l'ensemble de la tâche à une vitesse normale; • Reprendre et expliquer les étapes de l'exécution de la tâche; • Avoir recours à des collègues pour démontrer; • Vérifier le rythme d'apprentissage de l'apprenti ou l'apprentie (savoir s'arrêter au bon moment); • Reporter l'apprenti ou l'apprentie à de la documentation complémentaire. 	<ul style="list-style-type: none"> • Préparation adéquate de la démonstration; • Équilibre entre la théorie et la pratique; • Utilisation des termes justes et d'exemples liés à la tâche; • Respect des méthodes de travail et de l'ordre d'exécution; • Démonstration globale de la tâche à une vitesse normale; • Démonstration détaillée de chacune des étapes de la tâche; • Insistance sur les points-clés (santé et sécurité, qualité, production, service à la clientèle); • Respect du rythme d'apprentissage de l'apprenti ou l'apprentie; • Clarté de la communication avec l'employé ou l'employée, verbalement et dans la gestuelle.
<p>3.3 Vérifier si l'apprenti ou l'apprentie comprend les explications :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Poser des questions; • Faire répéter dans ses mots. 	<ul style="list-style-type: none"> • Vérification appropriée de la compréhension de l'apprenti ou l'apprentie; • Questions pertinentes et posées au moment opportun; • Juste analyse (interprétation) des réponses.

Fonction : Compagnon

Code CNP : _____

Compétence 4 : Être capable de soutenir l'apprenti ou l'apprentie dans sa pratique et de suivre sa progression

Contexte de réalisation :

- Dans un contexte de production de bien ou de service;
- Dans le contexte d'une stratégie du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences ou dans le contexte d'une stratégie d'apprentissage en milieu de travail relevant d'une entreprise ou du secteur;
- À l'aide des outils d'apprentissage ou d'accompagnement en lien avec le métier;
- À l'aide de grilles d'observation et de résolutions de problèmes ou de tout outil mis au point à cette fin;
- Dans le respect des normes de santé et sécurité, de qualité, de production, de service et de sécurité de la clientèle;
- En fonction du plan d'apprentissage et des attentes de l'entreprise;
- Avec le souci de rendre l'apprenti ou l'apprentie autonome et performant dans l'exécution de son travail;
- En présence de l'apprenti ou l'apprentie et en tenant compte de ses limites connues à l'apprentissage;
- En tenant compte de la convention collective de travail ou d'une entente patronale-syndicale s'il y a lieu.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

4.1 Faire pratiquer les tâches et observer le déroulement :

- Confier les tâches pour favoriser l'autonomie de l'apprenti ou l'apprentie;
- Questionner l'apprenti ou l'apprentie et écouter ses commentaires;
- Vérifier sa compréhension du travail;
- Observer, donner ses commentaires (rétroaction), faire du renforcement positif;
- Se substituer à l'apprenti ou l'apprentie ou arrêter la pratique si les activités ou le service à la clientèle l'exigent.

- Information pertinente pour la tâche;
- Contact visuel maintenu;
- Observation adéquate selon les étapes et les critères de rendement relatifs à la tâche;
- Juste interprétation des points observés;
- Demande de reprise de l'exécution de la tâche, en tout ou en partie, au besoin;
- Vérification de la compréhension et clarification des aspects incompris;
- Écoute et attention soutenues;
- Commentaires pertinents et apportant du soutien pendant la pratique (renforcement positif);
- Rétroaction précise, positive et constructive;
- Conditions favorables au bon déroulement de la pratique;
- Intervention rapide et pertinente dans les cas d'arrêt de la pratique ou de substitution à l'apprenti ou l'apprentie;
- Attitude professionnelle et respect d'autrui.

Compétence 4 : Être capable de soutenir l'apprenti ou l'apprentie dans sa pratique et de suivre sa progression

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>4.2 Guider l'apprenti ou l'apprentie dans ses tâches au fur et à mesure de sa progression :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Rencontrer régulièrement l'apprenti ou l'apprentie tout en le laissant expérimenter; • Adapter le plan d'apprentissage; • Amener l'apprenti ou l'apprentie à apprendre de ses erreurs en explorant les causes et les conséquences, l'amener à modifier ses façons de faire et suggérer des solutions au besoin; • Rassurer l'apprenti ou l'apprentie sur sa capacité à surmonter ses difficultés; • Appuyer l'apprenti ou l'apprentie en cas de difficultés dans sa démarche d'apprentissage; • L'aider à maximiser ses tâches pour un meilleur rendement. 	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilité du compagnon; • Qualité de la relation établie; • Rencontres régulières de rétroaction et de mise au point sur la progression des apprentissages; • Communication des résultats observés et des éléments à améliorer; • Reconnaissance des progrès de l'apprenti ou l'apprentie; • Constance et rigueur dans l'accompagnement de l'employé ou de l'employée; • Modifications appropriées au plan d'apprentissage en fonction de la progression de l'employé ou de l'employée; • Respect du plan d'apprentissage
<p>4.3 Apporter son soutien à l'apprenti ou l'apprentie et faire le suivi :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Susciter et maintenir la motivation de l'apprenti ou l'apprentie; • Lui faire voir sa progression; • L'inviter à prendre des initiatives pour que soit augmentée sa confiance en lui-même ou en elle-même; • Reconnaître périodiquement les progrès de l'apprenti ou l'apprentie; • Informer la supervision de la progression de l'apprentissage de l'apprenti ou l'apprentie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualité de la relation établie; • Dynamisme; • Encouragement constant; • Rencontres périodiques pour évaluer la satisfaction de l'apprenti ou l'apprentie; • Point de vue de l'apprenti ou l'apprentie pris en considération; • Reconnaissance appropriée de la progression; • Attitude professionnelle et respect d'autrui; • Communication ouverte et positive sur le rendement de l'apprenti ou l'apprentie et les difficultés éprouvées; • Communication claire et cohérente de la progression de l'apprenti ou l'apprentie auprès de la supervision.

Fonction : Compagnon

Code CNP : _____

Compétence 5 : Être capable d'évaluer les compétences

Contexte de réalisation :

- Dans un contexte de production de bien ou de service;
- Dans le contexte d'une stratégie du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences ou dans le contexte d'une stratégie d'apprentissage en milieu de travail relevant d'une entreprise ou du secteur;
- À l'aide des outils d'apprentissage ou d'accompagnement liés au métier;
- À l'aide d'outils d'évaluation prévus à cette fin (par exemple, grilles d'évaluation ou tests pratiques);
- En fonction des résultats concrets observés au cours de la pratique;
- Selon les pratiques et les normes de qualité établis (production et service);
- En tenant compte de la convention collective de travail ou d'une entente patronale-syndicale s'il y a lieu.

Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>5.1 Évaluer les compétences en cours ou à la fin de la période d'apprentissage à l'aide des outils d'apprentissage ou d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none">• Vérifier la maîtrise des tâches;• Vérifier le degré d'autonomie de l'apprenti.	<ul style="list-style-type: none">• Respect des critères (qualité, méthode etc.) et des conditions d'exécution de la tâche;• Évaluation faite de façon équitable, juste et constante;• Prise en considération de l'autoévaluation de l'apprenti;• Attitude professionnelle et respect d'autrui;• Notation adéquate des renseignements dans le carnet ou dans un autre document.
<p>5.2 Utiliser différents moyens d'évaluation des compétences selon le type de tâches :</p> <ul style="list-style-type: none">• Simulation de problèmes;• Observation de méthodes de travail;• Vérification de la qualité des produits finis et services;• Questionnement.	<ul style="list-style-type: none">• Utilisation appropriée de différents moyens d'évaluation des compétences;• Juste interprétation des points évalués.

Compétence 5 : Être capable d'évaluer les compétences	
Éléments de compétence	Critères de performance
<p>Être en mesure de :</p> <p>5.3 Transmettre les résultats de l'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Communiquer les résultats de l'évaluation à l'apprenti ou l'apprentie, à la supervision ainsi qu'au comité de formation; • Valoriser les succès de l'apprenti ou l'apprentie; • Faire des recommandations en lien avec l'apprentissage à l'apprenti ou l'apprentie ainsi qu'à la supervision; • Conclure le processus d'apprentissage avec l'apprenti ou l'apprentie. 	<ul style="list-style-type: none"> • Communication explicite, cohérente et objective des résultats de l'évaluation; • Vérification appropriée de la compréhension des résultats transmis.; • Attitude professionnelle et respect d'autrui; • Pertinence des recommandations; • Notation adéquate des informations dans le carnet ou dans un autre document.

Fonction: Compagnon

Code CNP : _____

Compétence 6 : Être capable d'interagir en milieu de travail

Contexte de réalisation :

- Dans un contexte de production de bien ou de service;
- Dans le contexte d'une stratégie du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences ou dans le contexte d'une stratégie d'apprentissage en milieu de travail relevant d'une entreprise ou du secteur;
- Principalement avec les membres du personnel et avec le superviseur ou la superviseuse;
- Dans des situations de travail variées, y compris en présence de la clientèle;
- En fonction des valeurs, de la culture organisationnelle, des politiques et des règles de l'entreprise;
- En tenant compte de la convention collective de travail ou d'une entente patronale-syndicale s'il y a lieu.

Éléments de compétence

Critères de performance

Être en mesure de :

6.1 Établir et maintenir des relations interpersonnelles.

- Adaptation du niveau de langage et des interactions en fonction des personnes et des situations;
- Précision et pertinence de la rétroaction;
- Formulations nouvelles appropriées;
- Pertinence des questions;
- Application de règles de politesse et de diplomatie;
- Application appropriée de techniques de communication et d'observation;
- Attitude professionnelle et respect d'autrui.

6.2 Gérer son stress.

- Adaptation pertinente aux imprévus;
- Démonstration de calme et de patience;
- Maintien de l'efficacité au travail;
- Respect des délais prescrits.

Élaboration de la norme de moniteur ou monitrice en entreprise touristique

Le processus d'élaboration de la norme professionnelle s'est déroulé en trois grandes étapes : l'analyse de la situation de travail, la réalisation du profil de compétences et la validation du profil.

Étape 1 L'analyse de la situation de travail

Le processus d'élaboration de la norme a débuté par une analyse de la situation de travail pour la fonction de moniteur ou de monitrice en entreprise touristique

Dans un premier temps, la documentation pertinente a été analysée. Une attention particulière a été accordée au manuel du participant et de la participante à l'atelier intitulé Moniteur en entreprise du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, ainsi qu'à la documentation du cours Compagnon et coaching⁷ du Centre collégial de formation à distance du Cégep de Rosemont. Cette analyse des écrits a permis de cerner plusieurs paramètres fondamentaux de la fonction.

En second lieu, un travail exploratoire a été fait lors d'une rencontre d'une demi-journée avec un comité restreint. Celui-ci réunissait, pour l'occasion, trois spécialistes de la fonction, une formatrice de l'atelier Moniteur en entreprise du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme ainsi que des représentants et des représentantes du comité d'orientation du Conseil. Cette rencontre a permis de commencer à circonscrire la fonction et d'établir une première ébauche des tâches et des activités qu'elle comporte.

À la suite de ces démarches préliminaires, un atelier d'analyse de la situation de travail, inspiré de la méthode du ministère de l'Éducation, du Loisir et du Sport, a été tenu à la station Mont-Sainte-Anne. Il a eu lieu les 26 et 27 octobre 2004.

Cet atelier réunissait dix personnes, dont neuf moniteurs ou monitrices ayant accumulé dans l'exercice de cette fonction, une expérience variant entre 18 mois et 20 ans. Une autre personne s'exprimait au nom des employeurs. Il convient de préciser que l'une des monitrices présentes était également formatrice pour l'atelier Moniteur en entreprise du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme.

Cette rencontre a permis :

- de définir avec précision la fonction;
- de décrire le contexte organisationnel, les tâches et les activités ainsi que les conditions de réalisation et les critères de rendement requis;
- de préciser les connaissances, les habiletés et les attitudes nécessaires à l'accomplissement de ce travail.

7. Ce cours est notamment donné par Emploi-Québec.

Par la suite, les participants et les participantes à l'atelier ont validé le rapport d'analyse de la situation de travail portant sur la fonction de moniteur ou de monitrice en entreprise. Une deuxième validation a été effectuée par l'ensemble des membres du comité d'orientation nommés à la gestion du projet par le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme.

Étape 2 La réalisation du profil de compétences

La deuxième étape du processus d'élaboration de la norme professionnelle a consisté à établir le profil de compétences pour la fonction de moniteur ou de monitrice en entreprise touristique.

Pour commencer, l'équipe de consultants et de consultantes a dégagé une première ébauche du profil de compétences. De l'information a été préparée à partir du contenu du rapport de l'analyse de la situation de travail et elle a été soumise pour validation. Par la suite, cette ébauche a été présentée à un groupe de quatre personnes-ressources venant de différents sous-secteurs de l'industrie touristique et a fait l'objet de consultations individuelles. Trois de ces personnes exercent ou ont exercé la fonction étudiée. La quatrième exerce le rôle de formatrice pour l'atelier Moniteur en entreprise du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme. La rencontre a duré un avant-midi et a servi principalement à valider les grandes lignes du profil, notamment le choix des cinq compétences de base.

Ensuite, ces quatre personnes-ressources, de même que trois autres moniteurs ou monitrices, ont été rencontrés individuellement. Le but visé était d'approfondir et de préciser chacun des éléments contenus dans l'ébauche du profil de compétences. Étaient aussi présents un employeur du secteur des événements et congrès et deux superviseurs, l'un travaillant dans le secteur de l'hébergement et l'autre, dans celui de l'aventure, de l'écotourisme et du plein air. Il est important de préciser qu'en plus de ces sept personnes, quatre observatrices assistaient à cette rencontre : une experte de la fonction de moniteur ou monitrice en entreprise ayant participé à toutes les étapes du processus d'élaboration de la norme, une représentante de la Direction du développement des compétences en milieu de travail d'Emploi-Québec, la chargée de projet du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme et, finalement, une employée provenant d'un comité sectoriel différent du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme.

Le but de cette rencontre était de valider la clarté et la pertinence de chaque élément contenu dans le profil de compétences de la fonction de moniteur ou monitrice en entreprise.

Lors des rencontres, le travail s'est effectué en deux parties :

- établissement du profil en précisant, pour chaque compétence, le contexte de réalisation, les éléments de compétences et les critères de performance. Cette partie vise à répondre aux exigences méthodologiques d'Emploi-Québec, telles qu'elles sont décrites dans le *Guide du Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences* (octobre 2004);
- reprise du profil en y ajoutant ou en précisant, pour chaque compétence indiquée, les connaissances, les habiletés et les attitudes requises, ainsi que le niveau de difficulté, l'importance et la fréquence du travail. Cette deuxième partie, visant à répondre aux attentes du programme de reconnaissance professionnelle du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme, ne fait pas partie de la présente norme.

Finalement, le Comité d'orientation du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme a revu et approuvé le profil de compétences résultant de ces travaux. Puis, celui-ci a été soumis au processus de validation.

Une fois approuvé par le comité d'orientation du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, le profil de compétences a été présenté à différentes personnes-ressources du milieu ainsi qu'à des partenaires du secteur du tourisme. Le but visé était de s'assurer qu'il ferait consensus dans l'industrie.

Le processus de validation de ce profil s'est déroulé en trois étapes. D'abord la validation par un groupe de représentants et représentantes de l'industrie ; ensuite, la validation par des représentants syndicaux des représentantes syndicale ; et, enfin la validation finale par toutes les personnes ayant participé au projet.

Étape 3 La validation du profil de compétences

Validation par un groupe de représentants et de représentantes du secteur du tourisme

Dans un premier temps, le Conseil québécois des ressources humaines en tourisme a tenu une rencontre regroupant sept personnes du secteur du tourisme. Jusqu'à ce moment-là, celles-ci n'avaient pas encore jusqu'alors, collaboré à l'une ou l'autre des étapes d'élaboration du profil de compétences.

Quatre de ces personnes exercent la fonction de moniteur ou de monitrice en entreprise : l'une d'elles depuis neuf ans dans le secteur de la restauration, une autre depuis six ans dans celui du voyage et des services touristiques, une troisième depuis trois ans dans le milieu de l'hébergement, et la dernière, également formatrice pour l'atelier Moniteur en entreprise du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, depuis quatre ans dans des secteurs variés.

Étaient aussi présents un employeur du secteur des événements et congrès et deux superviseurs. L'un de ces superviseurs travaillait dans le secteur de l'hébergement et l'autre, dans celui de l'aventure, de l'écotourisme et du plein air.

Il est important de préciser qu'en plus de ces sept personnes quatre observatrices assistaient à cette rencontre : une experte de la fonction de moniteur ou monitrice en entreprise ayant participé à toutes les étapes du processus d'élaboration de la norme, une représentante de la Direction du développement des compétences en milieu de travail d'Emploi-Québec, la chargée de projet du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme et, finalement, une employée venant d'un comité sectoriel différent du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme.

Le but de cette rencontre consistait à valider la clarté et la pertinence de chaque élément contenu dans le profil de compétences de la fonction de moniteur ou monitrice en entreprise. De l'ensemble de cette journée, il ressort que le profil de compétences fait l'unanimité.

Validation par des représentants syndicaux ou représentantes syndicales

Dans un deuxième temps, trois personnes représentant le syndicat ont été rencontrées. L'une d'entre elles a plus de 20 ans d'expérience à titre de moniteur en entreprise dans le secteur de l'hébergement.

Dans l'ensemble, tous trois ont trouvé le document très satisfaisant et ont adhéré à son contenu. Ils ont toutefois proposé des ajouts dans les contextes de réalisation de deux compétences, et ce, de façon à tenir compte des dispositions établies dans les contrats de travail des moniteurs ou des monitrices en entreprise.

Validation finale par toutes les personnes ayant participé au projet

Par la suite, le document final a été envoyé à toutes les personnes qui, depuis le début, ont participé à la réalisation du projet. Elles avaient la consigne de lire attentivement un document contenant le contexte d'exercice de la fonction et le profil de compétences, puis de remplir un formulaire de validation, de le signer et de l'envoyer par télécopieur.

En tout, 23 personnes sur 31 ont répondu à l'invitation de valider le document. Parmi elles, 17 exercent ou ont déjà exercé la fonction de moniteur ou de monitrice en entreprise. Cinq autres personnes sont des représentants ou des représentantes d'employeurs ou d'organismes, et une dernière agit à titre de délégué syndical.

Parmi les 17 moniteurs et monitrices ayant répondu à la demande de validation, 5 exercent ou ont exercé cette fonction dans le secteur de l'aventure, de l'écotourisme et du plein air, 3 dans celui de la restauration, 3 autres, dans celui de l'hébergement et 2, dans le milieu du voyage et des services touristiques. De plus, trois personnes ayant collaboré à la validation du document animent l'atelier Moniteur en entreprise du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme et une dernière est une formatrice-consultante indépendante.

Un large consensus sectoriel

Que ce soit en participant au groupe de validation (étape 1) ou à la rencontre avec les représentants syndicaux (étape 2) ou encore, en remplissant le formulaire de validation (étape 3), les personnes qui exercent des activités dans le secteur touristique sont unanimes : la norme professionnelle qui leur a été soumise correspond à celle de la fonction de moniteur ou monitrice en entreprise dans le domaine du tourisme.

Le consensus sectoriel obtenu tient compte, à la base, de trois paramètres : la variété des sous-secteurs, la variété des rôles des personnes qui ont répondu à l'invitation de participer à la démarche et la diversité des régions touristiques.

La variété des sous-secteurs

Les personnes qui ont validé la norme professionnelle venaient des principaux sous-secteurs touristiques : restauration, hébergement, services touristiques, événements et congrès, ainsi que aventure, écotourisme et plein air. Tous ces sous-secteurs réunis représentent plus de 88 % de l'ensemble de l'industrie du tourisme.

La variété des rôles de ceux et celles qui ont répondu à l'invitation

Les personnes qui ont validé la norme professionnelle étaient principalement des moniteurs ou des monitrices exerçant cette fonction dans une entreprise. Par ailleurs, des animatrices de l'atelier Moniteur en entreprise du Conseil québécois des ressources humaines en tourisme, des superviseurs et superviseuses, des gestionnaires de ressources humaines, des représentants et représentantes d'employeurs ainsi que des représentants syndicaux et représentantes syndicales ont également attesté que la norme soumise était conforme aux compétences requises pour exercer cette fonction.

La diversité des régions

Contrairement à d'autres fonctions de travail en tourisme, comme celle de l'hospitalité, qui peuvent varier en raison des particularités locales, la fonction de moniteur ou de monitrice en entreprise diffère très peu d'une région à une autre : les compétences pour l'exercer restent sensiblement les mêmes. Dans ce cas, il n'était donc pas vraiment nécessaire de s'assurer d'un consensus régional.

Malgré tout, les personnes ayant validé la norme professionnelle proviennent des quatre régions géographiques du Québec définies précédemment :

- Montréal;
- Capitale-Nationale : Québec, Mont-Sainte-Anne, Beaufort, Stoneham;
- Régions périphériques : Longueuil, Drummondville, Canton d'Orford, Bromont, Mont-Tremblant;
- Régions ressources : Trois-Rivières.

En résumé, la norme professionnelle fait l'unanimité parmi les personnes qui agissent dans le secteur du tourisme et qui ont été appelées à la valider. Et ce, peu importe qu'elles exercent elles-mêmes la fonction de moniteur ou de monitrice en entreprise ou qu'elles soient des représentants ou des représentantes de la partie patronale ou de la partie syndicale.

L'obtention de ce consensus démontre que la norme professionnelle correspond aux attentes et aux exigences de l'industrie touristique.

Élaboration de la norme de compagnon

Diverses ressources ont été mises à contribution dont les rôles et les responsabilités se définissaient comme suit :

- le *Groupe de travail de la Commission sur l'apprentissage en milieu de travail*, initiateur de ce projet, a approuvé la norme professionnelle et recommandé son adoption à la Commission des partenaires du marché du travail.
- Des *compagnons* considérés comme les experts de la fonction de travail ont participé, dans un premier temps, à un comité de travail en vue d'élaborer la norme où ont été décrites les compétences nécessaires pour assumer adéquatement le rôle de compagnon. Dans un deuxième temps, ils ont validé cette norme au moyen d'un questionnaire-sondage.
- Des *employeurs* responsables de l'instauration du compagnonnage dans leurs entreprises se sont prononcés sur les compétences nécessaires pour exercer le rôle de compagnon ainsi que sur la certification des compétences. Leur participation a permis de tracer les limites de cette fonction par rapport à d'autres rôles et responsabilités de leurs entreprises.
- Des *représentants syndicaux et représentantes syndicales* ont été sollicités parce que ces personnes doivent souvent se prononcer sur l'instauration de l'apprentissage dans les entreprises où ils ou elles représentent les travailleurs et les travailleuses. Elles se sont prononcées sur la définition des compétences des compagnons et elles ont participé à la validation de la norme professionnelle. Elles ont souligné, entre autres, l'importance de reconnaître les compétences maîtrisées par les travailleurs et les travailleuses.
- Les *responsables d'Emploi-Québec en région* qui mettent en place le Programme d'apprentissage en milieu de travail et font les suivis en entreprise connaissent bien les compagnons et le contexte dans lequel ils exercent leur rôle. À ce titre, leur contribution lors de la validation de la norme a aidé à mieux cerner ce rôle.
- Les *comités sectoriels de main-d'œuvre* sont les maîtres d'œuvre du Programme d'apprentissage en milieu de travail. Non seulement ils élaborent les normes professionnelles, mais également ils conçoivent les carnets d'apprentissage et les guides pour les compagnons. Pour valider la norme professionnelle, tous les comités sectoriels de main-d'œuvre ont été consultés et six d'entre eux ont participé au Comité d'orientation.
- La *Direction du développement des compétences en milieu de travail* a joué un rôle d'encadrement des travaux pour la production de la norme en compagnonnage. Le représentant de la Direction du développement des compétences en milieu de travail a agi comme coordonnateur du projet et encadré les travaux des personnes ayant un rôle de consultation. Il s'est assuré que la démarche faisait l'objet d'un consensus de la part des divers secteurs d'activité engagés dans le Programme d'apprentissage en milieu de travail.

- Le *Comité d'orientation* a validé, sur une base régulière, les travaux de production.
- La *firme de consultants AGD Formation* a exécuté l'ensemble des travaux liés à la production de la norme professionnelle pour le compagnonnage.

Tout au cours du processus de consultation et de validation, différentes stratégies ont été utilisées, telles que :

- des consultations individuelles sur le terrain;
- la consultation d'un comité de travail (DACUM);
- la consultation du milieu (compagnons, employeurs et représentants syndicaux ou représentantes syndicales) par un questionnaire-sondage;
- la consultation des différents partenaires et la validation auprès de ceux-ci (comités sectoriels de main-d'œuvre, Emploi-Québec);
- la consultation et la validation auprès du Comité d'orientation et du Groupe de travail de la Commission sur l'apprentissage en milieu de travail.

Consultations individuelles

Les consultations individuelles visaient à :

- fournir des données pertinentes sur le contexte de travail des compagnons et à faire connaître les conditions liées à l'exercice de cette fonction dans le milieu;
- recueillir les points de vue des compagnons et des employeurs sur les compétences et les qualités nécessaires pour exercer la fonction de compagnon ainsi que sur les modalités de mise en place du programme de certification.

Les personnes consultées lors des entrevues, c'est-à-dire les compagnons et les employeurs, venaient de différents secteurs de l'activité économique⁸ du Québec.

Consultation d'un comité de travail

À partir d'une liste fournie par les comités sectoriels de main-d'œuvre et Emploi-Québec, diverses personnes ont été sollicitées, au mois de mars 2005, pour participer à un comité de travail dont le mandat consistait à élaborer la première version du profil de compétences. Composé de treize personnes dont huit compagnons, deux employeurs et trois représentants syndicaux ou représentantes syndicales⁹, ce comité a élaboré une première version du profil de compétences. Au sein de ce comité, un employeur et deux représentants syndicaux exerçaient aussi le rôle de compagnon dans leur fonction de travail.

8. Véhicules récréatifs, Environnement, Services de soins personnels, Tourisme, Télécommunication.

9. Centrale des syndicats démocratiques (CSD), Fédération des travailleurs du papier et de la forêt (FTPF/CSN), Syndicat de la métallurgie de Québec inc.

Les personnes ayant participé à ce comité venaient de dix entreprises¹⁰. Elles représentaient sept régions géographiques du Québec¹¹ et onze secteurs d'activité économique¹² en lien avec le Programme d'apprentissage en milieu de travail.

L'analyse de la fonction de compagnon d'apprentissage a été faite selon la méthode DACUM¹³. Elle a permis de dégager les différents aspects du profil de compétences et de la norme professionnelle, parmi lesquels le contexte de réalisation, les compétences essentielles, les éléments de compétence et, pour chacun d'eux, les critères de performance. L'analyse a permis également de dresser une liste de qualités nécessaires qui pourra servir de base à la sélection des compagnons en entreprise.

Au mois de juin 2005, une deuxième rencontre s'est tenue avec les membres du comité de travail¹⁴. Elle a permis de valider les résultats de la consultation du milieu, décrite ci-après. Les personnes absentes lors de cette deuxième rencontre ont également pu se prononcer, par courrier électronique, sur les diverses modifications apportées à la norme.

Consultation du milieu (compagnons, employeurs et représentants syndicaux ou représentantes syndicales) par un questionnaire-sondage

La version préliminaire de la norme élaborée par le comité de travail a été soumise, pour consultation et validation, aux représentants et représentantes du milieu (compagnons, gestionnaires, représentants syndicaux et représentantes syndicales), au printemps 2005. Nous avons fait le travail au moyen d'un questionnaire-sondage écrit par lequel chacune des personnes consultées a pu se situer en ce qui concerne les différentes compétences qu'exige la fonction.

Le questionnaire-sondage a été soumis pour validation auprès de 97 personnes dont 57 compagnons, 29 employeurs et 11 représentants syndicaux ou représentantes syndicales. Les personnes sollicitées étaient inscrites sur la liste fournie par les comités sectoriels de main-d'œuvre et par Emploi-Québec, et elles représentaient 19 secteurs d'activité économique. De ce nombre, 59 personnes ont répondu. Elles étaient rattachées à 17 secteurs et à 13 régions géographiques du Québec.

Cette consultation nous a permis d'obtenir une version de la norme représentative du milieu où les compagnons exercent leur rôle.

10. Alliance québécoise des techniciens de l'image et du son (AQTIS), Hôtel l'Eau à la bouche, Entreprise d'électromécanique Delstar inc., Fumoir Grizzly, Groupe Meloche inc., Menuiserie M B G inc., Entretien industriel Rovon Limitée, Sylviculture Tranfor, Simon Lussier inc., Tissage Sherbrooke.

11. Centre-du-Québec, Estrie, Lanaudière, Laurentides, Montréal, Montérégie, Saguenay-Lac-Saint-Jean.

12. Aménagement forestier, Communications graphiques, Culture, Environnement, Industrie de la fabrication métallique industrielle, Industrie du bois de sciage, Industrie électrique et électronique, Industries des portes et fenêtres, du meuble et des armoires de cuisine, Pêches maritimes, Textile, Tourisme.

13. Developing a curriculum : il s'agit d'une méthode d'analyse de tâches qui permet de décrire les compétences génériques et communes liées à un métier.

14. Association des libraires du Québec, Fédération des travailleurs du papier et de la forêt, (FTPF / CSN), Onyx industriel, Simon Lussier inc., Fumoir Grizzly.

Consultation et validation auprès des comités sectoriels de main-d'œuvre et d'Emploi-Québec

Les comités sectoriels de main-d'œuvre¹⁵ ainsi que les représentants régionaux ou les représentantes régionales de l'apprentissage pour Emploi-Québec¹⁶ ont été invités à participer à la validation du projet de norme professionnelle. Préalablement à ces rencontres, une version provisoire de la norme leur a été acheminée avec un questionnaire. Ce dernier devait être rempli avant le moment des rencontres. Cette consultation a permis de recueillir des points de vue particuliers au regard de l'exercice de cette fonction et de faire des corrections appropriées en ce qui concerne la norme.

Consultation et validation auprès du Comité d'orientation

La norme professionnelle a été soumise à une dernière étape de validation auprès des membres du Comité d'orientation, ce qui a permis d'apporter les dernières corrections au projet de norme avant de l'acheminer, en octobre 2005, pour approbation auprès du Groupe de travail de la Commission sur l'apprentissage en milieu de travail, à la suite de quoi le Comité d'orientation a poursuivi ses travaux en vue d'harmoniser la norme pour compagnon avec celle mise au point pour le moniteur ou la monitrice en entreprise touristique.

15. Douze personnes des comités sectoriels : Communications graphiques (2), Industrie de la fabrication métallique industrielle, Production agricole, Tourisme (CQRHT), Aménagement forestier, Industrie du textile, Commerce de l'alimentation, Industries des portes et fenêtres, du meuble et des armoires de cuisine, Services de soins personnels, Culture (CQRHC), Environnement, Direction de l'intervention sectorielle.

16. Huit personnes des centres locaux d'emploi d'Emploi-Québec : Lanaudière, Longueuil, Montérégie, Montréal, Capitale-Nationale, Centre-du-Québec, Saguenay-Lac-Saint-Jean, Chaudière-Appalaches.

Contexte d'exercice particulier au moniteur ou à la monitrice en entreprise touristique

Experts du métier ou de la profession, le moniteur ou la monitrice en entreprise touristique entraîne à la tâche, en milieu de travail, un nouvel employé ou une nouvelle employée, un membre du personnel occupant une nouvelle fonction ou ayant besoin de perfectionnement. Dans le contexte de l'entraînement à la tâche, ils agissent également à titre d'accompagnateur ou d'accompagnatrice, d'évaluateur ou d'évaluatrice et d'agent ou d'agente de changement.

Les moniteurs ou les monitrices en entreprise touristique exercent leurs fonctions dans des lieux physiques variés, correspondant à tous les endroits où s'effectue le travail de la personne qui bénéficie d'activités d'entraînement à la tâche. Leurs horaires de travail varient en fonction de celui du personnel à entraîner, mais également selon les exigences propres au sous-secteur touristique auquel appartient l'entreprise : de soir, de jour, la fin de semaine, en période tranquille ou d'affluence. Le moniteur ou la monitrice planifie la période d'entraînement et l'organisation du travail afin d'assurer au même moment la qualité du service à rendre à la clientèle. La présence de la clientèle pendant l'entraînement accentue l'importance des compétences relationnelles du moniteur et de la monitrice en entreprise.

Les principaux outils de référence utilisés par les moniteurs et les monitrices en entreprise sont les suivantes :

- les marches à suivre et les politiques de l'entreprise;
- le plan d'entraînement;
- le manuel de l'employé ou de l'employée et le manuel de formation;
- les guides de marches à suivre et de sécurité;
- les manuels d'utilisation et d'entretien (logiciel, machinerie, équipement);
- les normes de services et les normes de compétences;
- les bottins des fournisseurs;
- les autres documents reliés à la tâche : menus, cartes des vins, listes des forfaits, etc.;
- les horaires de travail.

En plus du matériel, de l'équipement et des instruments faisant partie de l'environnement de travail, les moniteurs et les monitrices en entreprise peuvent utiliser la technologie informatique, composée d'un ordinateur et de ses périphériques, des logiciels de base, tels que Word et Excel, des logiciels spécialisés, parmi lesquels Maître D et Gamma, dans le secteur de la restauration, ou IQware et Onity, dans le secteur de l'hôtellerie.

Dans l'industrie touristique, la nouveauté des produits ou services offerts, de même que l'arrivée de techniques de pointe entraînent la modernisation de l'équipement et un changement fréquent du matériel utilisé. Ces aspects ont comme effets la mise à jour des marches à suivre (régulièrement et à la dernière minute) et la modification des normes de sécurité.

Contexte d'exercice particulier au compagnon dans le Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences, y compris dans le Programme d'apprentissage en milieu de travail

Le compagnon qui exerce son rôle dans le Cadre général se distingue des autres personnes qui soutiennent l'apprentissage en entreprise en ce qu'il transmet ses compétences en respectant les exigences particulières de ce programme. Il contribue ainsi à la reconnaissance des compétences par un certificat délivré par l'État. Les aspects particuliers de sa fonction dans le Cadre général sont notamment :

- d'effectuer une évaluation des compétences maîtrisées par l'apprenti ou l'apprentie qui permet une reconnaissance officielle de ses compétences;
- de transmettre les compétences qui sont formulées dans une norme professionnelle;
- d'utiliser les outils du Programme d'apprentissage en milieu de travail ou d'une autre stratégie du Cadre général (carnet d'apprentissage, guide du compagnon ou autres outils prescrits) pour structurer l'acquisition des compétences;
- de consigner en cours d'apprentissage les compétences acquises et participer au suivi de la démarche d'apprentissage avec les responsables du programme à Emploi-Québec ou selon d'autres façons prévues dans la stratégie d'intervention;
- d'évaluer les compétences de son ou ses apprentis ou apprenties en se référant au carnet d'apprentissage ou à d'autres outils prescrits par le Cadre général, y compris le Programme d'apprentissage en milieu de travail. Cette évaluation doit être consignée selon les règles pour permettre à l'apprenti ou l'apprentie de recevoir un certificat de qualification ou une attestation de compétence.