



Compétences pour réussir – Développement des niveaux de compétence

Tableaux de compétences

LILY KAUFMANN | WENDY LEE | CAM NGUYEN | BORIS PALAMETA

Conseil d'administration de la SRSA

Richard A. Wagner
Ancien associé principal, Norton Rose Fulbright S.E.N.C.R.L.,
s.r.l.

Tim Aubry, Ph.D.
Professeur, École de psychologie
Chercheur principal, Centre de recherche sur les services
éducatifs et communautaires

Gordon Berlin
Ancien président de MDRC

Satya Brink, Ph.D.
Consultante internationale, recherche, analyse des politiques
et conseils en politiques stratégiques
Éducation, apprentissage tout au long de la vie et
développement

Erica Di Ruggiero, Ph.D.
Directrice, Centre de la santé mondiale
Directrice, Spécialisation collaborative en santé mondiale
École de santé publique Dalla Lana, Université de Toronto

Marie-Lison Fougère
Ancienne sous-ministre, ministère des Affaires francophones
Ancienne sous-ministre déléguée à la Condition féminine

Renée F. Lyons, Ph.D.
Professeure émérite, Université Dalhousie
Présidente fondatrice et directrice scientifique émérite,
Bridgepoint Collaboratory for Research and Innovation,
Université de Toronto

Andrew Parkin, Ph.D.
Directeur exécutif de l'Environics Institute

Nancy Reynolds
Associée directrice, Sterling Lifestyle Solutions

Président et chef de la direction de la SRSA

David Gyarmati

La Société de recherche sociale appliquée (SRSA) est un organisme de recherche sans but lucratif, créé dans le but précis d'élaborer, de mettre à l'essai sur le terrain et d'évaluer rigoureusement de nouveaux programmes. Notre mission, qui comporte deux volets, consiste à aider les décideurs et les intervenants à déterminer les politiques et programmes qui améliorent le bien-être de tous les Canadiens, en se penchant particulièrement sur les effets qu'ils auront sur les personnes défavorisées, et à améliorer les normes relatives aux éléments probants utilisées pour évaluer ces politiques.

Depuis sa création en décembre 1991, la SRSA a mené plus de 550 projets et études pour différents ministères fédéraux et provinciaux, des municipalités ainsi que d'autres organismes publics et sans but lucratif. La SRSA a des bureaux à Ottawa et Vancouver et des bureaux satellites à Calgary, Hamilton, Montréal, Regina, Toronto et Winnipeg.

Pour plus de renseignements sur la SRSA, contacter :

Société de recherche sociale appliquée
55, rue Murray, bureau 400
Ottawa (Ontario) K1N 5M3
613-237-4311 | 1-866-896-7732
info@srdc.org | www.srdc.org

Bureau de Vancouver
890, rue Pender Ouest, bureau 440
Vancouver (Colombie-Britannique) V6C 1J9
604-601-4070

Bureaux satellites :
Alberta, Colombie-Britannique, Manitoba,
Ontario, Québec et Saskatchewan
1-866-896-7732

Publié en 2024 par la Société de recherche sociale
appliquée

TABLE DES MATIÈRES

SOMMAIRE	II
DOCUMENTS SUR LES COMPÉTENCES	1
Aperçu	1
Guide d'utilisation	2
Lecture	4
Écriture	8
Calcul	12
Compétences numériques	17
Résolution de problèmes	21
Communication	24
Collaboration	28
Adaptabilité	32
Créativité et innovation	35
RÉFÉRENCES	38

SOMMAIRE

En mai 2021, le modèle Compétences pour réussir a été lancé pour fournir une structure commune qui harmonise la transformation des programmes et des politiques avec les besoins changeants en matière de perfectionnement des compétences et de la main-d'œuvre. Parallèlement à la description des compétences, le lancement du modèle Compétences pour réussir comprenait des descripteurs de compétences préliminaires. Toutefois, il a été jugé important de constituer une base de données probantes plus solide avant de fournir plus de détails (Palameta et coll., 2021; Nguyen et coll., 2022). Ce projet, intitulé *Compétences pour réussir – Développement des niveaux de compétence*, a été conçu comme première étape pour répondre au besoin de niveaux et de descriptions de compétences plus détaillés. Le projet visait à produire un ensemble plus riche de ressources conceptuelles sur les compétences afin d'éclairer et d'inspirer d'autres travaux.

Les objectifs primordiaux du projet étaient de poursuivre le perfectionnement des descripteurs des niveaux de compétence du modèle Compétences pour réussir et de fournir plus de détails pour aider les praticiens à créer des programmes de formation, des programmes d'études et des outils d'évaluation. Ce projet s'est concentré sur la création de documents sur les compétences, principalement à l'intention des concepteurs de programmes d'études et des praticiens de la formation. Les praticiens peuvent utiliser les dimensions ou les facteurs de difficulté pour élaborer des scénarios d'apprentissage de complexité variable, offrant aux apprenants la possibilité de mettre en pratique et d'appliquer leurs compétences dans des milieux d'apprentissage sûrs. Les praticiens peuvent également utiliser les énoncés de compétences pour élaborer des grilles permettant de recueillir des preuves de compétences. Cela peut se faire dans le cadre de l'évaluation des besoins des apprenants au début des programmes afin d'établir les compétences de base et les lacunes. Cela pourrait aussi être fait à la fin du programme pour mesurer les progrès de l'apprentissage.

Afin de maximiser la continuité entre le cadre des Compétences essentielles et le modèle Compétences pour réussir, nous avons commencé par examiner les documents relatifs aux compétences essentielles. En particulier, le Reader's Guide to Occupational Essential Skills Profiles (Fownes et coll., 2010) a été une ressource clé. La SRSA a également passé en revue d'autres cadres, notamment les compétences sociales et émotionnelles, en particulier les cadres canadiens, les cadres nationaux de compétences ayant un objectif semblable à celui du modèle Compétences pour réussir ainsi que les cadres d'évaluation internationaux, afin d'harmoniser notre compréhension des niveaux de compétence avec les recherches les plus récentes. Ensuite, nous avons consulté un groupe d'experts composé de praticiens, de concepteurs d'évaluations et de chercheurs au sein de l'écosystème de la formation axée sur les compétences et l'emploi. Le groupe d'experts a soutenu la SRSA tout au long de la conceptualisation générale de la structure et de l'approche, et a fourni des commentaires détaillés à l'appui de la révision de plusieurs

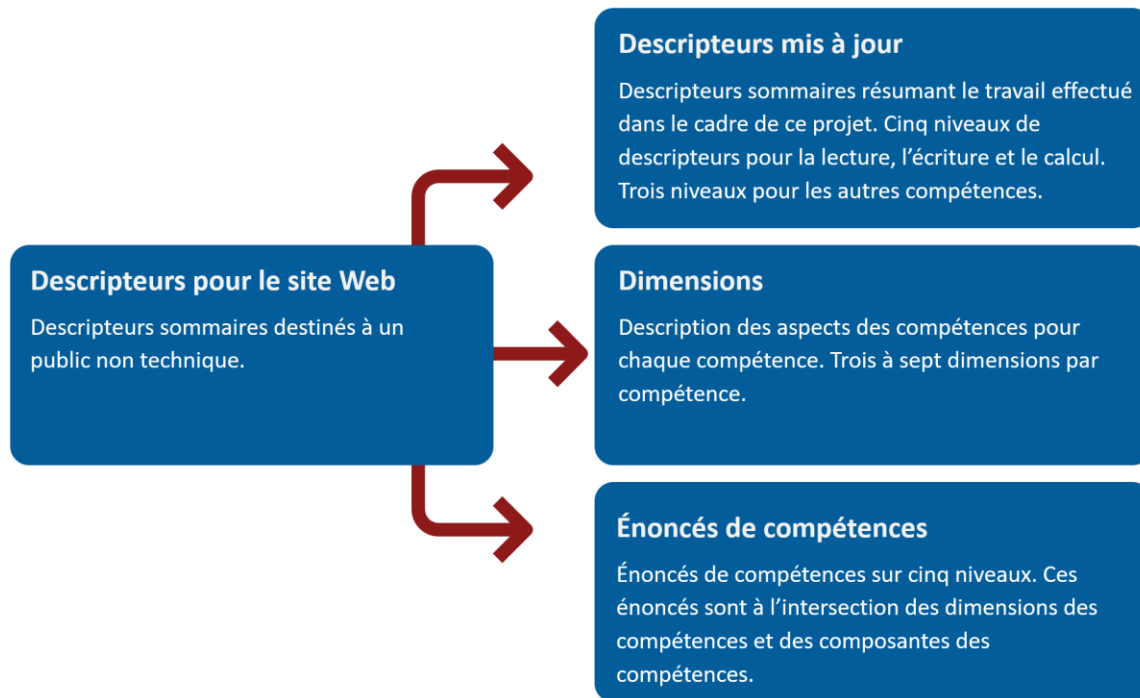
ébauches de ces documents sur les compétences. Le groupe d'experts ainsi que les collègues du programme Compétences pour réussir ont également recommandé des documents de recherche, des cadres et d'autres ressources clés pour éclairer notre travail. De plus, la SRSA a régulièrement consulté la Direction de l'information sur le marché du travail (DIMIT) pour veiller à ce que le projet soit élaboré de façon complémentaire, mais distincte des initiatives connexes. Dans la version finale, à la suite d'une suggestion d'un membre du groupe d'experts, nous avons appliqué l'intelligence artificielle (IA) pour aider à résumer et à synthétiser les concepts clés à partir de grandes quantités d'information générées tout au long du projet.

Avec le groupe d'experts, nous avons eu une discussion approfondie sur le nombre approprié de niveaux pour les descripteurs de compétences. Dans l'ébauche des niveaux de compétence présentés dans le rapport de lancement initial, cinq niveaux de compétence ont été décrits pour les compétences en littératie (lecture, écriture, calcul) et trois niveaux pour les autres compétences. Dans le cadre de ce projet, nous avons opté pour une structure à cinq niveaux pour les documents techniques plus détaillés, le but étant d'offrir aux praticiens une gradation plus riche des compétences, tout en conservant pour l'instant une structure à trois niveaux pour les documents destinés au grand public afin de réduire au minimum les perturbations inutiles pour les utilisateurs actuels des descripteurs de compétence du programme Compétences pour réussir.

Nous tenons à réitérer le rôle du présent rapport comme point de départ vers d'autres travaux. Comme il a été mentionné précédemment, le présent rapport vise à compléter les ressources existantes du site Web du programme Compétences pour réussir en fournissant des détails techniques supplémentaires pour éclairer et inspirer l'élaboration de formations et d'évaluations.

Les principales ressources en matière de compétences découlant de ce projet viendront s'ajouter aux descripteurs de compétence existants disponibles sur le site Web d'EDSC, à titre d'outils pour les praticiens du programme Compétences pour réussir (voir la figure ES1). L'éventail des ressources disponibles donne aux utilisateurs la flexibilité de choisir le niveau de profondeur et de spécificité avec lequel ils souhaitent interagir, tout en leur donnant l'assurance que tous les documents sont liés et interconnectés. Les tableaux ci-dessous présentent ces documents sur les compétences. D'autres détails de la recherche qui ont servi à l'élaboration de ces documents peuvent être trouvés dans le [rapport final](#).

Figure ES1 **Aperçu des ressources en matière de compétences**



DOCUMENTS SUR LES COMPÉTENCES

Dans cette section, nous présentons les documents sur les compétences élaborés dans le cadre de ce projet. Un aperçu de la structure est d'abord rappelé. Nous fournissons ensuite un guide d'utilisation général pour faciliter l'utilisation et l'application de ces documents sur les compétences. Nous tenons à souligner de nouveau que ces documents fournissent de l'information complémentaire et une source d'inspiration pour d'autres travaux afin d'appuyer la mise en œuvre continue de la formation et des évaluations du programme Compétences pour réussir.

Les tableaux présentés ci-dessous contiennent des *exemples* d'énoncés de compétences. L'adaptation, l'affinement et le perfectionnement des énoncés de compétences sont encouragés à mesure que les données probantes du programme Compétences pour réussir continuent d'être recueillies. De plus, nous encourageons cette collecte de données afin d'éclairer les améliorations apportées aux documents sur les compétences et d'appuyer une compréhension plus valide et fiable des compétences.

APERÇU

Pour rappel, les documents sur les compétences présentés dans le présent rapport se composent des éléments suivants :

- **Dimensions** : Les dimensions décrivent les caractéristiques d'une situation dans les contextes professionnel, de vie et d'apprentissage qui nécessite l'application de compétences. Elles expliquent dans quelle mesure une situation est complexe en précisant les facteurs de difficulté de cette situation. Les dimensions permettent d'encadrer et d'esquisser les limites conceptuelles des niveaux de compétence. Les termes relatifs aux dimensions correspondent à ceux du Guide d'interprétation des profils des compétences essentielles des cadres d'évaluation plus récents de l'OCDE, notamment le cycle 2 du PIAAC. Dans le présent rapport, chacune des neuf compétences pour réussir a été conceptualisée de façon à avoir entre trois et sept dimensions.
- **Énoncés de compétences** : Les énoncés de compétences relient les dimensions aux composantes qui définissent la compétence. Ils décrivent les comportements requis pour répondre aux facteurs de complexité ou de difficulté. Les énoncés de compétences illustrent la manière dont une personne ayant des compétences de niveau 1 se comporterait et réagirait avec succès à un certain ensemble de facteurs de difficulté, comparativement à une personne de niveau 5 qui se comporterait et réagirait à un ensemble plus vaste et plus complexe de facteurs de difficulté. Les énoncés de compétences sont axés sur le comportement. Nous avons élaboré 30 énoncés de compétences pour chaque compétence.

- **Descripteurs de niveaux généraux :** Il s'agit d'une description générale des compétences qui correspond à l'information sur les compétences publiée sur le site Web du programme Compétences pour réussir. Ces descripteurs de niveaux généraux visent à donner au grand public une vue d'ensemble du programme Compétences pour réussir. Dans le présent rapport, nous avons révisé les cinq descripteurs de niveaux généraux pour la lecture, l'écriture et le calcul, ainsi que les trois descripteurs de niveau généraux pour les compétences numériques, la résolution de problèmes, la communication, la collaboration, l'adaptabilité, ainsi que la créativité et l'innovation. En général, les descripteurs au niveau « débutant » englobent les niveaux 1 et 2, les descripteurs au niveau « intermédiaire » correspondent au niveau 3, et les descripteurs au niveau « avancé » sont ceux des niveaux 4 et 5.

GUIDE D'UTILISATION

Les documents sur les compétences sont organisés sous forme de tableaux dans la section suivante. Avant d'entrer dans les détails, nous vous fournissons un bref guide pour faciliter la navigation et l'utilisation.

Pour chaque compétence, un tableau des trois à sept dimensions couvrant les cinq niveaux est d'abord présenté. Un tableau des énoncés de compétences mettant en correspondance toutes les dimensions avec chacune des six composantes de compétences, couvrant les cinq niveaux, est présenté ci-dessous. Enfin, un tableau résumant toutes les dimensions et tous les énoncés en descripteurs de niveaux généraux est présenté. Comme nous l'avons vu ci-dessus, pour les descripteurs généraux, nous présentons cinq niveaux pour la lecture, l'écriture et le calcul, et trois niveaux pour les autres compétences.

Chaque tableau des dimensions et des compétences peut être examiné horizontalement ou verticalement. Un **examen horizontal** donne une idée de la manière dont la complexité des compétences augmente pour un domaine de compétences précis, en recoupant les cinq niveaux. Un **examen vertical** donne une idée de la démonstration des compétences, ou du type de tâches que les apprenants peuvent accomplir, à un certain niveau, en recoupant toutes les dimensions ou toutes les composantes de compétences. Il peut être utile de procéder à des examens horizontaux et verticaux lors de l'utilisation des documents sur les compétences.

Enfin, lors de l'examen des tableaux de compétences, il convient de garder à l'esprit quelques considérations.

- Lors de l'examen des tableaux de compétences, il convient de noter que les niveaux supérieurs comprennent les compétences décrites dans les niveaux précédents. En d'autres termes, les apprenants au niveau 5 devraient être en mesure de démontrer la maîtrise de tous les niveaux précédents.

- Il y a des chevauchements entre les compétences ou les composantes de compétences. Bien que ceux-ci aient été réduits au minimum, ils reflètent la nature interdépendante de l'acquisition des compétences.
- Il peut y avoir des cas où les apprenants excellent dans une composante de compétence, mais pas dans les autres. Pour les formateurs et les concepteurs de programmes d'études, c'est l'occasion de fournir une formation ou un soutien supplémentaire dans ces domaines de compétences. Pour les concepteurs d'évaluations, aucune orientation n'a encore été établie sur la façon d'interpréter les variations du niveau de compétence pour différentes composantes de compétences afin de définir un niveau pour une compétence.
- Les documents sur les compétences utilisent un langage positif pour montrer ce que les apprenants peuvent faire plutôt que ce qu'ils ne peuvent pas faire. Cela signifie qu'au niveau 1, nous décrivons une gamme limitée de tâches et de comportements que les personnes peuvent accomplir, possiblement avec beaucoup d'aide et de soutien. Il peut y avoir un « niveau 0 » implicite de personnes qui ne peuvent systématiquement pas effectuer les activités limitées qu'une personne de niveau 1 pourrait effectuer.

LECTURE

Tableau 3 Lecture : Dimensions

Lecture : Dimensions					
Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Complexité de l'interprétation du texte	Exigences de la tâche : Lire des textes relativement courts pour y repérer un seul élément d'information. Suivre des directives écrites simples.	Exigences de la tâche : Lire des textes plus complexes pour y repérer un seul élément d'information ou lire des textes simples pour y repérer plusieurs éléments d'information. Tirer des conclusions élémentaires.	Exigences de la tâche : Choisir et intégrer l'information provenant de diverses sources ou parties d'un même texte. Tirer des conclusions de base à partir de plusieurs sources d'information. Distinguer l'information utile de l'information non pertinente.	Exigences de la tâche : Intégrer et synthétiser l'information provenant de sources multiples ou de textes longs et complexes. Tirer des conclusions complexes et recourir à des connaissances générales. Évaluer la qualité des textes.	Exigences de la tâche : Interpréter des textes denses et complexes. Tirer des conclusions poussées et utiliser des connaissances spécialisées.
Complexité du ou des documents	Le document est très simple, le texte étant court et la structure peu compliquée (p. ex. signes simples, étiquettes, listes). Un document et un type de document.	Le document est simple, comportant plusieurs éléments d'information (p. ex. tableaux simples contenant quelques renseignements sans sous-partie). Un document ou plusieurs documents du même type.	Le document est quelque peu complexe et comporte plusieurs éléments d'information organisés en sections avec des sous-titres ou des sous-parties (p. ex. tableaux complexes). Ou Il peut s'agir de plusieurs documents simples comportant différents types de document (p. ex. graphique en secteurs circulaires, diagramme à barres). Il peut s'agir de types de document spécialisés (c.-à-d. il faut être familier avec le type de document pour pouvoir interpréter les renseignements qui s'y trouvent).	Le document est complexe avec de multiples éléments d'information organisés en plusieurs sections contenant une composante supplémentaire, comme un codage couleur, une échelle, une perspective, des symboles (p. ex. diagrammes de peinture complexes, plans d'étage). Ou Plusieurs documents de différents types. Types de documents spécialisés (c.-à-d. il faut être familier avec le type de document pour pouvoir interpréter les renseignements qui s'y trouvent – p. ex. graphiques de Pareto, dessins isométriques, graphiques de Gantt).	Le document est complexe, ayant de nombreux éléments d'information organisés en plusieurs sections avec au moins deux composantes supplémentaires, comme un codage couleur, une échelle, une perspective, des symboles (p. ex. plans aériens compliqués, dessins isométriques). Ou Plusieurs documents de différents types. Types de documents spécialisés (c.-à-d. il faut être familier avec le type de document pour pouvoir interpréter les renseignements qui s'y trouvent – p. ex. graphiques de Pareto, dessins isométriques, graphiques de Gantt).
Complexité de la recherche d'éléments d'information	Recherche limitée en utilisant des mots-clés, des nombres, des icônes ou d'autres caractéristiques visuelles (p. ex. ligne, couleur, forme) pour repérer l'information. Un effort de déduction minimal est requis. L'information trouvée ou saisie dans le document concorde exactement (c.-à-d. est identique) à l'information demandée. L'utilisateur trouve immédiatement et de façon évidente l'information dont il a besoin.	Repérage d'un ou de plusieurs éléments d'information en utilisant : un ou deux critères de recherche (p. ex. utilisation des en-têtes de menu pour trouver différents plats végétariens). Ou Des recherches consécutives avec un ou deux critères de recherche (p. ex. utilisation du bottin téléphonique pour trouver le numéro de téléphone de plusieurs personnes). Un certain effort de déduction est nécessaire. L'information trouvée dans le ou les documents est synonyme (c.-à-d. manifestement apparente) à l'information demandée. L'utilisateur trouve de façon assez évidente l'information dont il a besoin.	Repérage d'un ou de plusieurs éléments d'information en utilisant : plusieurs critères de recherche. Ou Les résultats d'une recherche dans une recherche subséquente (p. ex. trouver la composition chimique d'une peinture à partir de l'étiquette, puis se servir de cette information pour chercher la fiche signalétique de sécurité de produit). Un effort de déduction moyen est requis. La concordance entre l'information trouvée dans le ou les documents et l'information demandée peut être équivoque.	Repérage de plusieurs éléments d'information en utilisant : plusieurs critères de recherche que l'utilisateur doit peut-être élaborer. Ou Les résultats d'une recherche dans une recherche subséquente. Un effort de déduction considérable est requis. La concordance entre l'information trouvée dans le ou les documents et l'information demandée peut être équivoque. Un ou plusieurs éléments distrayants peuvent empêcher de chercher ou de saisir correctement l'information. L'utilisateur peut être tenu de restructurer mentalement l'information dont il a besoin selon les catégories qu'il a déterminées.	Repérage de plusieurs éléments d'information en utilisant : plusieurs critères de recherche que l'utilisateur doit peut-être élaborer. Ou Les résultats d'une recherche dans une recherche subséquente, éventuellement à partir des critères élaborés par l'utilisateur. Un effort de déduction intense est requis. La concordance entre l'information trouvée dans le ou les documents et l'information demandée est équivoque. Plusieurs éléments distrayants peuvent empêcher de chercher ou de saisir correctement l'information. L'utilisateur est tenu de restructurer mentalement l'information dont il a besoin selon les catégories qu'il a déterminées.

Lecture : Dimensions					
Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Complexité de l'utilisation de l'information	Il n'est pas nécessaire de connaître le contenu (c.-à-d. la substance) du document pour utiliser l'information.	Il faut avoir une connaissance limitée relative au contenu (c.-à-d. la substance) du document pour utiliser l'information.	Il faut avoir une certaine connaissance relative au contenu (c.-à-d. la substance) du document pour utiliser l'information.	Il faut peut-être avoir des connaissances techniques ayant trait au contenu (c.-à-d. la substance) du document pour utiliser l'information.	Il faut avoir des connaissances techniques ayant trait au contenu (c.-à-d. la substance) du document pour utiliser l'information.
	Aucune analyse n'est requise. L'information trouvée est utilisée telle quelle.	Une analyse minimale est requise. L'information trouvée dans le ou les documents peut être réorganisée pour simplifier la comparaison (p. ex. préparer une liste des dix meilleurs agents commerciaux de chaque mois pour comparer les rendements).	Il faut faire des analyses pour ce qui est du choix et de l'intégration de l'information. L'information trouvée dans le ou les documents doit être intégrée (p. ex. intégrer l'information provenant de deux diagrammes dans un manuel de réparation pour remédier à un problème).	Il est nécessaire de synthétiser les nombreux éléments d'information provenant de différentes sources. Il faut peut-être évaluer la qualité de l'information au regard de son exactitude et de ses lacunes. L'information trouvée dans le ou les documents est synthétisée et éventuellement évaluée (p. ex. faire des prévisions météorologiques en utilisant des données qui, provenant de plusieurs sources, ont été synthétisées et évaluées au regard de leur exactitude).	L'information est évaluée pour juger de sa qualité en fonction des critères et/ou pour tirer des conclusions (p. ex. étudier les données de recherche pour signaler les lacunes méthodologiques).

Tableau 4 Lecture : Énoncés de compétences

Lecture : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
1. Déterminer la tâche pour laquelle la lecture est nécessaire	Déterminer des tâches de lecture simples dans des situations quotidiennes, en particulier avec des indices familiers comme des images (p. ex. suivre des instructions sur un flacon de médicaments). Apprendre à reconnaître quand la lecture est utile pour atteindre un objectif (p. ex. une recette de cuisine) et les objectifs de la lecture (p. ex. avoir du plaisir par rapport à suivre des instructions).	Déterminer quand la lecture est nécessaire dans des situations familières (p. ex. instructions, horaires). Comprendre les différents objectifs de la lecture (p. ex. trouver de l'information, suivre des étapes) et la façon dont elle est utilisée pour atteindre les objectifs (p. ex. prendre l'autobus pour aller quelque part).	Déterminer les tâches de lecture dans les situations quotidiennes au travail, dans l'apprentissage et dans la vie. Comprendre que la lecture peut avoir des objectifs multiples (p. ex. lire des instructions pour des raisons de sécurité ou d'efficacité) et contribuer à l'atteinte d'objectifs plus généraux (p. ex. accomplir une tâche, prendre une décision). Reconnaître que différents types de documents (p. ex. instructions, graphiques) peuvent servir le même objectif.	Évaluer la nécessité de lire dans des situations complexes qui nécessitent l'analyse et la synthèse de différents types de documents (p. ex. choix d'investissements, comparaison de recherches). Reconnaître les multiples objectifs complexes de la lecture (p. ex. comparaison des points de vue, analyse des données) et la manière dont la lecture appuie de façon générale les objectifs à long terme (p. ex. carrière, nouvelles compétences).	Anticiper le besoin de lire dans des situations complexes et peu familières qui nécessitent l'intégration de documents complexes (p. ex. interprétation de documents juridiques ou de cartes aériennes avec légende). Reconnaître les objectifs nuancés de la lecture (p. ex. repérer les préjugés de l'auteur, évaluer la crédibilité) et la façon dont la lecture favorise une compréhension plus profonde et la croissance personnelle.
2. Déterminer les renseignements contenus dans le ou les documents	Repérer de l'information explicite (p. ex. noms, dates) dans des textes simples ou familiers à l'aide de correspondances littérales ou de repères visuels évidents (p. ex. images, titres).	Utiliser le balayage et le feuilletage pour trouver des détails dans des documents simples ou des formats familiers (p. ex. recettes). Commencer à cerner les détails clés dans des textes courts et à faire la distinction entre les détails importants et ceux qui ne le sont pas.	Utiliser des techniques de balayage et de feuilletage pour trouver les points clés dans divers types de documents (p. ex. articles avec des sections, tableaux). Faire la distinction entre les renseignements importants et ceux qui ne le sont pas. Utiliser plusieurs documents du même type pour recueillir des renseignements sur un sujet.	Choisir la stratégie appropriée (p. ex. balayage, feuilletage, lecture attentive) pour trouver les points clés et les détails à l'appui dans des documents complexes qui peuvent comporter des caractéristiques telles qu'un codage couleur et des échelles (p. ex. rapports de recherche, manuels techniques). Utiliser plusieurs types de documents pour extraire des renseignements pertinents sur un sujet.	Utiliser la structure et l'organisation de documents complexes (p. ex. documents juridiques, carte aérienne avec légende) et des stratégies de lecture avancées (p. ex. références croisées, interprétation des notes de bas de page) pour extraire de l'information détaillée, nuancée et implicite. Utiliser plusieurs types de documents complexes pour extraire les renseignements pertinents à synthétiser.

Lecture : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
3. Établir des liens entre les différentes parties d'un document	Déterminer les liens simples entre les images et les mots, et comprendre la signification des signes et des étiquettes. Reconnaître les liens entre les étapes d'instructions avec de l'aide. Démontrer une compréhension limitée de la structure de base de textes familiers ou simples (p. ex. début, milieu, fin).	Déterminer les relations de base dans des textes familiers ou simples (p. ex. relation de cause à effet, ordre chronologique). Reconnaître les structures de base du texte et les transitions (p. ex. « d'abord », « cependant »).	Déterminer les relations complexes (p. ex. solution à un problème, exemples de catégories, comparaisons dans différents types de documents). Comprendre comment les transitions et les structures organisationnelles relient les idées. Commencer à relier des renseignements contenus dans plusieurs documents d'un type ou d'un sujet semblable.	Déterminer les relations complexes dans des formats et des types de documents complexes, y compris l'information présentée de différentes façons (p. ex. texte, graphique). Intégrer l'information provenant de plusieurs documents pour cerner des arguments et des raisonnements complexes (p. ex. chaînes de cause à effet) et la façon dont l'information s'intègre pour brosser un tableau d'ensemble.	Déterminer les relations complexes et subtiles dans divers types et formats de documents, y compris les idées ou les hypothèses implicites, les contre-arguments, les annotations détaillées et les incohérences. Synthétiser l'information provenant de plusieurs types de documents afin de déterminer les thèmes, les arguments ou les solutions d'ensemble.
4. Comprendre et appliquer les renseignements	Comprendre le sens littéral de textes simples et suivre des instructions claires dans des situations familières. Apprendre à trier ou à comparer de l'information avec de l'aide.	Comprendre l'idée principale de textes simples, suivre des instructions claires et faire des déductions élémentaires fondées sur des renseignements explicites. Comparer des détails simples et trier l'information en fonction de catégories claires. Résumer les points essentiels en phrases simples et appliquer l'information pour accomplir des tâches courantes.	Comprendre une grande variété de documents, faire des déductions fondées sur le contexte et les connaissances antérieures, comparer des renseignements semblables, analyser et catégoriser des renseignements et les résumer en courts paragraphes. Appliquer l'information à l'exécution de tâches exigeant une certaine analyse et prise de décisions.	Comprendre divers documents complexes comportant des caractéristiques supplémentaires (p. ex. codage couleur, échelle), faire des déductions complexes fondées sur des renseignements implicites, comparer des renseignements dans différents formats (p. ex. texte, graphique), analyser le message sous-jacent, trier des renseignements en fonction de critères complexes et les résumer de façon claire et concise. Adapter l'information pour accomplir des tâches complexes nécessitant une réflexion critique et la résolution de problèmes.	Comprendre des documents complexes et nuancés comportant de nombreuses caractéristiques supplémentaires (p. ex. interpréter les hypothèses ou les préjugés sous-jacents dans un rapport technique comportant des visualisations de données). Faire des déductions complexes sur la base d'indices subtils et implicites, de préjugés de l'auteur et de connaissances externes. Trier des renseignements complexes en nouvelles catégories pour déterminer des tendances et des solutions. Résumer l'information d'une façon efficace qui démontre une compréhension approfondie. Adapter l'information de manière créative pour résoudre des problèmes ou accomplir des tâches complexes.
5. Évaluer le ou les documents	Reconnaître l'utilité de documents simples, comme des panneaux, des étiquettes ou des instructions. Se tourner vers les autres pour évaluer la crédibilité de l'information.	Reconnaître l'objectif et le ton des types de documents de base (p. ex. instructions ou récits, information ou persuasion). S'appuyer sur des sources familières pour déterminer la crédibilité. Remettre en question l'information au moyen du bon sens et de la logique. Reconnaître certains préjugés à partir de sources connues comme étant biaisées (p. ex. publicité).	Évaluer l'objectif et le ton d'un éventail de types de documents différents. Évaluer la pertinence de l'information par rapport à une tâche. Se demander d'où vient l'information et si elle peut être biaisée. Examiner la crédibilité des sources en fonction de leur réputation et de la cohérence de leur contenu.	Évaluer la façon dont les documents sont structurés (p. ex. objectif, ton, organisation) et la façon dont cette structure influe sur le message. Évaluer de manière critique la crédibilité et la pertinence de renseignements complexes en tenant compte de l'expertise de la source, des préjugés potentiels, de l'information trompeuse et des données probantes fournies.	Évaluer la structure et les techniques sous-jacentes (p. ex. faux raisonnement, appels émotionnels) utilisées dans des documents complexes provenant de diverses sources pour atteindre leur objectif et influencer le public. Évaluer de manière critique la crédibilité, la véracité et la pertinence de l'information en tenant compte des données probantes et du raisonnement, des messages cachés ou des intentions potentielles, et en utilisant des techniques avancées (p. ex. vérification des faits sur les sites Web, références croisées).
6. Réfléchir sur le ou les documents	Reconnaître le public auquel s'adressent des panneaux et des étiquettes simples (p. ex. le panneau d'arrêt est destiné aux conducteurs). Déterminer le public pour des textes simples et avec de l'aide.	Reconnaître le public auquel s'adressent des documents familiers (p. ex. nouvel article, livre pour enfants) à l'aide d'indices, comme un vocabulaire simple ou complexe et des éléments visuels. Remarquer les différences dans le langage utilisé pour atteindre un objectif (p. ex. persuasion) avec de l'aide.	Reconnaître le public auquel s'adressent les différents types de documents et la manière dont les auteurs utilisent le langage (p. ex. simple, technique), les éléments visuels et les données probantes (p. ex. faits, statistiques) pour atteindre leur objectif.	Reconnaître la façon dont les auteurs utilisent des techniques linguistiques plus complexes (p. ex. ton, figure de style, niveau de détail, terminologie spécialisée), des structures organisationnelles, des tactiques de persuasion et des données probantes pour atteindre leur objectif. Déterminer le public cible à partir de l'analyse de ces caractéristiques.	Reconnaître la façon dont les auteurs utilisent des techniques linguistiques sophistiquées (p. ex. figures de style, langage figuré) et diverses données probantes (p. ex. données de recherche ou historiques) pour atteindre leur objectif et influencer le public cible de façons précises. Tenir compte de la façon dont l'expertise, les préjugés et les références culturelles de l'auteur et le langage qu'il choisit influencent le public cible.

Tableau 5 Lecture : Descripteurs généraux

Lecture : Descripteurs généraux					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Descripteurs généraux	Lire de courts textes ou utiliser des documents simples pour trouver un seul élément d'information, ou suivre des instructions écrites simples. Trouver de l'information qui correspond exactement à l'information demandée et l'utiliser dans la forme où elle se trouve.	Trouver un seul élément d'information dans un texte plus complexe ou plusieurs éléments d'information dans un texte ou un document plus simple. Trouver de l'information étroitement liée à l'information demandée (p. ex. synonyme) et la réorganiser pour faire des comparaisons simples.	Intégrer l'information provenant de différents textes ou documents, ou de plusieurs parties d'un texte ou d'un document plus complexe. Faire des déductions pour trouver et intégrer de l'information qui ne correspond pas clairement à l'information demandée.	Intégrer, synthétiser et évaluer l'information provenant de sources multiples, de différents types de documents ou de textes complexes et longs. Faire des déductions pour trouver et intégrer de l'information qui correspond à ce qui est demandé, même en présence d'information distrayante ou peu claire.	Interpréter des textes et des documents denses et complexes, et utiliser des connaissances spécialisées pour évaluer la qualité. Faire des déductions pour trouver et intégrer de l'information qui correspond à ce qui est demandé, même en présence de plusieurs éléments distrayants.

ÉCRITURE

Tableau 6 Écriture : Dimensions

Écriture : Dimensions					
Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Longueur et objectif	Moins d'un paragraphe, destiné à organiser, à rappeler ou à informer.	Texte bref d'un paragraphe ou plus destiné à diverses fins.	Textes longs ou courts pour informer, expliquer, demander des renseignements, exprimer une opinion ou fournir des instructions.	Textes longs qui présentent des renseignements importants et qui peuvent mettre en valeur une comparaison ou une analyse. Il peut s'agir de formuler des recommandations.	Textes longs présentant une évaluation ou une critique qui est habituellement accompagnée de recommandations. Rédaction de documents de différentes longueurs qui font appel à l'originalité et à l'efficacité.
Style et structure	Il existe un format préétabli (p. ex. formulaire), ou le format n'est pas important pour la tâche d'écriture ou de création de documents. Nécessite un style informel pour un public restreint et familier.	Il existe un modèle établi pour la tâche d'écriture ou de création de documents (p. ex. note de service, lettre). Nécessite un style plus formel. L'écriture adopte un ton approprié à l'occasion (p. ex. amical, respectueux, autoritaire).	Il existe un format établi pour la tâche d'écriture ou de création de documents (p. ex. contrat, bail, rapport financier, description de poste). Le format peut comporter des éléments structurels (p. ex. en-tête, table des matières, note de bas de page).	La tâche d'écriture ou de création de documents peut nécessiter la modification d'un format existant (p. ex. proposition, rapport) pour qu'il corresponde à l'information donnée. La prise en compte du public peut constituer une partie importante de la tâche d'écriture à ce niveau.	La tâche d'écriture ou de création de documents nécessite un format complexe, en plusieurs parties, afin de tenir compte d'un contenu varié. Un ton et une humeur appropriés peuvent être aussi importants que le contenu.
Qualité et clarté	La tâche requiert des phrases simples (sujet-verbe-objet) avec une conjugaison correcte (présent, passé) et une ponctuation de base (points, virgules).	La tâche requiert des phrases avec des adjectifs et des adverbes pour ajouter des détails. Les mots charnières (p. ex. « et », « mais », « parce que ») sont nécessaires pour créer une cohésion de base.	La tâche requiert des phrases complexes avec des clauses dépendantes (p. ex. « qui », « lequel », « quand ») pour expliquer les relations entre les idées. Les mots de transition (p. ex. « cependant », « donc ») sont nécessaires pour relier les paragraphes et montrer l'enchaînement logique.	La tâche requiert une variété de structures de phrases pour créer une voix et un style. Un plus large éventail de mots et d'expressions charnières est nécessaire pour transmettre des arguments et des analyses.	La tâche requiert une gamme variée de structures de phrases complexes, y compris des propositions enchâssées, des temps de verbe variés et une formulation passive pour des effets précis. Le langage figuratif et des figures de style (p. ex. métaphore, comparaison) sont nécessaires pour transmettre les nuances.
Contenu	Sujets concrets, courants, qui se rapportent à des questions de nature immédiate.	Sujets courants, avec peu de variation d'un cas à l'autre.	Sujets inhabituels, mais facilement accessibles auprès de sources établies.	Sujets abstraits et techniques, qui peuvent comprendre la collecte et la sélection de renseignements provenant de sources multiples, ainsi que la réécriture ou la transformation pour un public particulier (p. ex. réécrire des rapports techniques pour un public non spécialisé).	Le contenu doit être créé ou synthétisé à partir de sources multiples.
Complexité de la saisie de renseignements non numériques (catégorie « utilisation de documents » à l'origine)	La tâche requiert la saisie de quelques éléments d'information non numérique (p. ex. texte, symbole, code). Un effort de déduction minimal est requis. L'information saisie dans le document concorde exactement (c.-à-d. est identique) à l'information demandée. L'utilisateur trouve immédiatement et de façon évidente l'information dont il a besoin.	La tâche requiert la saisie de plusieurs éléments d'information non numérique (p. ex. texte, symbole, code). Un certain effort de déduction est nécessaire. L'information saisie dans le ou les documents est synonyme (c.-à-d. manifestement apparente) à l'information demandée. L'utilisateur trouve de façon assez évidente l'information dont il a besoin.	La tâche requiert la saisie de plusieurs éléments d'information non numérique (p. ex. texte, symbole, code). Un effort de déduction moyen est requis. La concordance entre l'information trouvée ou saisie dans le ou les documents et l'information demandée peut être équivoque.	La tâche requiert la saisie de plusieurs éléments d'information non numérique (p. ex. texte, symbole, code). Un effort de déduction considérable est requis. La concordance entre l'information saisie dans le ou les documents et l'information recherchée peut être équivoque. Un ou plusieurs éléments distrayants peuvent empêcher de saisir correctement l'information. L'utilisateur peut être tenu de restructurer mentalement l'information dont il a besoin selon les catégories qu'il a déterminées.	La tâche requiert la saisie de plusieurs éléments d'information non numérique (p. ex. texte, symbole, code). Un effort de déduction intense est requis. La concordance entre l'information saisie dans le ou les documents et l'information demandée peut être équivoque. Plusieurs éléments distrayants peuvent empêcher de saisir correctement l'information. L'utilisateur est tenu de restructurer mentalement l'information dont il a besoin selon les catégories qu'il a déterminées.

Écriture : Dimensions					
Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Complexité de l'utilisation des renseignements (catégorie « utilisation de documents » à l'origine)	Il n'est pas nécessaire de connaître le contenu (c.-à-d. la substance) du document pour saisir l'information.	Il faut avoir une connaissance limitée relative au contenu (c.-à-d. la substance) du document pour saisir l'information.	Il faut avoir une certaine connaissance relative au contenu (c.-à-d. la substance) du document pour saisir l'information.	Il faut peut-être avoir des connaissances techniques ayant trait au contenu (c.-à-d. la substance) du document pour utiliser l'information.	Il faut avoir des connaissances techniques ayant trait au contenu (c.-à-d. la substance) du document pour utiliser l'information.
	Aucune analyse n'est requise. L'information est saisie telle quelle.	Une analyse minimale est requise. L'information disponible peut être réorganisée afin de la saisir dans le document (p. ex. réorganiser la liste alphabétique des personnes-ressources en une liste par province).	Il faut faire des analyses pour ce qui est du choix et de l'intégration de l'information. L'information doit être combinée afin de la saisir dans le document (p. ex. remplir des formulaires de contrôle de qualité mensuels en intégrant les données provenant plusieurs chaînes de fabrication).	Il est nécessaire de synthétiser les nombreux éléments d'information provenant de différentes sources. Il faut peut-être évaluer la qualité de l'information au regard de son exactitude et de ses lacunes. L'information doit être synthétisée afin de la saisir dans le document (p. ex. préparer les déclarations de revenus en utilisant des données provenant de plusieurs sources).	L'information est évaluée pour juger de sa qualité en fonction des critères et/ou pour tirer des conclusions (p. ex. étudier les données de recherche pour signaler les lacunes méthodologiques).

Tableau 7 Écriture : Énoncés de compétences

Écriture : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
1. Définir la tâche à rédiger	Rédiger de courts textes et reconnaître des tâches d'écriture de base (p. ex. remplir des formulaires, rédiger des courriels simples). Suivre des instructions pour des tâches d'écriture simples, possiblement avec de l'aide pour comprendre l'objectif ou le sujet.	Déterminer et accomplir de façon autonome des tâches d'écriture de base dans des situations quotidiennes (p. ex. envoyer des courriels, prendre des notes, envoyer un courriel de suivi après une réunion). Rédiger de courts textes (p. ex. un paragraphe ou plus) à diverses fins et déterminer le sujet principal et l'objectif général (p. ex. informer, demander).	Déterminer l'objectif et le public du texte (p. ex. persuader de suivre un plan d'action, proposer des solutions). Déterminer de façon autonome le type d'écrit nécessaire en fonction de la situation et utiliser des ressources (p. ex. modèles, guides, exemples de travaux antérieurs) pour mieux comprendre l'objectif et le public.	Déterminer les objectifs et le public cible et choisir l'approche, le format et le style appropriés pour différents besoins d'écriture. Comprendre et distinguer des objectifs d'écriture nuancés (p. ex. persuader ou préconiser, résumer ou critiquer).	Déterminer le besoin de communication écrite dans des situations complexes ou pour des publics hautement spécialisés, et élaborer l'approche rédactionnelle la plus efficace (p. ex. évaluation, critique ou idée originale avec recommandations). L'écriture démontre une compréhension approfondie du sujet, tient compte des préjugés potentiels et atteint des objectifs complexes (p. ex. informer, persuader, susciter des émotions).
2. Planifier la tâche d'écriture	Suivre des instructions claires et effectuer les tâches avec les structures fournies (p. ex. modèle, plan). Déterminer l'information de base pour des messages courts à l'aide de ressources facilement accessibles et adapter le niveau de détail en fonction du public. Avec de l'aide, planifier la structure générale et la longueur du texte.	Déterminer les renseignements clés pour les tâches et adapter les détails en fonction du public. Planifier un texte simple avec une structure claire, recueillir de l'information à partir de sources courantes et faire un remue-méninges avec un peu d'aide.	Planifier efficacement un texte, faire un remue-méninges et explorer les liens entre les idées. Trouver des renseignements importants provenant de diverses sources et adapter le message à un public précis en fonction des connaissances et des besoins (p. ex. membres de l'équipe, gestionnaire, parties prenantes externes). Organiser les pensées en un plan clair avec des points à l'appui et un enchaînement logique. Adapter le niveau de détail au public et à un objectif précis.	Planifier et décrire des projets d'écriture complexes. Trouver toute l'information pertinente en utilisant diverses sources (p. ex. recherche, avis d'experts). Générer une variété d'idées bien développées, en tenant compte des points forts et des points faibles. Créer un aperçu détaillé avec une structure et des transitions claires, évaluer de façon critique la longueur et le niveau de détail requis, et adapter le contenu au public (p. ex. tenir compte des caractéristiques démographiques, des connaissances générales et des réactions potentielles du public pour déterminer le ton et le niveau de formalité).	Déterminer et synthétiser des renseignements importants provenant d'un large éventail de sources, y compris des recherches avancées et des avis d'experts. Générer des idées très créatives et perspicaces grâce à la pensée critique et à l'analyse, et créer des arguments bien structurés et des aperçus sophistiqués en anticipant les arguments et les contre-arguments possibles. Adapter des textes à des publics précis et planifier efficacement des textes originaux et créatifs.

Écriture : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
3. Utiliser des mots et des phrases pour atteindre l'objectif de la tâche d'écriture	Rédiger des structures de phrases simples. Les erreurs d'orthographe, de ponctuation et de grammaire peuvent être fréquentes et rendre l'écriture peu claire (p. ex. temps de verbe incorrect, désaccord entre le sujet et le verbe). L'écriture manuscrite peut être difficile à lire. ¹	Comprendre et appliquer correctement les règles grammaticales de base. Il y a parfois des erreurs d'orthographe, de ponctuation et de grammaire, mais elles sont mineures et ne nuisent pas à la compréhension (p. ex. incohérences de temps). Produire une écriture manuscrite lisible.	Utiliser une orthographe, une ponctuation et une grammaire exactes pour communiquer de façon claire et professionnelle, avec quelques erreurs mineures occasionnelles. Utiliser efficacement la ponctuation pour améliorer la clarté et le sens. L'écriture manuscrite est claire et facile à lire.	Utiliser une orthographe, une ponctuation et une grammaire impeccables pour transmettre des idées complexes sur un ton professionnel. La ponctuation est utilisée de manière stratégique pour améliorer la fluidité, le sens et l'impact. L'écriture manuscrite est soignée et professionnelle.	Utiliser une ponctuation et une grammaire irréprochables pour communiquer de façon claire, convaincante et percutante. Tirer parti de la ponctuation pour préciser le sens, produire des effets stylistiques et susciter l'intérêt du lecteur. Démontrer une maîtrise des règles de grammaire, y compris l'utilisation correcte des temps, de l'humeur et de la voix. L'écriture manuscrite est exceptionnelle.
4. Choisir le langage et le style appropriés pour la tâche d'écriture	Utiliser un vocabulaire et des structures de phrases de base. Utiliser un seul style de rédaction de base pour toutes les tâches et avoir de la difficulté à comprendre la différence entre la rédaction formelle et la rédaction informelle. Le texte peut contenir des renseignements non pertinents ou manquer de détails nécessaires.	Comprendre la différence entre le langage formel et le langage informel. Il peut parfois y avoir des erreurs dans l'adaptation du style de rédaction en fonction du public et de la situation. Rédiger des textes à des fins de base (p. ex. échanger de l'information, raconter une histoire) et commencer à essayer différentes approches (p. ex. persuasion). Écrire en utilisant une plus grande variété de vocabulaire. Peu de termes techniques sont toutefois utilisés.	Utiliser un langage formel ou informel, selon la situation, et employer divers styles de rédaction (p. ex. persuasion, narration, description) pour atteindre des objectifs précis. Inclure des données probantes et un vocabulaire technique, le cas échéant, pour créer une communication claire et efficace, adaptée au lecteur.	Adapter le style de rédaction à n'importe quelle situation et appliquer stratégiquement un éventail de styles de rédaction (p. ex. persuasif ou informatif, technique ou créatif) en fonction du public et de l'objectif. Utiliser des données probantes solides et un vocabulaire riche et varié pour transmettre avec précision le sens et le ton.	Créer des styles uniques qui combinent différentes formes, toutes adaptées à un public et à un objectif précis. Les textes sont percutants et originaux, utilisant des techniques de persuasion avancées, des données probantes solides, un vocabulaire sophistiqué (y compris un langage technique précis) pour créer une voix puissante. Passer sans problème de l'écriture formelle à l'écriture informelle, en manipulant le ton et le style avec art.
5. Choisir le format approprié pour la tâche d'écriture	Écrire dans des formats simples (p. ex. paragraphe, liste simple), parfois avec de l'aide. Remplir des documents préétablis (p. ex. formulaire) avec des instructions claires et un peu d'aide.	Écrire en utilisant des structures de base (p. ex. paragraphes, liste à puces). Inclure des éléments visuels simples (p. ex. tableau, graphique) et utiliser des documents de travail préformatés avec des instructions claires. Comprendre l'objectif de la mise en forme pour améliorer la clarté et l'utiliser pour des tâches simples.	Créer de façon autonome des documents bien structurés en utilisant des paragraphes, des titres et des éléments visuels pertinents (p. ex. diagramme, tableau, graphique) pour présenter efficacement l'information. Utiliser et adapter en toute confiance des documents de travail préexistants (p. ex. personnalisation des tableaux de notes).	Utiliser diverses techniques comme des titres, des listes à puces et des éléments visuels (p. ex. diagramme, tableau, graphique) pour présenter l'information de façon claire, logique et attrayante. Adapter les formats existants et en créer de nouveaux en fonction du contenu et du public.	Organiser l'information avec une hiérarchie claire et un enchaînement logique à l'aide de paragraphes, de titres, de sous-titres et d'autres éléments. Créer ou sélectionner des éléments visuels sophistiqués (p. ex. tableau complexe, graphique) qui complètent et clarifient efficacement le contenu écrit, en anticipant les besoins du lecteur et en utilisant des stratégies de mise en forme avancées (p. ex. boîtes d'appel à l'action, gestion de l'espace blanc). Personnaliser des formats préexistants et innover dans les techniques de formatage afin d'améliorer l'expérience de l'utilisateur.
6. Examiner et réviser son propre texte	Repérer les fautes d'orthographe courantes et certaines erreurs grammaticales (p. ex. manque de ponctuation) à l'aide d'un correcteur orthographique. Révision active des textes possiblement lacunaire et possible besoin d'aide pour repérer les erreurs de clarté, de signification ou de ton.	Réviser la grammaire et l'orthographe de base, mais possible difficulté à reconnaître les problèmes plus profonds de clarté ou de ton. Demander de la rétroaction et intégrer avec un certain succès des suggestions pour améliorer la clarté, le sens et le ton.	Réviser et corriger les textes pour veiller à ce qu'ils soient exacts, clairs et bien adaptés au public. Corriger la grammaire et l'orthographe, et veiller à ce que l'information soit présentée de façon logique. Adapter le style de rédaction à l'objectif visé (p. ex. le rendre plus professionnel ou plus décontracté).	Réviser et corriger méticuleusement le texte pour en assurer la clarté, l'impact et le professionnalisme. Repérer et corriger les erreurs grammaticales, assurer un enchaînement logique et adapter le ton au public. Chercher activement à obtenir de la rétroaction et mener des recherches pour vérifier que le texte est exact, persuasif et atteint l'objectif visé.	Réviser pour maximiser la clarté, l'impact et l'originalité des idées, en repérant les erreurs subtiles et les incohérences stylistiques. Optimiser la structure, l'enchaînement et le choix des mots en fonction du public cible. Demander, au besoin, une rétroaction externe pour affiner le ton et l'impact global sur le public cible.

¹ L'écriture manuscrite peut devenir obsolète avec le temps.

Tableau 8 Écriture : Descripteurs généraux

Écriture : Descripteurs généraux					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Descripteurs généraux	Écrire moins d'un paragraphe sur des sujets concrets et quotidiens dans un style informel afin d'organiser, de rappeler et d'informer un public familier. Utiliser des phrases simples et une ponctuation de base. Saisir de l'information non numérique (p. ex. texte, symbole, code) qui correspond exactement à l'information demandée et l'utiliser dans la forme où elle se trouve.	Rédiger un court texte d'un paragraphe ou plus sur du contenu courant, dans un style plus formel et dans un format préétabli, à des fins diverses. Utiliser des phrases plus longues et des mots charnières (p. ex. « et », « ou ») pour montrer la cohésion. Saisir de l'information non numérique (p. ex. texte, symbole, code) étroitement liée à l'information demandée (p. ex. synonyme) et la réorganiser au besoin.	Rédiger des textes courts ou longs sur du contenu non courant, mais facilement accessible, dans un format préétabli avec une structure plus complexe, pour informer, expliquer, demander de l'information, exprimer des opinions ou donner des directives. Utiliser des phrases complexes avec des propositions dépendantes et des mots de transition (p. ex. « cependant », « donc »). Faire des déductions pour saisir et intégrer de l'information qui ne correspond pas clairement à l'information demandée.	Rédiger des textes plus longs sur du contenu abstrait et technique, dans un format qui pourrait devoir être adapté pour répondre aux besoins du public, pour comparer, analyser ou recommander. Utiliser une variété de structures de phrases pour créer un style et une voix et présenter des arguments et des analyses. Faire des déductions pour saisir et intégrer de l'information non numérique qui correspond à ce qui est demandé, même en présence d'information distrayante ou peu claire.	Rédiger des textes plus longs sur du contenu original, dans un format complexe, en plusieurs parties et avec un ton approprié, afin d'évaluer, de critiquer et de recommander. Utiliser une gamme variée de structures de phrases complexes, de métaphores et de figures de style pour transmettre des nuances. Faire des déductions pour saisir et intégrer de l'information non numérique qui correspond à ce qui est demandé, même en présence de plusieurs éléments distrayants.

CALCUL

Les documents sur les compétences en calcul comprennent des tableaux contenant des exemples de tâches de calcul, en plus des dimensions, des énoncés de compétences et des descripteurs généraux. Ces exemples de tâches sont tirés directement du [Guide d'interprétation des profils des compétences essentielles](#) (voir les pages 46 à 57 du document lié) et constituent une source supplémentaire d'exemples illustrant la mise en œuvre des compétences en calcul dans des tâches réelles. Il convient de noter que la première série d'exemples de tâches est décrite avec cinq niveaux, et que la deuxième série (c.-à-d. l'estimation numérique) est décrite avec quatre niveaux.

Tableau 9 Calcul : Dimensions

Calcul : Dimensions					
Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Opérations requises	Seules les opérations les plus simples sont requises et les opérations à utiliser sont clairement précisées. Un seul type d'opération mathématique est utilisé dans une tâche.	Seules des opérations relativement simples sont requises. Les opérations spécifiques à effectuer peuvent ne pas être clairement précisées. Les tâches nécessitent un ou deux types d'opérations mathématiques. Quelques étapes de calcul sont nécessaires.	Les tâches peuvent nécessiter une combinaison d'opérations ou plusieurs applications d'une même opération. Plusieurs étapes de calcul sont requises.	Les tâches nécessitent plusieurs étapes de calcul.	Les tâches nécessitent plusieurs étapes de calcul. Des techniques mathématiques avancées peuvent être nécessaires.
Traduction	Seule une traduction minimale est requise pour transformer la tâche en une opération mathématique. Tous les renseignements requis sont fournis.	Une traduction peut être nécessaire ou les nombres nécessaires à la solution peuvent devoir être recueillis auprès de plusieurs sources. Des formules simples peuvent être utilisées.	Une certaine traduction est requise, mais le problème est bien défini. Des combinaisons de formules peuvent être utilisées.	Une traduction considérable est requise.	Les nombres nécessaires aux calculs peuvent devoir être calculés ou estimés; des approximations peuvent être nécessaires en cas d'incertitude et d'ambiguïté. Des formules, des équations ou des fonctions complexes peuvent être utilisées.
Complexité de la saisie d'information numérique (catégorie « utilisation de documents » à l'origine)	La tâche requiert la saisie de quelques éléments d'information numérique. Un effort de déduction minimal est requis. L'information saisie dans le document concorde exactement (c.-à-d. est identique) à l'information demandée. L'utilisateur trouve immédiatement et de façon évidente l'information dont il a besoin.	La tâche requiert la saisie de plusieurs éléments d'information numérique. Un certain effort de déduction est nécessaire. L'information saisie dans le ou les documents est étroitement liée à l'information demandée (p. ex. mesures dans différents systèmes métriques). L'utilisateur trouve de façon assez évidente l'information dont il a besoin.	La tâche requiert la saisie de plusieurs éléments d'information numérique. Un effort de déduction moyen est requis. La concordance entre l'information trouvée ou saisie dans le ou les documents et l'information demandée peut être équivoque.	La tâche requiert la saisie de plusieurs éléments d'information numérique. Un effort de déduction considérable est requis. La concordance entre l'information saisie dans le ou les documents et l'information recherchée peut être équivoque. Un ou plusieurs éléments distrayants peuvent empêcher de saisir correctement l'information. L'utilisateur peut être tenu de restructurer l'information dont il a besoin selon les catégories qu'il a déterminées (p. ex. graphique, diagramme).	La tâche requiert la saisie de plusieurs éléments d'information numérique. Un effort de déduction intense est requis. La concordance entre l'information saisie dans le ou les documents et l'information demandée peut être équivoque. Plusieurs éléments distrayants peuvent empêcher de saisir correctement l'information. L'information nécessaire est restructurée en catégories plus complexes conçues par l'utilisateur (p. ex. plusieurs graphiques complexes ou spécialisés).

Tableau 10 Calcul : Énoncés de compétences

Calcul : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
1. Définir la tâche qui exigera l'utilisation de calculs	Suivre des instructions pour effectuer des tâches simples qui exigent des calculs (p. ex. compter, saisir le numéro de téléphone ou l'âge sur un formulaire) et utiliser des calculs dans des situations quotidiennes (p. ex. additionner le prix des courses, calculer la quantité de monnaie). Reconnaître les situations dans lesquelles un nombre précis est la réponse. L'apprenant peut ne pas avoir précisé l'unité (p. ex. dollars, mètres).	Déterminer et résoudre des tâches exigeant des calculs de base ou des compétences en mathématiques. Comprendre les mots-clés (p. ex. « total », « différence ») et fournir des réponses sous forme de nombres et d'unités (p. ex. dollars).	Déterminer et résoudre des problèmes réels nécessitant des opérations mathématiques de base et résoudre des problèmes plus complexes à l'aide d'instructions claires. Déterminer de façon autonome ce qui doit être calculé et comprendre que les réponses peuvent prendre différents formats et nécessiter de choisir entre différentes options en fonction des données.	Traduire des situations complexes du monde réel en problèmes mathématiques et relever des mathématiques cachées dans des situations de tous les jours (p. ex. comparer des options de prêt à des taux d'intérêt différents, calculer le temps de déplacement avec plusieurs arrêts). Décomposer ces problèmes en petites étapes de calcul et déterminer à quoi devrait ressembler la réponse finale.	Cerner les problèmes qui nécessitent des mathématiques avancées pour trouver les meilleures solutions (p. ex. intérêts composés) et choisir les bons outils (p. ex. pourcentages, formules) pour les résoudre efficacement. Déterminer les cas où la réponse nécessite une évaluation critique de l'exactitude et de la pertinence de l'information numérique.
2. Définir les renseignements mathématiques	Trouver facilement des nombres et des symboles de base (p. ex. prix sur des listes ou des étiquettes). L'apprenant peut avoir de la difficulté à trouver des nombres dans des passages plus longs sans directives. Acquérir des compétences pour trouver des nombres pertinents en balayant et en parcourant le texte (p. ex. trouver un code ou un prix précis dans des circulaires).	Traduire des problèmes formulés en mots en opérations mathématiques. Trouver des chiffres importants dans des textes ou des tableaux en recherchant des détails précis ou des nombres pertinents dans de courts passages (p. ex. reçu, quantités dans une recette) et comprendre des mots mathématiques de base utilisés avec les nombres (p. ex. « total », « réduction »).	Repérer rapidement les principaux détails, concepts et symboles mathématiques et combiner des renseignements numériques provenant de diverses sources (p. ex. reçu, rapport financier, description de produits).	Traduire de l'information en termes mathématiques, parcourir un texte pour obtenir de l'information numérique, interpréter des tableaux et des graphiques, et reconnaître des mathématiques cachées (p. ex. rapports dans des recettes, échelle sur un graphique pour interpréter les données). Réorganiser des données, trouver des nombres pertinents et déterminer l'importance de l'information dans des documents complexes (p. ex. extraire l'information pertinente d'un rapport financier).	Combiner des renseignements provenant de différentes sources pour avoir une vue d'ensemble. Évaluer de manière critique l'exactitude et la pertinence de l'information trouvée. Repérer les données manquantes et gérer l'incertitude en procédant à des estimations et à des approximations, restructurer les données brutes pour en faciliter l'analyse et juger de l'exactitude de renseignements numériques complexes (p.ex. modèle statistique).
3. Faire des associations entre des renseignements mathématiques connexes	Comprendre des relations simples entre les nombres (p. ex. prix, coût). Saisir des données avec précision lorsqu'il existe un lien clair avec la source (p. ex. copier un numéro de téléphone). L'apprenant peut toutefois avoir de la difficulté à interpréter de l'information numérique en contexte (p. ex. comprendre un prix dans une circulaire).	Comprendre les relations de base entre les nombres (p. ex. le pourboire dépend du montant de la facture et du pourcentage) et utiliser l'information connue pour résoudre des éléments inconnus simples (p. ex. conversions d'unités, utilisation du taux d'escompte pour trouver le prix final). Relier les calculs à leurs résultats (p. ex. l'ajout d'ingrédients donne la quantité totale).	Utiliser plusieurs formules pour résoudre des problèmes. Établir des liens entre différents éléments d'information pour résoudre des éléments inconnus (p. ex. utiliser la distance et la vitesse pour trouver l'heure d'arrivée) et utiliser des renseignements connus pour calculer quelque chose de nouveau (p. ex. utiliser des renseignements budgétaires pour calculer l'allocation de dépenses restante).	Appliquer des concepts mathématiques complexes pour résoudre des problèmes réels (p. ex. finances, taux de rendement des investissements). Analyser les relations entre divers points de données et comprendre comment ils influencent la situation globale (p. ex. comparer les options de prêt en établissant un lien entre les taux d'intérêt, les modalités de prêt et le montant total du remboursement).	Trouver des tendances et des connexions cachées dans des ensembles de données complexes. Utiliser des concepts mathématiques avancés pour analyser les tendances, prévoir les résultats et faire des estimations éclairées, même dans des situations où l'information est incomplète.
4. Utiliser les opérations et les outils mathématiques nécessaires pour répondre à une question	Faire des calculs de base avec des instructions et des conseils. Utiliser une calculatrice pour des tâches simples (p. ex. additionner les prix des courses). L'apprenant peut toutefois avoir de la difficulté à estimer des quantités ou des mesures.	Utiliser l'addition, la soustraction, la multiplication et la division pour des tâches quotidiennes comportant plus d'une étape (p. ex. trouver le prix final après une réduction en consultant le prix de la circulaire, la réduction et les taxes). Utiliser une calculatrice et estimer des montants avec quelques conseils. Convertir des unités à partir de graphiques et utiliser des calculs de base pour préparer les données à saisir (p. ex. calculer le coût total en multipliant le prix et la quantité).	Faire des calculs à la main ou à l'aide d'outils comme des calculatrices et des feuilles de calcul. Estimer des réponses, utiliser des formules et effectuer une série de calculs pour résoudre des problèmes en plusieurs étapes. Préparer des données pour l'analyse ou la saisie en effectuant des calculs (p. ex. trouver des moyennes).	Résoudre des problèmes complexes qui comprennent des pourcentages et des rapports, et saisir et manipuler des données à l'aide de formules et de calculs. Utiliser avec facilité divers outils (p. ex. calculatrice financière, logiciel statistique) pour analyser des données et résoudre des problèmes. Estimer des résultats, choisir les bons outils et les bonnes opérations, et adapter l'approche en fonction de la situation particulière.	Utiliser des mathématiques avancées, des statistiques et des logiciels pour résoudre des problèmes complexes. Traiter des données manquantes, analyser des tendances et prendre des décisions optimales à l'aide d'outils, comme des logiciels de modélisation financière et des analyses statistiques avancées.

Calcul : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
5. Interpréter et évaluer l'information	Suivre des instructions et effectuer des tâches de base. L'apprenant peut avoir besoin d'aide pour comprendre la situation dans son ensemble. Saisir des données et reconnaître si elles sont manifestement erronées (p. ex. saisir un âge de 150 ans). L'apprenant peut ne pas toujours vérifier correctement le caractère raisonnable des données lorsqu'il s'agit de résoudre des problèmes réels.	Appliquer les connaissances de base pour interpréter des résultats et reconnaître si de l'information supplémentaire est nécessaire. Repérer des erreurs évidentes dans les données (p. ex. coût négatif, virgule mal placée) et vérifier si les réponses sont logiques dans le contexte (p. ex. vérifier si le montant d'un pourboire calculé semble raisonnable).	Repérer des erreurs dans les données (p. ex. remarquer une erreur d'unité de mesure dans un calcul), juger si les résultats semblent raisonnables et les interpréter. Reconnaître que les données peuvent ne pas être parfaites (p. ex. estimation des temps de déplacement ou des coûts) et en tenir compte dans les calculs (p. ex. en fournissant une fourchette totale). Saisir des renseignements avec soin et voir comment les nouvelles données influencent le résultat final.	Tenir compte de la source, des biais potentiels et des limites des données et de l'information présentées. Analyser la signification et les répercussions des résultats dans un contexte plus large (p. ex. interpréter les tendances des chiffres de ventes pour éclairer les décisions d'affaires futures). Tenir compte de la façon dont l'information saisie peut influencer sur le résultat (p. ex. reconnaître les limites d'un échantillon de petite taille).	Vérifier l'exactitude, l'exhaustivité et les erreurs potentielles des données. Tenir compte des différentes perspectives et limites lors de l'interprétation des résultats et reconnaître l'incidence de la manipulation des données et les limites des conclusions.
6. Partager les résultats, les incidences et les données mathématiques	Communiquer les résultats de base de façon simple (p. ex. énoncer verbalement le total des courses), sans entrer dans les détails. Utiliser, au besoin, des moyens visuels de base (p. ex. pointer le total sur un reçu).	Communiquer par écrit et verbalement les résultats de base des calculs. Fournir une réponse et l'expliquer en contexte (p. ex. pourquoi un certain montant de pourboire est approprié). Communiquer plusieurs éléments d'information numérique de façon claire, possiblement à l'aide d'éléments visuels simples (p. ex. graphique, tableau).	Expliquer clairement des résultats et leur importance, tant à l'écrit qu'à l'oral. Présenter efficacement de l'information numérique à l'aide d'outils (p. ex. tableau, diagramme, graphique) en mettant en évidence les relations et les points essentiels. Tenir compte des différents besoins du public et choisir la meilleure façon de transmettre l'information (p. ex. rapport, présentation).	Communiquer efficacement des renseignements mathématiques complexes. Décomposer des calculs et des résultats pour différents publics (p. ex. rapport écrit, présentation) en utilisant un langage clair et des éléments visuels (p. ex. tableau, graphique, diagramme). Tenir compte des limites (p. ex. hypothèse, frais) et adapter la complexité des explications aux compétences mathématiques du public. Utiliser des éléments visuels avancés (p. ex. organigramme) pour expliquer des processus complexes.	Décomposer des renseignements techniques pour les spécialistes et les non-spécialistes. Choisir la meilleure façon de communiquer des renseignements numériques (p. ex. combinaison de rapports, tableau de bord, outil interactifs) en fonction du public et utiliser des éléments visuels clairs (p. ex. graphique, carte) pour montrer les tendances. Expliquer les incertitudes et les limites des données, anticiper les difficultés de compréhension et adapter la communication en conséquence. Créer des éléments complexes (p. ex. simulation) pour représenter des données complexes et leurs applications potentielles.

Tableau 11 Calcul : Descripteurs généraux

Calcul : Descripteurs généraux					
Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Descripteur général	Effectuer une opération simple et clairement précisée. Une traduction minimale est requise pour transformer la tâche en une opération mathématique. Tous les renseignements requis sont fournis. Saisir de l'information numérique qui correspond exactement à l'information demandée et l'utiliser dans la forme où elle se trouve.	Effectuer des opérations relativement simples qui peuvent ne pas être clairement précisées et nécessiter peu d'étapes de calcul. Une traduction peut être nécessaire ou les nombres nécessaires à la solution peuvent devoir être recueillis auprès de plusieurs sources. Des formules simples peuvent être utilisées. Saisir de l'information numérique étroitement liée à l'information demandée et la réorganiser au besoin.	Effectuer une combinaison d'opérations ou plusieurs applications d'une même opération, avec plusieurs étapes de calcul. Une certaine traduction est requise, mais le problème est bien défini. Des combinaisons de formules peuvent être utilisées. Faire des déductions pour saisir et intégrer de l'information numérique qui ne correspond pas clairement à l'information demandée.	Accomplir des tâches qui comportent plusieurs étapes de calcul. Une traduction considérable est requise. Faire des déductions pour saisir et intégrer de l'information numérique qui correspond à ce qui est demandé, même en présence d'information distrayante ou peu claire.	Accomplir des tâches qui comportent plusieurs étapes de calcul et des techniques mathématiques avancées. Il peut être nécessaire de dériver, d'estimer ou d'approximer les nombres nécessaires en cas d'incertitude. Des formules, des équations ou des fonctions complexes peuvent être utilisées. Faire des déductions pour saisir et intégrer de l'information numérique qui correspond à ce qui est demandé, même en présence de plusieurs éléments distrayants.

Tableau 12 Calcul : Exemples de tâches

Ces exemples de tâches sont directement tirés du Guide d’interprétation des profils des compétences essentielles afin d’apporter un soutien supplémentaire pour produire des énoncés de compétences en calcul.

Exemples de tâches dans différents contextes d'application					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Calculs monétaires	Saisir des montants dans une caisse enregistreuse. Faire le total d'une facture simple. Rendre la monnaie. Recevoir des paiements.	Faire le total d'un compte/d'une facture et calculer des éléments (p. ex. remise simple, taxes, intérêt) ou calculer le montant d'un élément donné selon un taux (p. ex. frais de kilométrage). Approuver le paiement d'une facture. Manipuler des devises dans une transaction au comptant. Calculer le taux de change des devises, en déduisant les frais. Calculer des prix à l'aide d'une formule (p. ex. prix coûtant plus le pourcentage du prix de revient, prix régulier moins le pourcentage de démarque).	Faire le total des factures/d'un compte et calculer au moins deux éléments (p. ex. remise, taxes, intérêt) ou calculer le montant d'un élément donné selon un taux (p. ex. frais de kilométrage). Approuver le paiement d'une facture. Préparer les chèques de paie en utilisant les taux de rémunération, les barèmes de retenue, le calcul des primes, etc.	Faire des calculs mentaux qui nécessitent une traduction considérable avec un haut degré de rapidité et de précision.	Prévoir des prix lorsque des facteurs critiques doivent être estimés d'après une analyse des indicateurs passés et une projection des tendances futures.
Mathématiques pour la planification/budgétisation et la comptabilité	Saisir des coûts en fonction des catégories budgétaires. Surveiller les rapports sur le respect des calendriers ou les surplus budgétaires. Saisir des données dans des dossiers financiers.	Déterminer le nombre de boîtes à acheter en fonction du nombre d'unités requises (p. ex. nombre de boîtes de 30 tuiles à acheter s'il faut 196 tuiles). Déterminer le nombre de membres que devra avoir une équipe de travail ou prévoir la durée d'un travail donné à partir des taux de production établis par personne. Établir des sommaires financiers simples.	Rajuster un budget ou un calendrier pour y inclure de nouveaux renseignements. Comparer deux options ayant des structures de coûts différentes (p. ex. déterminer le service interurbain qui offre le meilleur coût pour un modèle donné d'utilisation du téléphone).	Planifier et surveiller le calendrier ou le budget d'un projet court ou de faible envergure. Vérifier si les états financiers sont exacts et conformes aux procédures financières.	Établir le budget ou le calendrier d'un projet à volets ou étapes multiples. Comparer les solutions de rechange aux investissements à long terme sans connaître les taux de rendement futurs.
Mesures et calculs	Prendre une mesure en une seule étape et consigner les résultats (p. ex. peser le courrier et inscrire les résultats dans le registre du courrier). Mesurer une quantité (p. ex. quatre gallons de peinture). Régler un instrument à un angle particulier ou à un degré numérique donné.	Calculer la superficie ou le volume d'une forme simple connue. Convertir des unités d'un système de mesure à un autre ou les unités d'un même système (p. ex. pouces en millimètres). Calculer et peser ou mesurer des quantités ou des volumes en doublant, en quadruplant ou en coupant de moitié, du quart, etc., certaines quantités.	Mesurer des longueurs incurvées ou irrégulières, ou prendre d'autres dimensions. Calculer la superficie de formes composites constituées de formes simples connues (p. ex. formes mixtes de rectangles, ou de rectangles et de triangles). Faire des dessins à l'échelle. Prendre des mesures précises au moyen d'appareils de mesure spécialisés (p. ex. profondeur).	Calculer la superficie ou le volume d'une forme irrégulière ou complexe. Calculer le nombre d'unités de dimensions fixes qu'il faudra pour couvrir une surface irrégulière (p. ex. nombre de tuiles nécessaires pour couvrir un plancher de forme irrégulière ou nombre de bardeaux nécessaires pour couvrir un toit de forme irrégulière).	Prendre des mesures indirectes (p. ex. utiliser la trigonométrie, la géométrie). Faire des estimations ou des calculs indirects de mesures qui ne peuvent être prises directement.
Analyses de données numériques	Faire des comparaisons simples telles que déterminer ce qui est plus haut ou plus bas, plus gros ou plus petit.	Faire des calculs sommaires de base (p. ex. calculer la moyenne).	Faire la moyenne d'une série de lectures, la comparer à une marge acceptable et tirer une conclusion sur des activités telles que le contrôle statistique de la qualité et l'application des principes de la probabilité.	Déterminer et calculer des statistiques descriptives appropriées (p. ex. taux). Répartir un écart de taux entre deux populations.	Éprouver des hypothèses. Examiner des relations causales, mesurer leur point fort, leur importance ou l'effet des contrôles. Établir un modèle de relations existant entre un ensemble de variables. Faire des projections. Faire des analyses au moyen de la construction mathématique.

Exemples de tâches dans différents contextes d'application					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Complexité du calcul approximatif					
Existence d'une procédure préétablie	Il existe une formule qui identifie les variables et indique comment celles-ci doivent être combinées.	Il existe une formule, mais elle n'englobe pas toutes les variables.	Il n'existe pas de formule; cependant, il est possible de recourir à une méthode préétablie et la tâche doit parfois être répétée.	Il n'existe aucune formule ni méthode préétablies.	-
Nombre d'éléments à considérer	Il n'y a qu'un seul élément à considérer (p. ex. estimer les dimensions à l'œil, estimer le poids d'un objet en le soulevant).	Il y a quelques éléments à considérer.	Il y a plusieurs éléments à considérer; cependant, il est possible de suivre une routine établie.	Il y a plusieurs éléments à considérer, et une méthode d'estimation doit être établie.	-
Disponibilité des renseignements requis	Tous les renseignements sur les éléments de l'estimation sont disponibles, et la façon de combiner ces éléments est connue. Tous les facteurs qui pourraient compliquer les choses sont connus.	La plupart des renseignements sont disponibles; cependant, certains éléments pourraient fausser l'estimation.	Les renseignements relatifs à des éléments importants de l'estimation ne sont pas sûrs. Plusieurs répercussions sont possibles, mais leur portée est limitée.	Il y a peu ou pas de renseignements sur des éléments importants de l'estimation. Ces éléments peuvent aussi faire l'objet d'estimations. Plusieurs complications sont possibles, et les répercussions de l'estimation peuvent être importantes.	-
Conséquence des erreurs	Les conséquences des erreurs sont négligeables ou inexistantes. Les erreurs d'estimation peuvent être facilement et rapidement rectifiées sans nécessiter de plan de travail ou de coûts importants.	Les erreurs d'estimation entraînent quelques conséquences mineures (p. ex. légère perte d'argent ou de temps), mais elles peuvent être corrigées avec un plan de travail, des inconvénients ou des coûts mineurs.	Les erreurs d'estimation entraînent de sérieuses conséquences (p. ex. perte considérable d'argent ou de temps), mais elles peuvent être rectifiées.	Les erreurs d'estimation entraînent de sérieuses conséquences qui ne peuvent pas être rectifiées ou qui sont coûteuses à rectifier.	-
Degré de précision requis	Peu ou pas de précision requise.	Le degré de précision requis s'inscrit dans une gamme de valeurs étendue.	Le degré de précision requis s'inscrit dans une gamme de valeurs étroite.	Degré de précision élevé requis.	-

COMPÉTENCES NUMÉRIQUES

Les compétences numériques intègrent des éléments d’autres compétences pour la réussite (p. ex. collaboration, résolution de problèmes) dans un environnement numérique. Les dimensions et les énoncés de compétences numériques se rapportent aux compétences uniques requises pour faciliter l’exécution d’autres compétences *dans un espace numérique*. Par exemple, la dimension « interactions numériques » se rapporte à l’utilisation d’outils numériques pour créer un environnement de collaboration, plutôt qu’aux activités de collaboration en soi.

Tableau 13 Compétences numériques : Dimensions

Compétences numériques : Dimensions					
Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Disponibilité des instructions	Des instructions claires et détaillées sont fournies pour des tâches en une seule étape (p. ex. envoyer un courriel, rechercher des renseignements précis sur le Web).	Des instructions sont fournies pour des tâches comportant une petite série d’étapes (p. ex. naviguer dans le menu de démarrage, créer un document numérique, remplir un formulaire numérique). Une prise de décisions minimale est nécessaire, car les instructions peuvent ne pas couvrir toutes les étapes.	Des instructions ou des ressources sont disponibles pour des tâches en plusieurs étapes, mais il faut les rechercher (p. ex. assister à une vidéoconférence à l’aide d’une plateforme non familière, modifier des documents Word dans un environnement collaboratif comme SharePoint).	Des instructions ou des ressources sont disponibles pour des tâches semblables en plusieurs étapes si on les recherche, mais elles peuvent ne pas être entièrement pertinentes pour toutes les parties de la tâche. Un certain degré d’adaptation et de résolution de problèmes est nécessaire (p. ex. fournir du soutien informatique, gérer un projet complexe en ligne).	Peu d’instructions ou de ressources sont disponibles pour des tâches créatives et novatrices qui requièrent des compétences numériques avancées (p. ex. conception d’un site Web, développement d’un logiciel).
Utilisation de la technologie numérique (p. ex. appareils, logiciels)	Fonctions de base et courantes de logiciels, d’applications et d’appareils courants nécessaires à l’exécution des tâches (p. ex. activer le téléphone, envoyer des courriels, ouvrir un navigateur Web, rédiger des courriels, passer un appel).	Fonctions simples de logiciels, d’applications et d’appareils nécessaires à l’exécution des tâches (p. ex. saisir des données dans Excel, rédiger des lettres et des notes de service dans Word, vérifier les nouveaux courriels dans Outlook).	Une gamme de fonctions avancées d’appareils et de logiciels courants nécessaires à l’exécution des tâches (p. ex. utiliser des formules ou des tableaux croisés dynamiques dans Excel, définir la priorité des courriels dans Outlook, appliquer un filtre aux résultats d’une recherche).	Une gamme de fonctions de logiciels, d’applications et d’appareils avancés, spécialisés ou propres à la profession OU des fonctionnalités peu utilisées de logiciels courants sont nécessaires à l’exécution des tâches.	Une vaste gamme de logiciels, d’applications et d’appareils spécialisés ou propres à la profession et à la fine pointe de la technologie sont nécessaires à l’exécution des tâches, y compris certains qui requièrent des compétences numériques avancées (p. ex. connaissance de différents langages de codage, application de l’IA et d’autres outils technologiques émergents).
Sélection des outils	Le choix de l’outil est évident et clair. Un seul outil numérique est pertinent pour la tâche, ou si plusieurs sont pertinents, leur différence est minime, et le risque de faire un mauvais choix est minime.	Les tâches requièrent de sélectionner l’outil numérique le plus approprié parmi deux ou trois outils pour accomplir une tâche précise.	Les tâches requièrent de choisir parmi une gamme plus vaste d’outils numériques. Il faut tenir compte de l’efficacité des outils pour faire le choix approprié (p. ex. choisir un logiciel statistique pour automatiser la visualisation des données).	Les tâches requièrent la sélection et l’intégration de plusieurs outils numériques pour accomplir des tâches complexes (p. ex. combiner des données provenant de sources multiples en un seul ensemble de données à l’aide de progiciels statistiques spécialisés).	Les tâches exigent la personnalisation, l’adaptation ou la création de nouveaux outils numériques pour répondre à des besoins précis (p. ex. rédaction de macros dans Excel, création d’applications logicielles personnalisées, utilisation d’OpenAI pour accomplir des tâches).
Interactions numériques	Gamme limitée d’interactions en ligne de base. Les tâches interactives requièrent l’utilisation d’une ou deux fonctionnalités familières sur des plateformes numériques courantes (p. ex. envoyer des courriels dans Outlook, envoyer des messages par téléphone).	Gamme plus large d’interactions numériques courantes. Les tâches interactives requièrent l’utilisation d’un plus grand nombre de fonctionnalités sur les plateformes numériques courantes (p. ex. participer à des réunions en ligne sur Zoom ou MS Teams, partager des documents sur Google Drive, participer à un forum en ligne).	Interactions numériques plus complexes. Les tâches de configuration et interactives requièrent l’utilisation de fonctionnalités avancées des outils numériques existants (p. ex. modifier les paramètres de Zoom ou de MS Teams pour configurer des webinaires interactifs et accessibles, mettre en place des autorisations de partage sur Google Drive, utiliser le mode modérateur dans un forum en ligne).	Interactions numériques de grande envergure avec un public bien défini. Les tâches de configuration et interactives requièrent l’utilisation d’outils numériques avancés, spécialisés ou propres à la profession (p. ex. manipuler les paramètres d’administrateur pour configurer et gérer un service d’assistance virtuel afin de répondre aux questions techniques des étudiants dans un programme de formation en ligne).	Interactions numériques spécialisées, uniques, nouvelles et novatrices avec un public inconnu ou imprévisible. Les tâches requièrent de l’utilisateur qu’il conçoive de nouveaux outils numériques ou qu’il intègre plusieurs outils pour faciliter ces interactions complexes (p. ex. intégrer ChatGPT pour améliorer la réactivité des agents conversationnels et des assistants virtuels sur les sites Web d’entreprises).
Utilisation responsable de l’information	Les tâches exigent de trouver et de partager de l’information dans des environnements numériques. Aucune vérification ou évaluation de la qualité du contenu n’est requise.	Les tâches exigent la vérification de l’information pour en assurer la pertinence et l’utilité (p. ex. vérifier la date du fichier pour trouver la version la plus pertinente) avant l’utilisation ou le partage.	Les tâches exigent la vérification et l’évaluation de l’exactitude, de la fiabilité et des biais de la partialité de l’information (p. ex. lecture de multiples avis en ligne, comparaison de sources multiples) avant l’utilisation ou le partage. Il peut être nécessaire de trouver et de résumer de l’information provenant de sources multiples.	Les tâches requièrent l’analyse et l’évaluation de l’information afin d’en évaluer la qualité, la crédibilité, les préjugés et les lacunes (p. ex. vérifier l’affiliation et la crédibilité des sites Web) avant de l’utiliser ou de la partager de façon sélective. Des recherches en plusieurs étapes et une synthèse de l’information provenant de sources multiples sont requises.	Les tâches requièrent l’analyse et l’évaluation de l’information afin d’en déterminer la crédibilité, les préjugés, les lacunes et les renseignements erronés pouvant découler de la technologie de pointe (p. ex. distinguer les images authentiques des images générées par l’IA). Choisir et décrire de façon critique les limites lors de l’utilisation ou du partage de l’information (p. ex. décrire les préjugés et déterminer l’information non vérifiée). Des recherches systématiques ou en plusieurs étapes (p. ex. examen de la portée) sont nécessaires pour combler les lacunes et déterminer les limites.

Compétences numériques : Dimensions					
Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Confidentialité, sécurité et sûreté	Les tâches requièrent de suivre des stratégies de base en matière de protection de confidentialité et de sécurité (p. ex. utilisation d'un mot de passe pour les appareils et le Wi-Fi, enregistrement des documents sur l'ordinateur de bureau). Les tâches requièrent l'utilisation d'un seul appareil à la fois.	Les tâches exigent d'évaluer les risques et de mettre en œuvre des stratégies de sécurité pour les activités courantes (p. ex. déterminer le contenu approprié à publier sur les médias sociaux) et de se protéger contre les menaces courantes (p. ex. éviter la fraude par hameçonnage et les logiciels malveillants). Les tâches requièrent plusieurs appareils et plateformes compatibles et des méthodes de base pour sauvegarder ou transférer de l'information (p. ex. sauvegarder des copies de fichiers sur un ordinateur portable et sur une clé USB).	Les tâches nécessitent d'évaluer des risques plus complexes, de mettre en œuvre des mesures de sécurité avancées (p. ex. utiliser l'authentification multifactorielle) et d'utiliser des méthodes plus avancées pour repérer les menaces et s'en prémunir (p. ex. vérifier les certificats de sécurité des sites Web). Les tâches requièrent plusieurs appareils et plateformes qui peuvent ne pas être compatibles (p. ex. convertir les formats de fichiers pour différents lecteurs électroniques) et méthodes plus avancées pour sauvegarder et transférer l'information (p. ex. utiliser des systèmes infonuagiques).	Les tâches requièrent des mesures proactives pour atténuer les risques (p. ex. télécharger et utiliser un logiciel de sécurité) et pour éduquer les autres sur les pratiques de sécurité (p. ex. fournir des conseils et des recommandations sur les paramètres de confidentialité). Les tâches requièrent la gestion, la sauvegarde et le transfert d'information sensible entre les systèmes en utilisant les procédures existantes en plusieurs étapes.	Les tâches consistent à fournir des conseils et un encadrement pour amener les autres à adopter des comportements numériques éthiques et responsables (p. ex. respecter les droits de propriété intellectuelle en ligne, prévenir la cyberintimidation) et à créer des protocoles pour promouvoir une sécurité des données durable à long terme, y compris en réponse aux technologies émergentes (p. ex. créer des protocoles pour gérer et partager les données entre les ministères, atténuer les risques liés à la mauvaise utilisation d'OpenAI). Les tâches requièrent la création de procédures pour la gestion, la sauvegarde et le transfert d'information sensible entre les systèmes.
Apprentissage continu et adoption de technologies émergentes	Les tâches requièrent l'application de méthodes et d'outils numériques familiers. Il peut être nécessaire de demander de l'aide au besoin (p. ex. communiquer avec le service informatique pour résoudre un problème).	Les tâches requièrent de nouveaux outils ou de nouvelles méthodes, mais des ressources d'apprentissage sont fournies (p. ex. suivre un cours et appliquer les connaissances au travail).	Les tâches requièrent de nouveaux outils ou de nouvelles méthodes. Il est nécessaire de déterminer les outils numériques pertinents et de rechercher et de choisir parmi une gamme de ressources d'apprentissage existantes.	Les tâches requièrent l'adoption et l'application novatrice de technologies de pointe (p. ex. recherche de nouveaux outils d'IA). Il se peut que les ressources d'apprentissage officielles ou les pratiques établies n'existent pas encore.	Les tâches requièrent l'élaboration de pratiques, de procédures et de ressources d'apprentissage pour appuyer, guider et encadrer d'autres personnes afin qu'elles adoptent de nouveaux outils, de nouvelles plateformes et de nouvelles tendances (p. ex. trouver de nouvelles applications pour l'IA, utiliser le codage pour améliorer les outils existants, promouvoir l'importance de la culture numérique).

Tableau 14 Compétences numériques : Énoncés de compétences

Compétences numériques : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
1. Utiliser des appareils numériques, notamment des ordinateurs, des tablettes, des téléphones intelligents et d'autres dispositifs portatifs	Utiliser des fonctions de base sur des appareils familiers (p. ex. allumer un appareil, régler le volume, utiliser des applications simples). Comprendre l'objectif de l'appareil, mais utiliser les étiquettes, les icônes et des instructions claires pour des fonctionnalités précises. L'apprenant peut avoir besoin d'aide pour des tâches plus complexes, la sécurité ou le dépannage.	Utiliser des appareils courants comme des téléphones et des tablettes pour des tâches de base (p. ex. passer des appels, envoyer des messages textes, naviguer sur le Web) et naviguer sur les appareils à l'aide de menus et de fonctions de recherche. Comprendre la terminologie courante des appareils liée aux fonctions de base (p. ex. « barre de recherche », « application », « téléchargement »). L'apprenant peut avoir besoin d'aide pour utiliser de nouveaux appareils ou faire face à des situations inattendues.	Utiliser avec aisance divers appareils pour effectuer des tâches plus complexes (p. ex. télécharger des fichiers, participer à des appels vidéo). Choisir l'appareil le plus efficace en fonction de la complexité de la tâche, en tenant compte de facteurs comme la puissance de traitement et la taille de l'écran (p. ex. choisir un ordinateur portable pour le montage vidéo plutôt qu'un téléphone intelligent). Trouver et utiliser des instructions (p. ex. tutoriels en ligne, manuels d'utilisation) pour effectuer des tâches en plusieurs étapes sur des appareils non familiers (p. ex. configurer un logiciel de vidéoconférence, transférer des fichiers entre appareils).	Choisir l'appareil ou la combinaison d'appareils la plus efficace, y compris les outils spécialisés, pour atteindre les objectifs. Appliquer les connaissances existantes sur les fonctions d'un appareil à des tâches semblables sur d'autres appareils. Adapter et résoudre des problèmes en utilisant des ressources en ligne ou des compétences de base en matière de résolution de problèmes lorsque les instructions sont incomplètes ou ne s'appliquent pas directement. Comprendre les termes techniques liés aux fonctionnalités avancées d'appareils (p. ex. « stockage infonuagique », « assistant virtuel », « multitâche ») et former d'autres personnes à leur utilisation.	Explorer et mettre en œuvre de façon autonome des fonctionnalités ou des paramètres avancés afin d'adapter les appareils à des besoins particuliers. Intégrer divers appareils et diverses plateformes pour créer de nouvelles solutions numériques (p. ex. automatiser des tâches, créer des tableaux de bord personnalisés), résoudre les problèmes de compatibilité des appareils et adapter leurs processus en conséquence. Promouvoir l'utilisation de nouveaux appareils au moyen de démonstrations, d'ateliers et de la création de ressources pour les autres.

Compétences numériques : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
2. Recourir à des outils numériques communs pour accomplir les tâches	Avec de l'aide ou des instructions, utiliser un ou deux outils familiers (p. ex. application, logiciel) pour effectuer des tâches simples (p. ex. mettre en forme du texte dans Word, saisir des données dans Excel). L'apprenant peut avoir besoin d'aide pour les mises à jour, le choix du bon outil ou l'utilisation des fonctionnalités d'accessibilité.	Utiliser de façon autonome un petit ensemble d'outils courants (p. ex. traitement de texte, tableur, logiciel de présentation) pour des fonctionnalités de base (p. ex. créer un document, modifier une feuille de calcul, préparer une présentation avec du texte et des images). Choisir les outils appropriés et mettre à jour un logiciel avec quelques conseils. Déterminer les fonctionnalités d'accessibilité de base. L'apprenant peut cependant avoir besoin de conseils pour les utiliser efficacement.	Utiliser avec aisance une variété d'outils numériques à différentes fins (p. ex. traitement de texte, présentations, analyse de données). Rechercher et utiliser de façon autonome des instructions (p. ex. tutoriel en ligne, guide de l'utilisateur) pour apprendre et utiliser de nouvelles fonctionnalités dans des outils communs ou des outils non familiers pour des tâches précises (p. ex. utiliser des fonctionnalités d'analyse de données dans Excel, créer des documents accessibles). Sélectionner l'outil le plus approprié pour le travail, en tenant compte de la complexité et des fonctionnalités. Gérer les mises à jour de logiciels et utiliser avec confiance des fonctionnalités d'accessibilité (p. ex. synthèse de la parole, ajustement de la taille des caractères).	Réaliser des projets complexes nécessitant des fonctionnalités avancées et des logiciels spécialisés. Déterminer et utiliser les fonctionnalités avancées d'outils numériques pour améliorer l'efficacité et la sécurité (p. ex. chiffrer des données ou utiliser des formules dans des feuilles de calcul, créer des modèles dans un logiciel de traitement de texte). Sélectionner et combiner des outils avancés pour atteindre des objectifs complexes (p. ex. utiliser des outils d'automatisation pour optimiser des processus de travail). Résoudre des problèmes, gérer des mises à jour, recommander de nouveaux outils aux autres et mettre en œuvre des fonctionnalités d'accessibilité avancées.	Utiliser les fonctionnalités avancées d'outils courants, créer de nouvelles solutions à l'aide d'outils numériques et former d'autres personnes à leur utilisation. Intégrer divers outils numériques pour optimiser des tâches complexes (p. ex. utiliser des outils d'automatisation ou de visualisation des données). Se tenir au courant des technologies émergentes et recommander des outils accessibles pour répondre à divers besoins.
3. Utiliser l'information numérique	Naviguer dans des sites Web simples (p. ex. repérer les menus, les barres de navigation et les fonctions de recherche). L'apprenant peut cependant avoir de la difficulté à le faire dans des sites non familiers. Effectuer des recherches de base avec des indications claires (p. ex. utiliser la barre de recherche d'un site Web familier). L'apprenant peut avoir besoin d'aide pour distinguer les sources crédibles des sources non crédibles. Stocker l'information dans des endroits facilement accessibles (p. ex. la télécharger directement sur le bureau).	Naviguer dans des sites Web plus complexes et utiliser des éléments de base comme les menus et les barres de recherche pour trouver de l'information. Utiliser des moteurs de recherche (p. ex. Google) avec des mots-clés simples et des opérateurs de recherche élémentaires (p. ex. mots-clés, guillemets) pour trouver de l'information. Déterminer les indicateurs de base de la crédibilité (p. ex. source du site Web, « .edu » c. « .gov », information sur l'auteur). Organiser les fichiers téléchargés dans des structures de dossiers simples (p. ex. créer des dossiers pour des images ou des documents).	Naviguer de façon autonome dans des sites Web et des documents numériques complexes en utilisant des fonctionnalités avancées (p. ex. filtres, opérateurs de recherche, raccourcis clavier, signets) pour trouver des renseignements précis. Rédiger des requêtes de recherche efficaces et utiliser des outils comme des opérateurs (p. ex. « et », « ou », « - ») pour trouver exactement l'information recherchée. Évaluer les sources sur la base d'indicateurs de crédibilité (p. ex. auteur, date de publication, réputation du site Web). Créer une structure de fichiers logique à l'aide de dossiers, de sous-dossiers et de conventions d'appellation pour les fichiers téléchargés.	Naviguer dans des sites Web complexes, s'adapter rapidement à de nouveaux formats et à de nouvelles plateformes (p. ex. naviguer dans du contenu interactif, utiliser des bases de données en ligne) et résoudre des problèmes de navigation à l'aide de ressources en ligne. Rédiger des requêtes de recherche complexes à l'aide d'opérateurs de recherche avancés et de filtres pour trouver des renseignements très pertinents. Analyser de façon critique l'exactitude, l'exhaustivité et la partialité de l'information numérique en repérant les renseignements potentiellement erronés ou faux (p. ex. vérifier les sources au moyen de citations et de vérifications de concordance). Élaborer et mettre en œuvre des systèmes efficaces d'organisation de l'information pour des projets complexes.	Naviguer avec expertise tout contenu numérique, y compris les sites Web complexes, les bases de données et les logiciels spécialisés. Effectuer des recherches très ciblées et efficaces en utilisant des techniques de recherche avancées pour trouver l'information la plus pertinente et la plus fiable ou concevoir des outils numériques personnalisés pour la collecte et l'analyse d'information (p. ex. outils de moissonnage du Web). Analyser de façon critique l'information pour en déterminer la crédibilité, les lacunes, les biais potentiels et les renseignements erronés (p. ex. contenu généré par l'IA). Concevoir et mettre en œuvre des systèmes sophistiqués de gestion de l'information pour des projets de grande envergure (p. ex. logiciel de cartographie conceptuelle, plateforme de gestion des connaissances).
4. Utiliser des outils et des plateformes en ligne	Participer à des communications en ligne de base en utilisant des plateformes familières (p. ex. envoi et réception de courriels, vidéoclavardage avec des personnes-ressources familières). Avec de l'aide, l'apprenant peut être en mesure de naviguer dans des plateformes non familières (p. ex. plateformes de médias sociaux non familières).	Utiliser efficacement une gamme d'outils de communication en ligne à diverses fins (p. ex. utiliser des plateformes de vidéoconférence pour des réunions, utiliser la messagerie instantanée pour une communication rapide). Naviguer dans des sites Web plus complexes (p. ex. plateforme de médias sociaux) en utilisant des fonctionnalités comme des groupes et des fonctions de messagerie. Utiliser des outils et des plateformes non familiers avec l'aide de tutoriels ou de guides d'aide.	Utiliser de façon autonome diverses plateformes de communication et de médias sociaux en ligne à diverses fins (p. ex. vidéoconférence, réseautage). Chercher et utiliser des instructions (p. ex. tutoriel en ligne) pour se familiariser avec de nouvelles fonctionnalités sur des plateformes non familières et résoudre des problèmes dans des sites Web et des formulaires (p. ex. message d'erreur, champ manquant).	Utiliser diverses plateformes, allant du partage de fichiers de base à l'utilisation de logiciels de gestion de projet complexes, en utilisant des fonctionnalités avancées et en combinant des outils au besoin. Choisir et utiliser les outils de communication en ligne les plus appropriés en fonction du contexte et du public. Tirer parti des plateformes de partage d'information en ligne pour gérer des processus de travail complexes et faciliter la collaboration entre les équipes. Résoudre des problèmes de base et explorer de nouvelles fonctionnalités de façon autonome.	Utiliser les fonctionnalités complexes de plateformes et explorer ou développer de manière proactive de nouvelles fonctionnalités au besoin. Intégrer des plateformes d'échange de renseignements en ligne à d'autres outils numériques afin d'optimiser des processus complexes de gestion de l'information et de collaboration, et promouvoir de nouvelles approches ou méthodes.

Compétences numériques : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
5. Adopter des pratiques sécuritaires et responsables en ligne	S'appuyer sur les paramètres de sécurité par défaut. L'apprenant peut ne pas comprendre l'importance de la protection des données et des pratiques exemplaires de stockage des données. Créer des mots de passe simples et comprendre l'importance de les garder confidentiels. Avec de l'aide, l'apprenant peut créer des mots de passe forts. Il peut avoir de la difficulté à respecter l'étiquette en ligne et ne pas reconnaître les signes de stress ou de fatigue en ligne (p. ex. il a besoin de rappels pour prendre une pause des appareils numériques).	Créer des mots de passe sécurisés et comprendre certaines menaces en ligne (p. ex. repérer des tactiques d'hameçonnage courantes, éviter de cliquer sur des liens suspects). Une certaine aide peut cependant être nécessaire dans des situations de sécurité plus complexes. Faire preuve de prudence quant aux renseignements partagés en ligne (p. ex. ajuster les paramètres de confidentialité sur les plateformes de médias sociaux). Utiliser un langage respectueux en ligne. L'apprenant peut ne pas connaître toutes les règles d'étiquette en ligne. Commencer à reconnaître les signes de stress en ligne et prendre des mesures simples pour le gérer (p. ex. prendre des pauses).	Mettre en œuvre des pratiques de stockage de données sécurisées (p. ex. mot de passe sécurisé, stockage infonuagique chiffré). Protéger les renseignements personnels et mettre en œuvre des mesures de sécurité contre les menaces en ligne (p. ex. utiliser un logiciel antivirus, vérifier la légitimité d'un site Web avant d'effectuer un paiement). Pratiquer une étiquette en ligne saine et reconnaître les signes de fatigue numérique (p. ex. fatigue oculaire, difficulté à se concentrer) en prenant des pauses au besoin.	Mettre en œuvre des pratiques avancées en matière de sécurité des données (p. ex. authentification à deux facteurs, pare-feu) et faire des choix éclairés quant à l'information partagée en ligne. Se tenir informé des menaces en ligne émergentes et mettre en œuvre des mesures de sécurité avancées. Promouvoir une citoyenneté numérique positive en préconisant des interactions en ligne respectueuses et en accordant la priorité à de saines habitudes en ligne afin d'éviter le stress numérique.	Se protéger et protéger les autres contre les menaces en ligne (p. ex. configurer et gérer des pare-feu), protéger les données sensibles à l'aide de méthodes de chiffrement avancées, se tenir au courant des menaces émergentes en ligne et mettre en œuvre des mesures de protection appropriées. Résoudre des problèmes de sécurité de base et cerner les vulnérabilités potentielles des systèmes en ligne. Contribuer aux initiatives de sécurité en ligne en sensibilisant les gens aux pratiques exemplaires en matière de cybersécurité et les encourager à adopter un comportement responsable en ligne (p. ex. élaborer des politiques et des ressources en matière de culture numérique pour les organisations). Gérer de manière proactive le bien-être numérique et établir des limites saines à l'utilisation d'Internet.
6. Mettre à jour et renforcer les compétences numériques	L'apprenant peut ne pas cerner le besoin de nouvelles compétences ou les ressources disponibles pour les acquérir. En situation d'apprentissage et avec des instructions claires, s'appuyer sur des ressources d'apprentissage structurées (p. ex. cours avec formateur, tutoriel étape par étape).	Demander de l'aide pour acquérir des compétences numériques de base dans de nouvelles tâches (p. ex. demander l'accès à des tutoriels en ligne et à des ateliers). Une certaine assistance peut être nécessaire pour trouver des ressources d'apprentissage pertinentes ou appliquer de nouvelles compétences.	Déterminer de façon autonome les domaines dans lesquels un apprentissage supplémentaire est nécessaire, trouver des ressources appropriées (p. ex. cours en ligne, tutoriel) et commencer à utiliser les nouvelles compétences pour résoudre des problèmes. Adapter les connaissances existantes pour apprendre et appliquer de nouvelles fonctionnalités dans des outils familiers et se tenir au courant des développements numériques. Une certaine assistance peut être nécessaire pour les plateformes d'apprentissage complexes ou l'apprentissage de compétences complexes.	Analyser les besoins personnels et professionnels afin de cerner les lacunes dans les compétences numériques et chercher des occasions d'apprentissage avancé en utilisant une variété de ressources (p. ex. cours en ligne, mentorat). Adapter les connaissances et les stratégies d'apprentissage existantes pour acquérir des compétences numériques avancées (p. ex. en utilisant des forums en ligne et des communautés de pratique), résoudre des problèmes d'apprentissage et trouver d'autres ressources au besoin. Commencer à possiblement encadrer d'autres personnes.	Démontrer une approche autodirigée du développement continu des compétences numériques. Repérer de manière proactive les compétences et les tendances émergentes et utiliser une variété de ressources d'apprentissage (p. ex. cours en ligne, conférence, publication de l'industrie) pour demeurer à l'avant-garde des compétences numériques. Utiliser stratégiquement les compétences numériques existantes pour explorer et acquérir des compétences numériques avancées, possiblement à partir de diverses ressources (p. ex. communauté en ligne, publication de l'industrie). Jouer un rôle de chef de file en élaborant du matériel didactique et en partageant des connaissances et des pratiques exemplaires au moyen d'ateliers, de présentations et de communautés en ligne.

Tableau 15 Compétences numériques : Descripteurs généraux

Compétences numériques : Descripteurs généraux			
	Débutant	Intermédiaire	Avancé
Descripteur général	Accomplir des tâches numériques et participer à des interactions numériques en utilisant des outils courants. Trouver et partager de l'information numérique en utilisant des méthodes simples. Mettre en œuvre des mesures de sécurité de base sur plusieurs appareils. S'engager dans l'apprentissage numérique à l'aide de ressources d'apprentissage.	Gérer des tâches numériques avancées et mettre en place des interactions numériques complexes en choisissant les outils les plus efficaces et les plus performants. Évaluer la crédibilité de l'information numérique provenant de diverses sources avant de l'utiliser ou de la partager. Mettre en œuvre des mesures de sécurité avancées sur différentes plateformes. Mettre en œuvre l'apprentissage numérique et choisir des ressources d'apprentissage.	Gérer des tâches et des interactions numériques complexes en intégrant ou en créant des outils. Effectuer des recherches en plusieurs étapes pour évaluer de façon critique la crédibilité de l'information numérique et déterminer les limites de l'information utilisée ou partagée. Créer des protocoles pour promouvoir la sécurité des données à long terme. Se tenir au courant des technologies émergentes, soutenir et diriger les autres vers l'adoption de technologies numériques émergentes et adopter des pratiques numériques éthiques et responsables.

RÉSOLUTION DE PROBLÈMES

Tableau 16 Résolution de problèmes : Dimensions

Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Résolution de problèmes					
Complexité de la définition du problème	Le problème est clairement défini par quelques facteurs directement liés (p. ex. simple relation de cause à effet).	Le problème est défini par plusieurs facteurs qui influent les uns sur les autres, ce qui nécessite une certaine analyse pour déterminer l'enjeu principal.	Le problème est défini par de multiples facteurs, dont certains sont interconnectés. De nouveaux facteurs peuvent émerger aux étapes ultérieures de la définition du problème.	Le problème est défini par un large éventail de facteurs comportant des dépendances initialement incertaines et indirectes qui nécessitent une analyse plus poussée (p. ex. pour comprendre les compromis).	Le problème est défini par de nombreux facteurs comportant des dépendances très complexes et mal comprises qui nécessitent des connaissances spécialisées pour être définies.
Complexité de l'information nécessaire	Seule une quantité limitée d'information est nécessaire pour résoudre le problème. L'information nécessaire est bien définie et facilement accessible.	Davantage d'information est nécessaire pour régler le problème, mais la quantité demeure gérable. L'information nécessaire est largement disponible. Il peut être nécessaire de circonscrire ou de déduire certains renseignements pertinents et d'en vérifier l'exactitude ou la crédibilité.	Une quantité importante d'information est nécessaire, ce qui nécessite une certaine organisation et un filtrage. L'information pertinente doit être cherchée dans plusieurs sources et extraite de celles-ci. Un effort est nécessaire pour évaluer et choisir la « meilleure » information en fonction de l'exactitude, de la crédibilité et de la reconnaissance des préjugés potentiels.	Il faut une grande quantité d'information provenant de sources potentiellement contradictoires, ce qui nécessite des recherches et une consolidation. Un effort important est nécessaire pour synthétiser, évaluer et choisir la « meilleure » information en fonction de l'exactitude et de la crédibilité. Les préjugés et les idées préconçues sont probablement un facteur et doivent être gérés.	Une quantité considérable d'information provenant d'un grand nombre de sources contradictoires est nécessaire, ce qui exige des recherches, une consolidation ainsi qu'une vision claire et un leadership pour la synthèse. Un effort important est nécessaire pour rapprocher, évaluer et choisir la « meilleure » information en fonction de l'exactitude et de la crédibilité. Les préjugés et les idées préconçues doivent être interprétés afin de rapprocher des points de vue contradictoires.
Disponibilité des procédures (p. ex. arbre décisionnel)	Des procédures bien définies existent, souvent sous forme d'algorithmes ou d'arbres décisionnels, qui garantissent un résultat positif si elles sont suivies correctement. Un raisonnement de base est nécessaire (p. ex. suivre des instructions, mémoriser et se rappeler des faits).	Des procédures définies existent, mais elles peuvent nécessiter une interprétation ou une adaptation en fonction de circonstances particulières. Des analogies sont nécessaires (établir des liens entre l'information connue et l'appliquer à d'autres situations).	Une procédure établie existe pour appuyer l'élaboration d'une solution, mais elle laisse une grande marge de manœuvre pour ce qui est de la latitude ou de l'interprétation. Un raisonnement causal est nécessaire (p. ex. comprendre la relation de cause à effet).	Plusieurs procédures établies peuvent exister pour traiter des problèmes connexes, avec un besoin d'extrapolation ou d'adaptation pour inspirer l'élaboration d'une solution. Un raisonnement probabiliste est nécessaire (p. ex. examiner différentes possibilités, pondérer des probabilités, mener une analyse de risque).	Quelques procédures établies peuvent exister pour traiter des problèmes, des solutions ou des décisions connexes, mais elles fournissent une orientation limitée en raison de leur petit nombre ou de leur comparabilité limitée avec le problème actuel. Il faut donc élaborer une solution avec peu d'orientation. Un raisonnement abstrait est nécessaire, c'est-à-dire qu'il faut traiter des concepts et des idées complexes qui ne sont pas directement liés à des expériences concrètes (p. ex. résoudre des dilemmes éthiques, comprendre des théories scientifiques).
Génération de solutions et prise de décisions	Une ou très peu d'étapes sont requises pour trouver une solution. Le nombre limité de solutions possibles est évident. La prise de décisions est simple et peut être fondée sur l'intuition, des raccourcis mentaux ou des règles empiriques.	Quelques étapes bien définies sont requises pour trouver une solution. Il existe quelques solutions possibles. La prise de décisions exige une comparaison simple fondée sur un seul facteur pour choisir l'option qui répond le mieux à un besoin précis.	Une série d'étapes est nécessaire pour trouver une solution. Il existe de nombreuses solutions possibles. La prise de décisions consiste à établir un seuil minimum acceptable en fonction d'un ou de deux facteurs. Il faut choisir la première option qui atteint ou dépasse le seuil.	Une longue séquence d'étapes est nécessaire pour trouver une solution. Des solutions définies existent, mais il faut une réflexion critique approfondie pour les découvrir. La prise de décisions nécessite de prendre en compte et de soupeser plusieurs facteurs, dont certains sont plus importants que d'autres. Il faut choisir l'option qui fonctionne le mieux dans l'ensemble, même si elle n'est pas excellente dans tous les domaines.	Un processus à long terme comportant plusieurs étapes est nécessaire pour trouver une solution. Les solutions peuvent comprendre l'intégration des connaissances provenant de divers domaines, mais il existe des approches établies. La prise de décisions nécessite une optimisation dans le cadre de certaines contraintes (p. ex. temps et ressources limités). Il faut choisir l'option qui semble la plus optimale dans le cadre de ces contraintes.
Conséquence de l'incapacité de résoudre le problème ou de prendre la bonne décision	Les conséquences des erreurs sont négligeables; les décisions sont facilement rectifiées.	Les erreurs entraînent quelques conséquences mineures (p. ex. légère perte d'argent ou de temps), mais elles peuvent être corrigées avec un minimum d'inconvénients ou de coûts.	Les erreurs entraînent de sérieuses conséquences (p. ex. perte importante de temps ou d'argent), mais elles peuvent être corrigées ou rectifiées avec une certaine difficulté.	Les erreurs entraînent de sérieuses conséquences qui ne peuvent pas être rectifiées, ou qui ne peuvent être rectifiées ou renversées qu'à grand coût (p. ex. juridique, financier, santé) pour un groupe de personnes (p. ex. élèves d'une classe).	Les erreurs ont des conséquences directes qui ne peuvent être rectifiées ni renversées, ou qui ne peuvent être rectifiées qu'à un coût important pour un éventail de groupes plus importants (p. ex. toute une ville).
Évaluation, apprentissage et réflexion	Pas ou peu de réflexion requise (p. ex. il suffit de vérifier si la solution fonctionne).	Une certaine réflexion est nécessaire pour déterminer les enseignements simples ou les leçons tirées de l'expérience.	Une réflexion est nécessaire pour extraire les leçons apprises et l'efficacité du processus. Une recherche active de rétroaction peut être nécessaire pour déterminer les domaines à améliorer.	Une réflexion continue est nécessaire pour déterminer les enseignements transférables afin d'améliorer les solutions futures. Des cadres d'évaluation peuvent être utilisés pour évaluer les conséquences à long terme de la solution.	Une réflexion critique sur les répercussions générales, à long terme et systémiques de la solution est requise, y compris l'utilisation de cadres et d'outils d'évaluation. Il peut s'avérer nécessaire de partager l'expertise afin de responsabiliser les autres personnes et de contribuer à l'amélioration à long terme des solutions.

Tableau 17 Résolution de problèmes : Énoncés de compétences

Résolution de problèmes : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
1. Définir la question à traiter	Cerner et articuler des problèmes simples sur la base de signes évidents. Reconnaître les éléments fondamentaux d'un problème et déterminer les points de décision simples dans des situations à enjeux peu élevés.	Cerner des problèmes courants, des problèmes sous-jacents potentiels ou les problèmes connexes. Reconnaître la nécessité de prendre une décision et faire la distinction entre les problèmes urgents et les problèmes moins importants.	Cerner les problèmes ou les questions en distinguant les symptômes des causes profondes. Classer les problèmes par ordre d'importance. Tenir compte de multiples points de vue et répercussions potentielles pour définir avec précision les problèmes et les points de décision et éviter les pertes importantes.	Cerner les problèmes fondamentaux dans des situations complexes, prévoir les défis futurs et déterminer les facteurs interconnectés liés au problème. Cerner les problèmes importants qui pourraient avoir des conséquences à grande échelle.	Cerner et articuler avec précision des problèmes complexes, souvent cachés, et être en mesure de prévoir des problèmes éventuels sur la base de tendances ou de modèles. Tenir compte de multiples points de vue pour analyser les problèmes systémiques qui nécessitent des solutions stratégiques à long terme afin d'éviter des conséquences catastrophiques.
2. Rassembler des renseignements afin de bien répondre à la situation	Recueillir des données facilement accessibles pour régler des problèmes simples. S'appuyer sur des sources et des procédures familières, souvent en utilisant des connaissances personnelles ou en posant des questions aux collègues.	Recueillir de l'information auprès de diverses sources pour régler des problèmes courants. Reconnaître les préjugés dans l'information et comprendre l'importance de vérifier les données.	Recueillir de l'information provenant de sources multiples afin de déterminer le contexte et les solutions possibles à des problèmes modérément complexes. Évaluer l'exactitude et la pertinence de l'information et commencer à gérer les préjugés et à rechercher activement divers points de vue.	Recueillir et analyser systématiquement de l'information provenant de diverses sources pour régler des problèmes complexes. Cerner les lacunes potentielles en matière de connaissances, consulter des experts, évaluer de façon critique les données pour en déterminer l'exactitude et la partialité, et, au bout du compte, déterminer les tendances et les modèles pour régler des problèmes complexes.	Effectuer des recherches approfondies sur des problèmes complexes en recueillant systématiquement de l'information auprès de diverses sources. Analyser les données en profondeur en tenant compte de plusieurs points de vue afin de parvenir à une compréhension globale et de trouver des solutions possibles à des problèmes systémiques. Synthétiser efficacement les résultats et tenir compte des préjugés afin d'éclairer la prise de décisions.
3. Analyser la question	Reconnaître les éléments de base de problèmes simples et établir des liens évidents entre des éléments d'information liés au problème.	Déterminer les principales composantes des problèmes. Décomposer les problèmes simples en leurs composantes essentielles, en déterminant les liens et en reconnaissant certaines tendances.	Décomposer les problèmes complexes en éléments plus petits, en tenant compte de plusieurs points de vue pour comprendre les causes et les effets potentiels, les tendances et les relations entre les renseignements.	Effectuer une analyse approfondie pour comprendre des problèmes complexes en tenant compte de multiples points de vue et de résultats possibles. Déterminer les causes profondes, les facteurs cachés et les conséquences possibles des solutions.	Analyser de manière experte des problèmes très complexes en synthétisant des renseignements provenant de sources multiples. Déterminer les relations complexes, les solutions possibles et les conséquences à long terme dans un contexte d'incertitude. Utiliser la pensée critique et systémique pour élaborer des approches novatrices en tenant compte de divers points de vue et de diverses parties prenantes.
4. Élaborer plusieurs plans d'action	Générer des solutions simples à des problèmes faciles en pensant aux conséquences immédiates.	Générer quelques solutions possibles pour des problèmes simples. Évaluer les solutions possibles sur la base de critères donnés et tenir compte des répercussions à court terme.	Générer de multiples solutions pratiques à des problèmes complexes. Tenir compte des facteurs, des contraintes et des répercussions à court et à long terme des solutions possibles.	Générer une variété de solutions pour régler des problèmes très complexes. Évaluer les options sur la base de multiples critères, y compris la faisabilité, les conséquences, les risques, l'efficacité et les répercussions à court et à long terme sur les diverses parties prenantes. Choisir la meilleure solution en fonction de divers critères.	Générer des solutions très complexes pour des problèmes complexes ou à grande échelle. Tenir compte des répercussions à long terme, des conséquences imprévues, de la durabilité à long terme, des défis potentiels et des répercussions éthiques lors de l'élaboration de plans d'action complets comportant de multiples éventualités.
5. Aborder la question	Choisir et mettre en œuvre une solution simple avec un minimum d'analyse, de planification ou de prise en compte de solutions de rechange.	Choisir un plan d'action approprié et mettre en œuvre la solution choisie en planifiant les étapes à suivre, en surveillant les progrès et en apportant des ajustements au besoin.	Prendre des décisions éclairées pour choisir le plan d'action le plus approprié. Mettre en œuvre la solution choisie à l'aide d'un plan structuré, en l'adaptant au besoin en fonction des commentaires.	Élaborer et mettre en œuvre des plans stratégiques pour résoudre des problèmes complexes, en prenant des décisions éclairées sur la base d'une analyse approfondie des solutions possibles et en anticipant les défis potentiels. Effectuer les ajustements nécessaires sur la base d'une évaluation continue afin d'obtenir des résultats optimaux.	Faire preuve d'un jugement d'expert dans l'élaboration d'une stratégie globale visant à régler des problèmes très complexes, en tenant compte de multiples facteurs et contraintes. Mettre en œuvre un plan flexible et s'adapter aux circonstances changeantes, en s'appuyant sur une évaluation continue pour apporter des améliorations fondées sur des données probantes.
6. Évaluer l'efficacité de la solution ou de la décision	Évaluer les répercussions immédiates d'une solution simple en déterminant si la solution a atteint l'objectif à l'aide des critères de base existants et en fournissant une rétroaction de base.	Évaluer l'efficacité d'une solution ou d'une décision. Il s'agit notamment d'évaluer la réussite globale à l'aide des critères existants, de déterminer les principaux résultats et de suggérer des améliorations.	Évaluer l'efficacité de la solution en tenant compte de multiples facteurs, des répercussions à long terme, des conséquences imprévues et des objectifs établis. Cerner les forces, les faiblesses et les points à améliorer, en tirant des leçons du processus.	Évaluer une solution ou un processus complexe. Cette évaluation consiste à comparer les résultats à des normes prédéfinies, à déterminer les facteurs qui contribuent à la réussite ou à l'échec, à tirer des leçons des expériences et à déterminer les domaines à améliorer. Générer des pratiques exemplaires ou des améliorations pour optimiser les applications futures et éclairer la prise de décisions.	Analyser de façon critique des solutions ou des décisions complexes, en évaluant leurs répercussions à long terme, en évaluant la durabilité de la solution, en cernant les problèmes systémiques et en formulant des recommandations d'amélioration. Recueillir des commentaires auprès de diverses parties prenantes et utiliser des cadres d'évaluation pour guider l'analyse. Synthétiser l'analyse afin de déterminer les répercussions plus vastes, les idées et les pratiques exemplaires à partager de façon systématique.

Tableau 18 Résolution de problèmes : Descriptions générales

	Débutant	Intermédiaire	Avancé
Descripteur général	Traiter des problèmes bien définis avec quelques facteurs et des renseignements facilement accessibles ou déduits. Suivre une procédure ou un arbre décisionnel établi en utilisant des déductions de base pour générer quelques solutions et sélectionner la meilleure option. Le défaut de traiter le problème a des conséquences mineures. Vérifier si la solution fonctionne et déterminer des leçons simples à retenir.	Traiter des problèmes liés à de multiples facteurs qui supposent la collecte et l'évaluation de renseignements (p. ex. crédibilité, préjugés). Suivre une procédure ou un arbre décisionnel qui nécessite un raisonnement occasionnel et une interprétation importante. Générer plusieurs solutions et sélectionner la meilleure option en fonction d'un ou de deux facteurs. Le défaut de traiter le problème a des conséquences importantes (p. ex. perte de temps ou d'argent). Réfléchir et obtenir une rétroaction pour déterminer les leçons apprises et améliorer l'efficacité.	Traiter des problèmes complexes avec des facteurs imprévisibles ou complexes qui supposent la synthèse et l'évaluation de nombreux renseignements provenant de sources contradictoires et la gestion des préjugés et des idées préconçues. Extrapoler et appliquer des procédures ou des arbres décisionnels qui exigent un raisonnement probabiliste ou abstrait. Générer des solutions qui ne sont découvertes qu'après une réflexion et une intégration approfondies, et choisir la meilleure option en fonction de multiples facteurs et contraintes. Le défaut de traiter le problème a des conséquences importantes qui ne peuvent être facilement rectifiées (p. ex. finances, santé). Utiliser des cadres et des outils pour réfléchir aux répercussions à long terme ou systémiques.

COMMUNICATION

Comme l’a souligné notre groupe d’experts tout au long du projet, la communication comprend la parole, l’écoute et la communication non verbale.

Tableau 19 Communication : Dimensions

Communication : Dimensions					
Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Indices non verbaux	Simple et observable directement, dont la signification varie peu d’une culture à l’autre (p. ex. expression émotionnelle de base).	Directement observable, mais avec une certaine variation de signification d’une culture à l’autre (p. ex. contact visuel, distance, posture, geste).	L’interprétation de ces indices nécessite de tenir compte des mots prononcés et de la situation dans son ensemble (p. ex. la signification des éléments paralinguistiques, comme le rythme et le ton, varie selon les mots, le fait de détourner le regard peut indiquer un désintérêt ou une concentration).	La combinaison des indices peut être ambiguë ou contradictoire (p. ex. sourire, mais épaules tendues, rire nerveux).	Subtils, éphémères et difficiles à discerner (p. ex. le resserrement de la mâchoire peut indiquer de la colère ou du stress, ou également une habitude physique sans rapport avec la conversation).
Clarté du message reçu	Énoncé clair avec des indices contextuels ou non verbaux à l’appui. Peu ou pas d’éléments distrayants.	Énoncé avec seulement quelques indices contextuels ou non verbaux à l’appui. Éléments distrayants mineurs qui peuvent habituellement être ignorés (p. ex. bruit de fond, mot tampon, brève parenthèse).	Énoncé possiblement ambigu qui doit être clarifié par le contexte, des indices non-verbaux ou d’autres indices. Un travail d’analyse et d’intégration peut être nécessaire. Présence modérée d’éléments distrayants qui exigent plus d’efforts pour être ignorés ou traités (p. ex. interruption, tangente hors sujet).	Énoncé non explicite qui doit être déduit du contexte, d’indices non verbaux ou d’autres indices. Un travail d’analyse et de synthèse est nécessaire. Présence importante d’éléments distrayants (p. ex. jargon inutile, information désorganisée ou incohérente).	Une contradiction avec ce qui est dit ou suggéré par le contexte, les indices non verbaux ou d’autres indices peut être perceptible. Une analyse, une synthèse et une évaluation sont nécessaires. Présence importante d’éléments distrayants (p. ex. information contradictoire ou incohérente).
Complexité de l’information transmise	Éventail restreint de sujets traitant de faits, de sujets familiers et d’une question principale. Besoin limité de contenu à l’appui. Le langage est factuel, littéral et concret, et rarement voire jamais abstrait. Éventail restreint de contenu et de vocabulaire technique ou contextuel.	Le sujet traite de faits, mais peut parfois comprendre des émotions et des opinions, des sujets familiers, et une ou quelques questions. Des explications ou des exemples peuvent être inclus. Le langage est principalement factuel ou concret, et parfois abstrait. Éventail modéré de vocabulaire général et technique ou contextuel et d’expressions idiomatiques courantes.	Le sujet traite de faits, d’émotions et d’opinions liés à des sujets familiers ou non familiers sur diverses questions. Des données probantes à l’appui sont incluses au besoin. Le langage peut être abstrait et conceptuel. Large éventail de vocabulaire général et technique ou contextuel et d’expressions idiomatiques pouvant être interprétées en fonction du contexte.	Le sujet traite de faits, d’émotions, d’opinions et de valeurs liés à un éventail d’enjeux professionnels, théoriques et sociaux. Un raisonnement logique et des arguments nuancés sont transmis. Le langage peut être abstrait, conceptuel et technique. Large éventail de vocabulaire général et technique et d’expressions idiomatiques qui dépendent moins du contexte.	Le sujet traite de faits, d’émotions, de valeurs et de controverses sur une gamme de sujets interdisciplinaires liés à des questions professionnelles, théoriques et sociales. Des analyses complexes et des arguments convaincants sont transmis. Le langage peut être très abstrait, conceptuel et technique. Large éventail de vocabulaire général et technique et d’expressions idiomatiques qui ne dépendent pas du contexte.
Prévisibilité, format et contexte (c.-à-d. courant ou non)	Les interactions sont prévisibles et dans un format et un contexte bien établis (p. ex. répondre à un appel, salutation simple).	Les interactions sont en grande partie prévisibles et utilisent des formats familiers, avec une certaine variation. Des formules courantes existent souvent, mais elles doivent être adaptées en fonction du contexte (p. ex. traiter des plaintes mineures de clients, participer à des réunions dont l’ordre du jour est connu).	Les interactions sont courantes, mais le contenu de la communication peut être imprévisible et nécessiter l’utilisation d’une gamme de formats et de styles (p. ex. coordonner un travail courant avec d’autres personnes, mais devoir relever des défis inattendus; communiquer de l’information complexe lors d’une présentation routinière et devoir s’adapter en fonction des questions du public).	Les interactions sont imprévisibles et inhabituelles et utilisent un large éventail de formats et de styles qui peuvent devoir être adaptés pour répondre à différents niveaux de formalité et de besoins de communication (p. ex. présentation à un public inconnu, animation d’une réunion d’urgence).	Les interactions sont imprévisibles, inhabituelles et complexes, et elles nécessitent une adaptation sur place sans information préalable. Elles se présentent dans un large éventail de formats et de styles qui doivent être adaptés ou intégrés pour répondre aux besoins de communication (p. ex. faciliter une discussion complexe sur un sujet délicat, répondre à une plainte unique d’un client frustré).
Participants et rôles	Interactions individuelles où les rôles sont clairement définis et où l’autre personne est coopérative et familière.	Interactions avec une ou deux personnes dont les rôles sont clairement définis. Les personnes sont habituellement coopératives et familières, mais elles peuvent être diverses.	Interactions au sein de groupes de petite taille avec des personnes ayant des rôles multiples, dont certains ne sont pas définis. Le groupe comprend des personnes diverses, familières ou non, ainsi qu’une ou deux personnes susceptibles de ne pas coopérer.	Interactions au sein de groupes de petite ou de moyenne taille avec de multiples rôles non définis, dont certains sont incompatibles. Le groupe comprend des personnes diverses et non familières, ainsi que plusieurs personnes qui peuvent être difficiles.	Interactions au sein de groupes de grande taille avec de multiples rôles non définis et incompatibles. Le groupe comprend des personnes diverses et non familières, dont bon nombre peuvent être hostiles.

Communication : Dimensions					
Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Durée et enjeux de l'échange	Échange bref (généralement 10 minutes ou moins), avec un nombre limité de périodes d'écoute et de prise de parole. Pas d'enjeu; échange d'information uniquement. Aucune planification n'est nécessaire (p. ex. demander son chemin, confirmer un rendez-vous).	Échange bref ou de durée moyenne (généralement jusqu'à 30 minutes), avec un nombre plus important de périodes d'écoute et de prise de parole. Faibles enjeux; explication, instructions et échange d'opinions. Une certaine préparation peut être utile (p. ex. donner des instructions à un collègue).	Échange de durée moyenne (généralement de 30 minutes à moins d'une heure), avec des périodes d'écoute et de prise de parole. Enjeux modérés; présentation et discussion. Une planification et une préparation sont recommandées (p. ex. tenir une réunion de mise à jour du service).	Échange de durée prolongée (généralement environ une heure), avec plusieurs périodes d'écoute et de prise de parole. Enjeux potentiellement élevés; négociation et résolution de conflits. Une planification et une préparation minutieuses sont essentielles (p. ex. négocier un contrat avec un client, effectuer une évaluation du rendement avec un employé).	Échange de longue durée (généralement plus d'une heure), avec des discussions approfondies et plusieurs périodes d'écoute et de prise de parole. Enjeux très importants; médiation de conflits et discussion de questions complexes. Une planification et une préparation approfondies sont essentielles (p. ex. médier un conflit entre la direction et les membres du syndicat).
Défaut de communiquer le message souhaité	Le défaut entraîne une légère inefficacité, une confusion temporaire ou un léger embarras qui peut être facilement résolu.	Le défaut entraîne une certaine inefficacité, une confusion ou un embarras qui peut être clarifié ou résolu.	Le défaut entraîne de l'inefficacité, une perte d'argent ou de temps, une confusion, un embarras ou un conflit qui peut être résolu avec un peu d'effort.	Le défaut empêche l'atteinte d'un objectif majeur, ou entraîne une perte d'argent ou de temps, un danger ou un risque, une perte de crédibilité ou un conflit qui peut être résolu avec des efforts.	Le défaut empêche l'atteinte d'un objectif majeur, ou entraîne une perte d'argent ou de temps, un danger ou un risque, une perte de crédibilité ou un conflit qui ne peut être résolu, ou qui peut seulement être résolu à un coût important.

Tableau 20 Communication : Énoncés de compétences

Communication : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
1. Écouter attentivement	Prêter attention aux renseignements de base ou factuels dans des contextes familiers, en particulier lors de rencontres individuelles. Se concentrer principalement sur les mots. Le langage corporel peut être distrayant ou désintéressé. Poser occasionnellement des questions de clarification. L'apprenant peut cependant avoir de la difficulté à résumer les points essentiels.	Prêter attention à des sujets familiers dans des formats familiers, en tenant compte des indices non verbaux de base (p. ex. contact visuel). Les subtilités ou les variations culturelles peuvent cependant ne pas être bien perçues. Utiliser un langage corporel de base (p. ex. hochement de tête) pour faire preuve d'attention. L'apprenant peut cependant être distrait. Poser des questions de clarification et résumer les points essentiels avec un peu d'aide. Commencer à reconnaître certains préjugés personnels.	Écouter attentivement des sujets familiers et non familiers, y compris les émotions et les opinions, dans divers contextes de groupe. Tenir compte des indices verbaux et non verbaux, y compris des variations culturelles. Utiliser le langage corporel pour montrer son engagement et son soutien (p. ex. se pencher légèrement vers l'émetteur). Poser des questions réfléchies pour explorer différents points de vue, et résumer et paraphraser de façon autonome les points essentiels. Reconnaître les préjugés personnels et tenter de les gérer afin d'éviter les interprétations erronées.	Écouter stratégiquement des sujets complexes présentant des points de vue variés en s'adaptant à différentes situations et à différents styles de communication. Interpréter les indices verbaux et non verbaux même s'ils sont subtils (p. ex. paralinguistiques) ou contradictoires (p. ex. rire nerveux). Utiliser un langage corporel nuancé pour transmettre la compréhension et des émotions appropriées. Poser des questions perspicaces pour remettre en cause les hypothèses et encourager l'élaboration. Résumer efficacement les points essentiels et déterminer les messages sous-jacents. Gérer les préjugés personnels et ceux de l'orateur pour une interprétation précise.	Écouter avec un esprit critique des sujets interdisciplinaires comportant des arguments complexes et des controverses, même au sein de grands groupes diversifiés et susceptibles de démontrer de l'hostilité. Discerner des indices verbaux et non verbaux très subtils (p. ex. micro-expression) et tenir compte des variations culturelles et individuelles. Utiliser un langage corporel nuancé pour gérer les conversations, répondre aux indices non exprimés et établir un lien de confiance. Poser des questions stratégiques pour clarifier les incohérences, les messages complexes et les intentions cachées. Fournir des résumés clairs et concis de renseignements complexes et gérer les préjugés personnels et ceux de l'orateur pour une compréhension objective.
2. Écouter pour comprendre	Se concentrer sur le sens littéral ou superficiel du message. L'intention de l'orateur et le contexte du message ne sont parfois pas bien saisis. Accepter l'information sans la remettre en question ni l'analyser. Préparer des réponses simples fondées sur une compréhension limitée.	Commencer à comprendre l'intention de l'orateur et à tenir compte du contexte (p. ex. formalité, objectif). Des indices sur les intentions sous-jacentes peuvent ne pas être bien saisis. S'appuyer sur la crédibilité de l'orateur. Une vérification élémentaire des faits peut être faite. Écouter les arguments et les positions. Leur analyse peut parfois être lacunaire, en particulier les points de vue inattendus ou contradictoires. Répondre littéralement sur la base d'une compréhension superficielle.	Comprendre l'objectif de l'orateur, les points essentiels et certaines hypothèses sous-jacentes, y compris lors de discussions en petits groupes. Reconnaître l'influence du contexte sur le message. Évaluer la fiabilité et la validité de l'information (p. ex. source, données probantes). Analyser les arguments et les positions, en déterminant les forces et les faiblesses, mais souvent d'un seul point de vue. Préparer des réponses qui tiennent compte des points soulevés par l'orateur ou qui s'appuient sur ceux-ci.	Comprendre l'objectif de l'orateur, les arguments complexes et les messages sous-jacents ou les intentions cachées sur des sujets divers dans le cadre de discussions de groupe de taille moyenne. Tenir compte activement des contextes culturels et situationnels pour interpréter le sens. Évaluer de façon critique l'exactitude, la pertinence et la partialité potentielles de l'information. Analyser les divers points de vue, trouver un terrain d'entente et combler les lacunes en matière de communication. Préparer des réponses judicieuses qui tiennent compte des messages explicites et sous-jacents, remettre en question les hypothèses, suggérer d'autres interprétations ou établir un consensus.	Comprendre l'objectif nuancé de l'orateur, les arguments complexes et les messages sous-jacents sur des sujets interdisciplinaires au sein de grands groupes diversifiés. Démontrer une compréhension approfondie des nuances culturelles dans les styles de communication et l'interprétation. Évaluer de façon critique l'exactitude, la pertinence et la partialité potentielles de l'information. Décortiquer des arguments complexes, cerner les faux raisonnements et concilier des points de vue complexes et contradictoires. Élaborer des réponses stratégiques qui tiennent compte des motivations sous-jacentes ou des questions fondamentales, proposer des solutions novatrices et rapprocher des points de vue divergents.

Communication : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
3. Parler avec clarté	Parler en utilisant une grammaire et un vocabulaire de base, en s'appuyant sur des structures de phrases simples et en parlant d'une voix monotone. Utiliser des gestes, au besoin, pour aider à transmettre le sens, bien que les indices non verbaux puissent parfois contredire le message. Le message est généralement compris malgré des erreurs grammaticales ou des difficultés de prononciation.	Parler en utilisant une grammaire et une prononciation généralement claires, avec des phrases complètes et un vocabulaire plus vaste. Commencer à varier la cadence et le rythme pour souligner certaines parties du message. Des erreurs occasionnelles sont présentes, mais elles sont généralement autocorrigées.	S'exprimer en utilisant des phrases complexes et un vocabulaire varié pour communiquer clairement dans différentes situations avec peu d'erreurs. Utiliser une cadence et un rythme appropriés pour transmettre le sens et capter l'attention de l'auditeur.	S'exprimer clairement et couramment en utilisant une grammaire et un vocabulaire sophistiqués pour transmettre des idées complexes dans des situations complexes. Ajuster la cadence, le rythme et le volume pour souligner les points essentiels et capter l'attention du public.	S'exprimer avec clarté et précision en utilisant une grammaire et un vocabulaire nuancés pour exprimer des idées complexes dans des contextes interdisciplinaires. Tirer parti des pauses, du volume, du ton et de l'accent de façon stratégique et persuasive pour transmettre un sens nuancé et influencer le public.
4. Parler de façon objective	Communiquer des renseignements de base dans des contextes familiers, bien que l'objectif ne soit pas toujours clair. Les objectifs de communication ne sont pas toujours bien définis ou adaptés. Utiliser peu de détails à l'appui ou des explications qui peuvent être génériques ou non pertinentes. Le langage corporel et le ton peuvent contredire le message voulu.	Communiquer avec un objectif clair dans des contextes familiers et tenter d'adapter le contenu et le style. Utiliser des exemples et du contenu pour appuyer le message. Ceux-ci peuvent toutefois être non pertinents ou peu convaincants. Organiser la communication avec une certaine structure. L'auditeur peut toutefois avoir de la difficulté à suivre et à comprendre l'objectif.	S'exprimer avec un objectif clair et défini dans des contextes variés et adapter le message en conséquence. Utiliser des exemples, des faits et des histoires pertinents pour capter l'attention du public et appuyer le message. Organiser la communication selon une structure logique et articuler clairement l'objectif à la fois verbalement et non verbalement.	Adapter stratégiquement le contenu, la structure et le langage pour atteindre des objectifs nuancés avec des publics précis dans divers contextes. Utiliser des données probantes, des arguments et des récits convaincants pour obtenir les résultats souhaités. Structurer la communication de façon claire, logique et persuasive, en intégrant de manière transparente les indices verbaux et non verbaux afin d'influencer le public.	Produire des messages très percutants et sophistiqués en adaptant le contenu, la structure et les stratégies de façon persuasive afin d'atteindre des objectifs de communication complexes dans des contextes variés ou interdisciplinaires. Présenter des arguments complexes avec une logique irréfutable, des données probantes et un attrait émotionnel, ainsi que d'autres techniques avancées comme la narration et la visualisation des données pour obtenir les résultats souhaités. Créer une structure narrative qui capte l'attention du public, anticipe les questions et les objections, et y répond.
5. S'adapter au public et aux contextes	Utiliser un style de communication générique (p. ex. langue, ton, gestes) avec une connaissance limitée des divers besoins du public et du contexte. Se concentrer sur ses propres besoins et son propre point de vue. La façon dont les autres peuvent être offensés ou troublés n'est souvent pas prise en compte.	Commencer à tenir compte des besoins de base du public et du contexte dans des situations familières avec une ou deux personnes, et procéder à quelques ajustements limités du contenu et du style (p. ex. en fonction de l'âge, de la culture, du degré de formalité). Commencer à tenir compte des risques, comme le fait d'offenser quelqu'un de façon non intentionnelle.	Tenir compte activement des besoins, des préférences et des styles du public, ainsi que des divers contextes de communication. Adapter le contenu, le ton, le langage et les indices non verbaux en conséquence afin de mieux capter l'attention du public. Reconnaître les risques liés aux sujets sensibles (p. ex. individuels, culturels) et à la confidentialité, et prendre des mesures de base pour les gérer (p. ex. éviter certains sujets).	Adapter la communication de façon stratégique à divers publics et contextes complexes, y compris à des situations imprévisibles. Démontrer une connaissance des nuances culturelles, des styles de communication et des besoins en matière d'accessibilité. Sélectionner avec soin le contenu, le ton, le langage et les indices non verbaux afin de capter l'attention du public et de maximiser l'impact. Anticiper les risques et les conséquences possibles (p. ex. juridiques, éthiques, de réputation) et s'adapter en conséquence.	S'adapter efficacement à des publics très diversifiés dans des contextes interdisciplinaires, imprévisibles et complexes, souvent sur le moment ou avec des renseignements limités. Démontrer une sensibilité culturelle exceptionnelle et combler les fossés culturels. Utiliser des techniques de communication avancées et adapter le contenu, le ton, le langage et les indices non verbaux pour influencer le public et naviguer dans des situations complexes. Anticiper et gérer les risques complexes avec prévoyance et diplomatie, en veillant à obtenir des résultats positifs.
6. S'adapter aux différents modes et outils de communication des autres	Utiliser principalement un seul mode de communication (p. ex. en personne). Avoir à l'occasion de la difficulté à comprendre et à adapter le contenu et le langage à d'autres modes et outils de communication (p. ex. téléphone, vidéo), en comptant sur des messages génériques.	Commencer à explorer les différents modes et outils de communication, mais avec des lacunes dans la compréhension de leurs forces et de leurs faiblesses. Commencer à adapter le contenu et la structure à l'outil choisi en procédant à des ajustements mineurs, mais à l'occasion avec des erreurs dans le choix du bon outil pour effectuer la tâche.	Choisir activement des modes et des outils de communication en tenant compte de leurs forces, de leurs faiblesses et de leur adéquation à la situation, au public et au message lui-même. Adapter le contenu, la structure et l'approche en conséquence, en tenant compte de l'absence d'indices non verbaux dans certains modes. Connaître et éviter les erreurs courantes avec certains outils.	Utiliser efficacement une variété de modes et d'outils de communication avec une connaissance approfondie de leurs fonctionnalités, de leurs forces, de leurs faiblesses et de leur influence sur le message. Sélectionner stratégiquement des modes ou des outils pour maximiser l'impact et les résultats souhaités sur le public dans un contexte donné. Optimiser le contenu, la structure et l'approche pour chaque mode ou outil, et prévoir et relever les défis posés par des outils particuliers (p. ex. accessibilité).	Utiliser et explorer efficacement des modes et des outils de communication avancés et émergents, en tirant parti des fonctionnalités novatrices et en utilisant des outils pour naviguer dans des situations de communication complexes. Adapter le contenu, la structure et l'approche de manière très personnalisée et créative afin d'atteindre les objectifs souhaités et de créer un message unifié et convaincant pour le public, et ce, même pour différents modes et outils. Cerner et atténuer les risques associés aux nouveaux outils et aux nouvelles technologies.

Tableau 21 Communication : Descripteurs généraux

	Débutant	Intermédiaire	Avancé
Descripteur général	Échanger à propos d'un éventail restreint de sujets familiers (p. ex. faits, émotions, opinions) et utiliser des exemples et des explications au besoin. Interagir avec une ou deux personnes connues dans le cadre de courts échanges d'information, avec un nombre limité de périodes d'écoute et de prise de parole, ce qui peut entraîner une légère confusion ou une gêne en cas d'échec de la communication. Utiliser et comprendre des indices non verbaux directement observables.	Échanger à propos d'un éventail de sujets familiers et non familiers (p. ex. faits, émotions, opinions, problèmes) et utiliser des données probantes, le cas échéant. Interagir avec de petits groupes de personnes non familières, diverses et possiblement non coopératives, dans le cadre d'échanges d'information dont les enjeux sont modérés, ce qui peut entraîner une inefficacité, des pertes ou des conflits en cas d'échec de la communication. Utiliser et comprendre des combinaisons subtiles d'indices non verbaux.	Communiquer à propos d'un éventail de sujets professionnels, théoriques et sociaux (p. ex. valeurs, controverses, questions interdisciplinaires) et utiliser une analyse à l'appui et des arguments convaincants. Interagir dans de grands groupes avec des personnes peu familières, diverses et possiblement hostiles, dans le cadre d'échanges prolongés d'information dont les enjeux sont importants, ce qui peut entraîner des dangers, la perte de ressources et des conflits importants en cas d'échec de la communication. Utiliser et comprendre des indices non verbaux fortement contextualisés propres au groupe, à la culture, etc.

COLLABORATION

Tableau 22 Collaboration : Dimensions

Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Collaboration					
Dynamique de groupe	Petit groupe où tous les membres se connaissent et ont déjà travaillé ensemble dans le respect (p. ex. club de lecture où les membres se connaissent déjà).	Petit groupe où la plupart des membres se connaissent et ont déjà travaillé dans le respect (p. ex. groupe de jardinage communautaire avec de nouveaux bénévoles).	Groupe de taille moyenne où seuls certains membres se connaissent. Des désaccords mineurs peuvent survenir (p. ex. lors d'une réunion à l'échelle de l'entreprise pour discuter d'une nouvelle politique de l'entreprise).	Grand groupe non familial. Des désaccords peuvent survenir fréquemment (p. ex. lors d'une conférence nationale réunissant des représentants de diverses entreprises pour discuter des normes de l'industrie).	Grand groupe non familial. Des conflits importants surviennent régulièrement (p. ex. une négociation collective entre une entreprise et un syndicat ayant des antécédents conflictuels).
Équité, diversité et inclusion	Groupe essentiellement homogène présentant peu de différences de points de vue, d'antécédents, de capacités ou de styles. Une conscience des différences est nécessaire (p. ex. une équipe d'ingénieurs d'une petite ville ayant des antécédents scolaires et une expérience de travail semblables collaborent à un projet technique).	Quelques points de vue, antécédents, capacités ou styles sont différents. Une compréhension de base des différences est nécessaire (p. ex. une équipe de marketing composée de membres de différents groupes d'âge ayant des niveaux d'expérience variables en matière de marketing dans les médias sociaux).	Plusieurs points de vue, antécédents, capacités ou styles sont différents. Il faut savoir tenir compte de ces différences et s'y adapter, et suivre les politiques et les pratiques actuelles en matière d'équité et d'inclusion (p. ex. une entreprise de technologie encourage les membres de l'équipe issus de milieux sous-représentés à assumer des rôles de leadership dans les projets).	Les points de vue, les antécédents, les capacités ou les styles sont variés. Il faut savoir encourager les pratiques inclusives et équitables, entre autres (p. ex. un groupe de travail national sur les soins de santé est formé avec des médecins, des infirmières, des patients et des représentants des communautés autochtones pour s'attaquer aux disparités en matière de soins de santé).	Les points de vue, les antécédents, les capacités ou les styles sont variés et directement contradictoires. Une facilitation constante est nécessaire pour maintenir les interactions respectueuses et garantir l'équité et l'inclusion. Il peut s'agir d'élaborer de nouvelles politiques et pratiques en matière d'équité et d'inclusion (p. ex. un conseil scolaire dans une ville multiculturelle fait face à des protestations de la part des parents concernant la mise en œuvre d'un nouveau programme d'éducation sexuelle).
Complexité de la coordination	Travail individuel avec peu ou pas de coordination requérant seulement de rendre compte de l'exécution d'une tâche à d'autres personnes (p. ex. une personne rédige un rapport et le transmet à une autre pour qu'elle rédige un résumé).	Travail partagé avec une ou deux autres personnes requérant une coordination de base des tâches et des échéanciers (p. ex. deux collègues élaborent conjointement une présentation dont les sections sont clairement attribuées).	Travail de groupe requérant la coordination de tâches, d'échéanciers et de ressources interdépendants (p. ex. une équipe de développeurs travaille sur un projet de logiciel).	Travail de groupe requérant une coordination complexe, y compris la négociation et l'établissement de priorités (p. ex. un conseil étudiant organise une activité de financement).	Travail de groupe requérant une coordination stratégique et évolutive fondée sur des objectifs à long terme et des circonstances changeantes (p. ex. une équipe élabore une nouvelle initiative commerciale).
Règles et procédures de coordination	La coordination du travail ne requière que peu ou pas de règles ou de procédures (p. ex. les colocataires sortent à tour de rôle les poubelles et les matières recyclables).	Les règles et les procédures sont bien établies (p. ex. une équipe dans une usine de fabrication suit un processus de chaîne de montage bien défini).	Les règles et les procédures ne sont pas entièrement établies, mais les objectifs communs sont clairs, et des procédures de coordination antérieures peuvent être reproduites (p. ex. une équipe qui a collaboré avec succès sur un projet dans le passé travaille de nouveau avec quelques nouveaux membres).	Les règles et les procédures ne sont pas établies, mais elles peuvent être facilement définies sur la base d'objectifs communs clairs (p. ex. une équipe interfonctionnelle de différents services se réunit pour un projet vaste, mais bien défini).	Les règles et les procédures doivent être négociées, et des objectifs communs doivent être définis (p. ex. une famille recomposée avec des enfants issus de relations antérieures tente d'établir de nouvelles règles et habitudes au sein du foyer).
Rôles et responsabilités	Il faut être responsable uniquement de son propre comportement dans l'interaction (p. ex. assister à des réunions et respecter l'ordre du jour des réunions).	Il faut être responsable de son propre comportement et de celui des autres dans le cadre d'une interaction avec une autre personne (p. ex. coordonner des tâches avec un nouveau collègue).	Il faut maintenir des interactions efficaces entre plusieurs personnes (p. ex. animer une petite réunion d'équipe).	Il faut gérer des interactions et intégrer des tâches au sein d'une équipe (p. ex. organiser une activité de bénévolat pour un groupe communautaire).	Il faut diriger une équipe et encadrer, motiver et inspirer les membres de l'équipe (p. ex. définir la vision et les objectifs d'une grande entreprise).
Évaluation et rétroaction	Une évaluation limitée de la collaboration est requise. Il peut s'agir de donner de la rétroaction sur ses propres comportements (p. ex. un nouvel employé observe un collègue plus expérimenté et fournit une rétroaction de base sur sa propre compréhension du processus de collaboration).	Une évaluation de base de la collaboration est requise. Il peut s'agir de recevoir et de fournir de la rétroaction sur ses propres comportements et celui des autres (p. ex. un groupe d'étude utilise une grille pour évaluer les contributions de chacun à une présentation de groupe, en se concentrant sur la participation et la clarté).	Une évaluation de la collaboration est requise. Il peut s'agir de recevoir et de fournir de la rétroaction sur ses propres comportements, celui des autres et celui d'un groupe dans son ensemble. Des outils particuliers (p. ex. questionnaire, cadre de compétences) peuvent être utilisés (p. ex. un groupe de bénévoles travaillant sur un projet communautaire utilise un questionnaire pour recueillir les commentaires des membres de l'équipe).	Une évaluation régulière de la collaboration est requise. Il peut s'agir de faciliter la rétroaction entre les membres d'une équipe et d'autres personnes (p. ex. client, partenaire) en dehors de l'équipe (p. ex. une équipe ou un club de sport effectue régulièrement des évaluations d'après-match avec les entraîneurs, les joueurs et les bénévoles).	Une évaluation continue de la collaboration est nécessaire. Il peut s'agir de créer un environnement ouvert et sûr pour la réflexion, la rétroaction et l'apprentissage continu pour tous (p. ex. une entreprise met en place un système de rétroaction continu sur le travail d'équipe et la collaboration au moyen de sondages anonymes, de discussions d'équipe et d'exercices de renforcement de l'esprit d'équipe).

Tableau 23 Collaboration : Énoncés de compétences

Collaboration : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
1. Bien travailler avec les autres	Faire preuve de respect et de courtoisie envers les autres, suivre les instructions et accomplir les tâches assignées. Communiquer de l'information pour rendre des comptes à une autre personne et, à l'occasion, offrir des mots d'encouragement aux autres. La connaissance de ses propres forces et faiblesses est limitée.	Établir la confiance et la relation en respectant ses engagements et en répondant aux attentes. Offrir du soutien et de l'encouragement aux autres. Déterminer les forces et les faiblesses de base personnelles et collectives, ainsi que les domaines à améliorer.	Établir la confiance et la relation avec les autres, y compris avec des personnes non familières et diverses, en étant constamment fiable et en soutenant les autres au moyen de paroles et d'actions positives. Chercher activement à obtenir de la rétroaction, à tirer parti des forces de l'équipe et à corriger les faiblesses (p. ex. en jumelant des membres de l'équipe dont les points forts sont complémentaires).	Établir la confiance et la relation au sein d'équipes diversifiées dont les dynamiques sont complexes (p. ex. par l'empathie, l'écoute, la résolution de conflits). Diriger une équipe en établissant des habitudes et en adaptant le style de collaboration et les comportements afin de favoriser un environnement sûr et inclusif, tout en maintenant le professionnalisme. Créer des occasions de réflexion au sein de l'équipe (p. ex. forces et faiblesses) et tirer parti de la compréhension des forces et des faiblesses pour naviguer dans la dynamique de groupe.	Inspirer la confiance et créer un environnement d'équipe grâce au leadership, à l'encadrement et au mentorat. Diriger l'équipe en adaptant les stratégies, les structures et les processus à des circonstances complexes et évolutives afin d'assurer une action collective continue en vue d'atteindre des objectifs communs. Se faire le champion de la diversité et de l'inclusion, en créant des espaces sûrs pour divers points de vue et en les utilisant pour renforcer les équipes. Faciliter l'apprentissage continu à partir des forces et des faiblesses de l'équipe, en mettant en œuvre des pratiques exemplaires pour améliorer la dynamique du groupe et le rendement de l'équipe.
2. Valoriser la diversité et l'inclusion	Reconnaître l'importance de la diversité. Un manque de conscience et de compréhension des différentes cultures, origines, etc., et de la façon dont elles peuvent influencer le travail d'équipe est notable. Comprendre qu'il existe divers points de vue et s'efforcer d'éviter les jugements. Un certain manque de conscience peut cependant causer une exclusion involontairement d'autres personnes.	Reconnaître et comprendre la diversité au sein d'une petite équipe. Faire des tentatives occasionnelles pour tenir compte de ces différences et s'y adapter. Une certaine difficulté à être cohérent peut se manifester. Traiter les autres avec respect, sans égard aux différences. Des préjugés sous-jacents peuvent subsister, et une certaine incitation peut être nécessaire pour tenir compte de divers points de vue. Commencer à prendre conscience des comportements d'exclusion et essayer de les éviter.	Valoriser la diversité et chercher à connaître et à comprendre des contextes et des points de vue différents. Écouter activement et respectueusement les différents points de vue, même s'ils diffèrent de ses propres points de vue. Contribuer à la création d'environnements inclusifs en intégrant les différences dans le travail d'équipe et en y réagissant (p. ex. solliciter la contribution de divers membres de l'équipe, promouvoir la diversité des opinions).	Démontrer une compréhension approfondie de la manière dont la diversité peut influencer la collaboration et promouvoir activement les différences en tant que force. Favoriser un environnement dans lequel chacun se sent valorisé, respecté et entendu, et combattre activement les préjugés et les suppositions (p. ex. préjugés sexistes sur les chantiers de construction). Créer un espace de collaboration pour les divers membres de l'équipe (p. ex. partager des idées sans crainte de jugement, adapter les styles d'interaction pour assurer une participation inclusive, reconnaître ses propres préjugés et lacunes dans les connaissances).	Servir de modèle en défendant la diversité et l'inclusion. Diriger des équipes diversifiées en utilisant les forces uniques de tous les membres. Préconiser des approches à long terme pour éliminer les obstacles systémiques et faciliter la participation de divers groupes. Favoriser l'inclusion au niveau organisationnel ou institutionnel (p. ex. recommander des pratiques inclusives en milieu de travail et des politiques de recrutement et d'embauche).
3. Gérer des interactions difficiles	Exceller dans les interactions de base, comme la production de rapports sur les tâches accomplies dans lesquelles les conflits peuvent être plus facilement évités. Se retirer des interactions difficiles. Avoir du mal à gérer les interactions et les discussions plus complexes, en particulier avec des opinions divergentes, et compter sur les autres pour cerner et surmonter les difficultés interpersonnelles.	Participer à des interactions et à des discussions difficiles sous supervision. L'engagement actif avec d'autres points de vue peut être lacunaire. Cerner certains obstacles interpersonnels. Les stratégies pour les surmonter peuvent être lacunaires. Gérer les conflits au moyen de stratégies simples (p. ex. demander des précisions, faire des compromis de base). Des questions plus profondes peuvent être négligées, ou un certain soutien peut être nécessaire dans des situations complexes.	Aborder les interactions et les discussions difficiles à l'aide d'outils de collaboration établis (p. ex. tenir compte des différents points de vue, chercher à comprendre la cause profonde des conflits). Reconnaître et surmonter les obstacles interpersonnels. Résoudre de façon autonome certaines difficultés et contribuer à en résoudre d'autres.	Faciliter les interactions ou les discussions difficiles à l'aide d'outils de résolution des conflits et en veillant à ce que toutes les voix soient entendues. Anticiper les obstacles interpersonnels potentiels et prendre des mesures pour les prévenir (p. ex. négocier pour parvenir à une compréhension commune, mettre l'accent sur un terrain d'entente). Naviguer de façon autonome dans des interactions difficiles et parfois guider les autres personnes.	Encadrer les autres personnes sur la résolution des conflits et la manière de gérer les interactions difficiles. Faciliter et modérer les interactions difficiles et délicates.

Collaboration : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
4. Favoriser un environnement de collaboration	Remplir son propre rôle. L'apprenant ne comprend cependant pas comment il contribue au succès de l'équipe. Le rôle des autres personnes peut être méconnu. Avoir besoin de directives claires pour comprendre sa place dans l'équipe et comment soutenir les autres.	Comprendre son propre rôle et celui des membres de l'équipe immédiate. Apporter un soutien de base (p. ex. partager des ressources, offrir de l'aide à l'exécution des tâches). Une certaine incitation peut être nécessaire pour répondre aux besoins des différents membres de l'équipe.	Comprendre son propre rôle et respecter celui des autres. Déterminer les besoins des membres de l'équipe et y répondre, en offrant un soutien personnalisé afin que chacun puisse contribuer au mieux de ses capacités.	Clarifier les rôles et les responsabilités avec les membres de l'équipe, en répartissant les tâches en fonction des forces et des faiblesses de chacun. Accompagner, encadrer et habiliter les autres afin qu'ils atteignent leur plein potentiel et améliorent la dynamique de l'équipe, en valorisant leurs contributions et en fournissant une rétroaction constructive.	Diriger des équipes en proposant une vision stratégique claire et donner aux autres les moyens d'adopter des approches proactives pour atteindre les objectifs communs, malgré l'évolution des rôles et des responsabilités. Fournir des conseils d'expert, de la motivation et du mentorat afin que les membres de l'équipe puissent surmonter les difficultés et améliorer le processus de collaboration. Accompagner les équipes pour qu'elles cultivent des habitudes et des cultures de collaboration qui correspondent à des objectifs communs à long terme.
5. Atteindre un objectif commun en équipe	Accomplir la partie du travail d'équipe attribuée. Cependant, l'apprenant cherche rarement à obtenir des commentaires ou de l'aide, ou il crée rarement des occasions pour que d'autres puissent contribuer. S'appuyer sur les directives d'autres personnes pour gérer les risques et les ressources de façon appropriée.	Accomplir les tâches, exécuter sa part du travail d'équipe, solliciter des commentaires et consulter les autres au besoin. Reconnaître la contribution des autres. Avec des conseils, commencer à tenir compte des risques et des ressources limitées dans le travail d'équipe.	Chercher des occasions d'aller au-delà des tâches assignées (p. ex. assumer davantage de responsabilités) et consulter les autres en prévision des besoins afin d'aider l'équipe à atteindre des objectifs communs. Encourager et promouvoir les contributions diversifiées de tous les membres de l'équipe. Cerner et atténuer les risques pour le processus de collaboration tout en gérant efficacement les ressources (p. ex. comprendre les délais).	Assumer des tâches difficiles au sein de l'équipe et gérer la coordination et l'intégration des tâches des autres afin d'atteindre des objectifs communs. Définir les objectifs conjointement avec l'équipe et faciliter la prise de décisions partagées tout au long du processus de collaboration. Anticiper et atténuer les risques liés au processus de collaboration et optimiser stratégiquement les ressources (p. ex. trouver des synergies entre les tâches des membres de l'équipe).	Unifier et motiver l'équipe par son leadership. Inspirer l'action collective vers des objectifs communs. Élaborer des plans d'atténuation des risques en tenant compte des répercussions à long terme (c.-à-d. pour l'organisation, la région ou la société). Intégrer la pensée systémique dans l'affectation des ressources (p. ex. gérer les ressources sur la base de visions stratégiques à long terme).
6. Réfléchir à la façon dont l'équipe travaille et améliorer la collaboration	Participer aux activités de réflexion de l'équipe, bien que la participation ne soit pas toujours active. À l'occasion, relever un problème ou une faiblesse de base. L'apprenant manque toutefois d'expérience pour suggérer des améliorations. L'apprenant peut avoir du mal à accepter la rétroaction ou à en tirer des leçons, tout comme il peut avoir du mal à comprendre comment son propre comportement influe sur l'équipe.	Participer aux activités de réflexion de l'équipe en proposant des suggestions d'amélioration principalement limitées à ses propres tâches et à sa contribution. Accepter la rétroaction et s'efforcer de la comprendre et de la mettre en œuvre. Avoir de la difficulté à faire des commentaires sur les autres membres de l'équipe ou sur la dynamique de l'équipe en général.	Réfléchir aux réussites et aux défis de l'équipe, en proposant des améliorations qui tiennent compte des divers points de vue et besoins de tous les membres de l'équipe. Chercher la rétroaction et en tirer des leçons afin d'améliorer le rendement individuel et celui de l'équipe.	Analyser le rendement de l'équipe dans une perspective à long terme, en recueillant systématiquement des commentaires, en encourageant des discussions ouvertes sur le rendement de l'équipe et en créant des espaces sûrs pour une évaluation honnête. Rechercher des points de vue divers sur le fonctionnement de l'équipe, élaborer des plans pour remédier collectivement aux préjugés et améliorer la dynamique de l'équipe en faveur de l'inclusion. Favoriser un état d'esprit de croissance parmi les membres de l'équipe grâce à des échanges de commentaires constructifs (p. ex. tous les membres de l'équipe sont encouragés à tirer parti de leurs forces pour s'attaquer aux domaines à améliorer).	Promouvoir une culture d'apprentissage et de perfectionnement en fournissant une rétroaction continue, de l'encadrement et des occasions de mentorat. Guider l'équipe dans l'analyse de son propre rendement et de celui de l'équipe, la détermination des domaines à améliorer et la définition d'objectifs à long terme. Utiliser une approche fondée sur des données probantes (p. ex. recueillir les commentaires des membres de l'équipe) et analyser les données sur le rendement pour améliorer le travail d'équipe. Diriger des initiatives d'apprentissage continu en organisant et en animant des ateliers et des activités de partage des pratiques exemplaires afin de favoriser un environnement d'équipe inclusif et collaboratif (p. ex. promouvoir la formation en milieu de travail pour améliorer l'inclusion).

Tableau 24 Collaboration : Descripteurs généraux

Collaboration : Descripteurs généraux			
	Débutant	Intermédiaire	Avancé
Descripteurs généraux	Interagir dans des groupes de petite taille présentant quelques différences individuelles, où la plupart ou tous les membres se connaissent. Comprendre les différences et y apporter des ajustements mineurs. Suivre des règles et des procédures bien établies pour la coordination de base des tâches. Interagir efficacement avec d'autres personnes, et recevoir et fournir de la rétroaction de base sur soi-même et sur les autres.	Interagir dans des groupes de taille moyenne présentant de nombreuses différences individuelles, où seuls certains membres se connaissent. Tenir compte des autres et s'adapter à eux de façon inclusive et équitable. Utiliser des objectifs communs pour adapter les règles et les procédures antérieures afin de coordonner le travail de groupe. Maintenir des interactions efficaces au sein d'un groupe, et recevoir et fournir de la rétroaction sur soi-même, sur les autres et sur l'équipe.	Interagir dans des groupes de grande taille présentant des différences individuelles et des conflits. Faciliter ou diriger l'utilisation de pratiques inclusives et équitables, entre autres. Définir des objectifs communs pour négocier et gérer des règles et des procédures afin de coordonner stratégiquement un travail de groupe complexe. Diriger, encadrer et motiver une équipe, en créant un espace pour la rétroaction continue et un apprentissage commun.

ADAPTABILITÉ

Tableau 25 Adaptabilité : Dimensions

Dimensions de l'adaptabilité					
Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Ampleur, rythme et prévisibilité du changement	Variations limitées (p. ex. tâches semblables et répétitives) Les perturbations sont rares. Lorsque des changements se produisent, ils sont progressifs et laissent suffisamment de temps pour s'y adapter.	Plus grande gamme de variations tout de même prévisibles (p. ex. certaines différences dans les tâches, mais les différences sont connues à l'avance). Des perturbations se produisent parfois. Le changement s'opère dans un délai raisonnable, ce qui permet une certaine préparation.	Plus grande gamme de variations moins prévisibles (p. ex. un mélange de tâches répétitives et non répétitives, dans lequel les tâches non répétitives ne sont pas toujours connues à l'avance). Des perturbations se produisent souvent. Le changement s'opère à un rythme rapide, ce qui exige une réponse rapide.	Les variations ne sont pas prévisibles, mais elles s'inscrivent dans une structure ou une routine (p. ex. variations d'horaire inconnues, mais fondées sur une routine familière). Les perturbations sont fréquentes. Il n'y a que peu ou pas de temps pour se préparer.	Les variations sont importantes, il n'y a pas de structure ou de routine fixe, et le programme ou le plan est différent chaque jour (p. ex. nouvel horaire chaque jour nécessitant une planification de dernière minute). Il y a toujours des perturbations. Le temps disponible pour s'adapter au changement est limité.
Degré d'impasse (p. ex. barrage routier, goulet d'étranglement)	Il est peu probable que le changement aboutisse à une impasse. Appliquer les plans et objectifs initiaux avec un minimum d'ajustements.	Le changement peut être facilement pris en compte, et aucun nouveau plan n'est requis (p. ex. quelques interruptions mineures et brèves, mais les tâches initiales peuvent être facilement reprises).	Le changement introduit des complications qui exigent des révisions importantes des plans initiaux (p. ex. interruptions plus importantes, nécessité de réorganiser des tâches ou de reprogrammer des rencontres).	Le changement peut modifier fondamentalement le contexte de la tâche. De nouveaux objectifs et plans peuvent être nécessaires.	Le changement peut révéler les limites et les faiblesses de l'approche actuelle. De nouvelles approches sont requises, et donc de nouveaux objectifs et plans.
Autonomie dans la planification et l'établissement d'objectifs	Le plan est fourni par d'autres personnes. Il n'est peut-être pas nécessaire d'établir des priorités (p. ex. il suffit de travailler sur les tâches dans l'ordre chronologique). Les objectifs sont fixés par d'autres personnes.	Certaines tâches sont planifiées, organisées et hiérarchisées dans les limites d'un cadre déterminé par d'autres personnes (p. ex. superviseur, collègue plus expérimenté). Les objectifs sont fixés par d'autres personnes avec une possibilité de contribution de l'individu.	Les priorités et l'ordre des tâches sont fixés par l'individu sur la base de son expérience antérieure, de ses connaissances spécialisées, de sa pratique professionnelle et/ou des normes professionnelles, mais sous réserve de confirmation ou d'approbation par d'autres personnes (p. ex. superviseur). Les objectifs sont fixés par l'individu sous la direction générale d'autres personnes.	L'individu est habilité à définir ses priorités et l'ordre de ses tâches. L'individu est habilité à fixer ses objectifs.	L'individu est habilité à définir les priorités et l'ordre des tâches pour lui-même et pour d'autres personnes. L'individu est habilité à définir des objectifs pour lui-même et pour d'autres personnes.
Nombre d'objectifs parallèles	Un objectif unique et bien défini.	Deux ou trois objectifs séquentiels.	Deux ou trois objectifs simultanés ou parallèles.	Plusieurs objectifs parallèles avec des exigences temporelles potentiellement contradictoires.	Un grand nombre d'objectifs dynamiques et évolutifs, avec des exigences temporelles contradictoires.
Incidence de la non-réalisation des objectifs	Aucune incidence directe sur les tâches ultérieures, mais la motivation personnelle pourrait être touchée.	Incidence limitée qui pourrait affecter ses propres tâches ultérieures.	Incidence plus étendue qui pourrait affecter les tâches des autres personnes.	Incidence vaste qui affecte souvent les tâches des autres personnes et qui se rapporte à une partie importante mais non critique du travail.	Incidence importante qui affecte les tâches de plusieurs autres personnes et qui se rapporte à une grande partie du travail.
Sources des exigences temporelles	Source unique (p. ex. rapport à un seul superviseur).	Deux à trois sources, rarement contradictoires (p. ex. nécessité de respecter les échéances de remise des travaux de deux à trois cours par semestre).	Sources multiples, mais dans un ordre prévisible et des exigences temporelles rarement contradictoires (p. ex. gérer les travaux de cours et les activités parascolaires).	Sources multiples, avec des exigences temporelles potentiellement concurrentes ou conflictuelles; il y a cependant des critères ou des procédures établis pour choisir entre les tâches (p. ex. concilier un emploi à temps partiel et des études à temps plein, les heures de l'emploi à temps partiel pouvant être négociées).	Sources multiples, avec des exigences temporelles potentiellement concurrentes ou conflictuelles. L'individu doit faire preuve de jugement pour choisir entre les tâches à accomplir (p. ex. mener à bien plusieurs projets avec des échéances semblables pour différents clients).
Apprentissage continu	Besoin occasionnel de perfectionnement des compétences qui ont un lien avec les exigences de la tâche. Les objectifs, les méthodes et les sources d'apprentissage sont définis et fournis par d'autres personnes.	Besoin régulier de perfectionnement des compétences nécessitant une certaine déduction pour établir un lien entre la formation et les exigences de la tâche. Le milieu d'apprentissage est plus souple; les apprenants peuvent créer ensemble des objectifs et participer au choix des méthodes d'apprentissage.	Besoin régulier de perfectionnement des compétences nécessitant l'utilisation des compétences et de l'expérience existantes pour s'engager dans des activités d'apprentissage et établir un lien avec les exigences de la tâche. Les apprenants fixent leurs propres objectifs et sélectionnent une variété de ressources sous une orientation générale.	Besoin fréquent de perfectionnement des compétences qui oblige les apprenants à s'appuyer sur de vastes bases de compétences et de connaissances préalables. Les apprenants déterminent et établissent la pertinence d'une vaste gamme de ressources et de méthodes possibles, et adaptent les activités en fonction des exigences de la tâche.	Besoin fréquent de perfectionnement de ses propres compétences et de celles des autres qui nécessite l'acquisition et le partage de connaissances au sein d'un réseau d'apprentissage dynamique. Il peut être nécessaire de fixer des objectifs fluides pour soi-même et les autres personnes, et de s'écarter des sources et des méthodes établies en cas de perturbations fréquentes.

Dimensions de l'adaptabilité					
Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Ampleur, rythme et prévisibilité du changement	Variations limitées (p. ex. tâches semblables et répétitives).	Plus grande gamme de variations tout de même prévisibles (p. ex. certaines différences dans les tâches, mais les différences sont connues à l'avance).	Plus grande gamme de variations moins prévisibles (p. ex. un mélange de tâches répétitives et non répétitives, dans lequel les tâches non répétitives ne sont pas toujours connues à l'avance).	Les variations ne sont pas prévisibles, mais elles s'inscrivent dans une structure ou une routine (p. ex. variations d'horaire inconnues, mais fondées sur une routine familière).	Les variations sont importantes, il n'y a pas de structure ou de routine fixe, et le programme ou le plan est différent chaque jour (p. ex. nouvel horaire chaque jour nécessitant une planification de dernière minute).
	Les perturbations sont rares. Lorsque des changements se produisent, ils sont progressifs et laissent suffisamment de temps pour s'y adapter.	Des perturbations se produisent parfois. Le changement s'opère dans un délai raisonnable, ce qui permet une certaine préparation.	Des perturbations se produisent souvent. Le changement s'opère à un rythme rapide, ce qui exige une réponse rapide.	Les perturbations sont fréquentes. Il n'y a que peu ou pas de temps pour se préparer.	Il y a toujours des perturbations. Le temps disponible pour s'adapter au changement est limité.

Tableau 26 Adaptabilité : Énoncés de compétences

Adaptabilité : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
1. Faire preuve de responsabilité	Accomplir des tâches assignées bien définies avec un besoin minimal d'ajustements, au meilleur de sa capacité, lorsque des instructions et un ordre de priorité clairs sont fournis. Rester concentré, avec des rappels, lorsqu'il y a peu d'éléments distrayants dans un environnement prévisible. Faire un effort pour respecter les échéances.	Accomplir des tâches avec des variations et des interruptions mineures, en particulier avec des instructions, des commentaires et un cadre prédéfini. Gérer son temps en fonction d'échéances et d'objectifs séquentiels avec une certaine orientation. Rester concentré et réduire au minimum les distractions avec des rappels occasionnels.	Prendre l'initiative d'accomplir de manière fiable plusieurs tâches avec des variations et des perturbations imprévues, en passant efficacement d'une tâche à l'autre et en évitant les distractions. Utiliser des outils et des stratégies pour atteindre les objectifs et respecter les échéances, même lorsque les plans doivent être ajustés.	Rester concentré et réduire au minimum les distractions, en passant efficacement d'une tâche à l'autre, même en cas de changement imprévu ou de besoins urgents. Déterminer et résoudre les obstacles potentiels, et communiquer avec les autres avant qu'ils ne soient touchés. Élaborer des stratégies pour gérer les perturbations importantes et s'adapter aux demandes changeantes et aux contraintes de temps conflictuelles.	Respecter les échéances et atteindre les objectifs de façon constante, rester concentré dans des situations complexes et fluides, s'adapter sur le moment avec une planification limitée et trouver des solutions novatrices. Gérer les ressources et les priorités de manière stratégique pour soi-même et pour les autres, en anticipant les problèmes dans la mesure du possible et en élaborant des plans d'urgence. Déléguer efficacement les tâches, habilitier les autres personnes, assumer sa propre responsabilité et faire en sorte que son équipe assume ses responsabilités.
2. Persister et persévérer	Persister dans l'exécution des tâches exactement comme prévu avec des ajustements minimes. Faire preuve d'efficacité lorsque des instructions claires sont fournies, dans des situations prévisibles et lorsque l'objectif est unique. Des revers mineurs peuvent se produire. S'en remettre à d'autres personnes pour savoir quand persister ou s'adapter.	Anticiper les variations mineures et ajuster les plans en conséquence. Réfléchir régulièrement aux progrès réalisés et commencer à cerner les situations nécessitant une adaptation, en particulier pour les changements connus à venir. Avec un certain soutien, persister dans le changement ou adapter les plans pour atteindre des objectifs ultérieurs.	Anticiper le changement de manière proactive, évaluer en permanence les progrès et adapter les plans en conséquence. Élaborer des plans d'urgence en tenant compte de multiples objectifs et tâches. Persévérer dans la réalisation des objectifs, même en cas de difficultés, en trouvant des solutions de rechange ou en modifiant l'approche au besoin. Passer de façon autonome de la persistance à l'adaptation en fonction de la situation.	Réagir aux changements imprévus en ajustant rapidement les plans au besoin. Composer avec des situations complexes comportant des objectifs multiples et des exigences conflictuelles, en évaluant en permanence les progrès, en anticipant les changements majeurs, en persistant malgré les défis et en adaptant les stratégies. Encourager la discussion et l'esprit de croissance chez les autres personnes lorsqu'il s'agit de s'adapter aux défis.	Prendre des décisions rapides et stratégiques sur la question de savoir s'il faut persister ou revoir complètement l'approche en cas de changements imprévus. Réfléchir en permanence avec un état d'esprit tourné vers l'avenir, en anticipant les défis potentiels et en créant des plans adaptables, même avec des objectifs multiples et dynamiques et des priorités changeantes. Encadrer les autres personnes pour qu'elles puissent faire face au changement et s'adapter efficacement, en favorisant une culture d'apprentissage continu et de prise de risques calculés.
3. Réguler ses émotions lorsque c'est nécessaire	Maintenir une attitude positive dans un environnement prévisible. Rester calme ou se remettre rapidement des frustrations mineures. S'appuyer sur des conseils pour gérer ses émotions et se recentrer en cas de revers ou de défis imprévus.	Maintenir une attitude positive tout en gérant des objectifs séquentiels et des échéances multiples. Gérer ses émotions avec une certaine efficacité en cas de revers et de perturbations imprévues. Un certain soutien peut toutefois être nécessaire. Offrir un certain soutien à d'autres personnes qui éprouvent des difficultés émotionnelles.	Garder une attitude positive malgré les défis inattendus associés à des objectifs simultanés et à des tâches multiples. Réguler ses émotions de manière efficace et autonome en utilisant des mécanismes d'adaptation et des techniques de recadrage pour garder son sang-froid ou se remettre rapidement des revers et se concentrer sur les tâches. Encourager et aider les autres personnes à rester calmes lorsqu'elles sont confrontées à des difficultés.	Faire preuve d'une attitude constamment positive, même lorsqu'il s'agit de gérer des objectifs multiples avec des exigences et des échéances contradictoires. Rester calme sous la pression et se remettre rapidement de défis émotionnels importants en utilisant diverses stratégies. Favoriser un environnement d'équipe positif et productif en partageant de manière proactive des stratégies de régulation émotionnelle et en aidant les autres personnes à rester calmes lorsqu'elles sont confrontées à des difficultés.	Faire preuve d'une attitude constamment positive, même dans des situations complexes et très fluides où la pression est constante. Gérer ses émotions en utilisant des techniques avancées, ou même en élaborant de nouvelles stratégies, et en se remettant rapidement et efficacement des revers. Faire preuve de calme et fournir des encouragements aux autres personnes, en créant une culture de soutien qui leur permet de se sentir à l'aise d'exprimer leurs émotions et d'élaborer des stratégies pour faire face au stress.

Adaptabilité : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
4. Fixer ou modifier ses objectifs et ses attentes	Accepter les objectifs et les attentes établis par d'autres personnes avec une compréhension minimale des facteurs sous-jacents. S'en remettre aux autres pour définir les normes permettant d'atteindre les objectifs. Maintenir les attentes et les objectifs initiaux avec un minimum d'ajustements.	Fixer des objectifs pour chaque étape d'une séquence avec des instructions et un cadre prédéfini. Commencer à comprendre la relation entre les ensembles de compétences, les ressources et les objectifs réalisables. Avec un certain soutien, déterminer les critères de base pour atteindre les objectifs et ajuster les attentes pour les problèmes mineurs, en s'en remettant toutefois à d'autres personnes pour les changements importants.	Établir de façon autonome des objectifs simultanés réalisables pour des tâches multiples, en tenant compte des compétences, des ressources et des mesures de soutien possibles. Définir des critères de réussite clairs pour chaque objectif. Apporter des ajustements éclairés aux attentes et aux objectifs en fonction des progrès et de l'évolution des circonstances.	Fixer des objectifs ambitieux mais réalisables tout en tenant compte des échéances et des priorités concurrentes, des répercussions à long terme et des défis potentiels. Définir des paramètres de réussite clairs et mesurables pour les objectifs, même les plus complexes. Examiner et réviser régulièrement les objectifs, ou même en créer de nouveaux, en fonction de l'évolution des priorités ou des circonstances. Faire participer d'autres personnes, au besoin, et informer les personnes susceptibles d'être touchées.	Fixer des objectifs ambitieux mais réalisables pour des projets complexes et des échéances qui se chevauchent, en collaborant avec d'autres personnes et en tenant compte des ressources individuelles et de celles de l'équipe. Élaborer des critères de réussite adaptables pour les objectifs individuels et d'équipe. Surveiller en permanence les progrès et adapter les objectifs en fonction des changements rapides et de l'évolution des ressources et des priorités. Communiquer efficacement aux autres personnes les ajustements complexes apportés aux objectifs afin de maintenir l'adhésion. Encadrer les autres personnes dans la définition et l'ajustement efficaces des objectifs.
5. Planifier et établir des priorités	Suivre des tâches et des séquences de tâches prédéfinies fournies par d'autres personnes, en particulier avec un seul objectif. Maintenir le plan initial avec un minimum d'ajustements en cas de changement.	Créer des plans simples avec des étapes; ces plans peuvent toutefois ne pas être suffisamment détaillés ou ne pas tenir compte de tous les aspects. Hiérarchiser les tâches en fonction de chaque objectif avec un certain soutien, mais se concentrer davantage sur l'urgence que sur l'importance. Ajuster l'ordre de priorité des tâches en réponse à des changements mineurs avec des instructions ou un soutien clairs.	Élaborer de façon autonome des plans détaillés comportant des tâches, des jalons et des calendriers bien définis. Hiérarchiser les tâches en fonction de l'urgence, de l'importance et des ressources. Réévaluer régulièrement les priorités en fonction de l'évolution de la situation et adapter les tâches et les calendriers pour maintenir l'efficacité, même en cas de changements imprévus.	Créer des plans flexibles avec des ajustements possibles pour des objectifs contradictoires. Établir des priorités de façon dynamique, en s'adaptant à l'évolution des circonstances et des ressources, et en élaborant des plans entièrement nouveaux lorsque des changements majeurs surviennent. Communiquer efficacement les plans et les changements aux autres personnes.	Élaborer des plans stratégiques et adaptables pour des projets complexes dans des environnements très fluides tout en travaillant avec d'autres personnes. Hiérarchiser les tâches en tenant compte des forces individuelles, de la dynamique de l'équipe, des besoins actuels et des objectifs à long terme. Planifier de manière proactive les changements importants, élaborer des plans d'urgence et proposer, au besoin, des approches entièrement nouvelles. Communiquer efficacement et encadrer d'autres personnes afin de maintenir l'esprit d'équipe et l'efficacité.
6. Chercher à s'améliorer	Faire preuve d'une réflexion limitée sur l'ensemble des compétences et les ressources. S'appuyer sur d'autres personnes pour déterminer les domaines à améliorer. Apprendre des revers mineurs dans des environnements prévisibles, surtout avec de la rétroaction.	Commencer à réfléchir au rendement avec les suggestions d'autres personnes. Déterminer les domaines de base à améliorer en fonction de la rétroaction, apprendre des revers et essayer d'éviter de répéter les erreurs. Cependant, il peut être difficile d'apprendre à améliorer le rendement.	Réfléchir régulièrement au rendement et aux compétences personnelles, en tenant compte des changements imprévus et des contraintes en matière de ressources. Cerner les lacunes en matière de compétences et rechercher activement des occasions d'apprentissage (p. ex. formation, perfectionnement professionnel). Apprendre des réussites et des échecs, en analysant les erreurs et en prenant des mesures pour acquérir de nouvelles compétences ou utiliser les ressources plus efficacement.	Réfléchir en permanence aux forces et aux faiblesses et déterminer les domaines à améliorer. Adopter un état d'esprit axé sur la croissance, en recherchant des expériences stimulantes, en analysant de façon critique les revers et en saisissant les occasions imprévues d'apprendre et d'adapter les ensembles de compétences. Encourager les autres personnes à demander de la rétroaction, à partager leurs connaissances et à participer aux occasions de perfectionnement.	Faire preuve d'un esprit critique à l'égard de ses forces et de ses faiblesses et de celles des autres pour repérer des possibilités de croissance et de formation au sein de l'équipe, en particulier dans des environnements complexes et en évolution rapide. Encadrer et guider d'autres personnes afin de créer une culture de rétroaction ouverte, de partage des connaissances et d'expérimentation pour l'apprentissage collectif.

Tableau 27 Adaptabilité : Descriptions générales

	Débutant	Intermédiaire	Avancé
Descripteurs généraux	Accomplir des tâches courantes et atteindre une petite série d'objectifs lorsque des instructions claires sont fournies ou dans un environnement supervisé. S'adapter au stress causé par des perturbations et des changements mineurs, des revers personnels et quelques échéances. S'engager dans un apprentissage occasionnel et appliquer de nouvelles compétences et connaissances pour s'améliorer en permanence.	Accomplir des tâches variées et atteindre plusieurs objectifs simultanés avec une certaine autonomie dans la planification et l'établissement d'objectifs. S'adapter au stress lié à des perturbations et à des changements modérés, aux revers susceptibles d'affecter le travail d'autres personnes et à des échéances multiples. Déterminer les apprentissages requis, s'y engager fréquemment et adapter de nouvelles compétences et connaissances pour s'améliorer en permanence.	Accomplir des tâches variées et imprévisibles et atteindre des objectifs multiples en toute autonomie en planifiant et en établissant des objectifs pour soi-même et pour les autres personnes. S'adapter au stress lié à des perturbations et à des changements importants, à des revers significatifs qui affectent des équipes entières et à des échéances multiples et contradictoires. Bien choisir une formation continue pour soi-même et pour d'autres personnes afin de se préparer au changement futur et de s'améliorer en permanence.

CRÉATIVITÉ ET INNOVATION

Tableau 28 Créativité et innovation : Dimensions

Dimensions	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
Créativité et innovation					
Degré d'originalité et d'unicité	Éléments minimaux de nouveauté et d'originalité, souvent fondés sur l'interprétation personnelle ou la modification d'une idée existante (p. ex. écrire une histoire inspirée d'un conte de fées classique, mais dans un contexte moderne).	Quelques éléments de nouveauté et d'originalité, souvent en combinant des idées existantes d'une manière nouvelle et unique (p. ex. créer ou planifier un gâteau unique en combinant deux ou plusieurs saveurs différentes qui ne sont habituellement pas utilisées ensemble).	Plusieurs éléments qui s'écartent clairement des normes, des approches et des concepts existants dans un contexte familier (p. ex. élaborer un cours dans lequel les nouvelles technologies sont utilisées d'une manière qui modifie la façon dont l'information est transmise, la façon dont les étudiants participent et interagissent, et la façon dont ils sont évalués).	Tenir compte d'un large éventail d'éléments susceptibles de modifier un domaine, introduire de nouvelles approches ou fonctionnalités, et répondre à des besoins jusque-là insatisfaits (p. ex. création d'un nouveau type de tissu à la fois respectueux de l'environnement et durable).	Approches ou concepts entièrement nouveaux susceptibles de déboucher sur des percées ou des changements de paradigme (p. ex. planifier et proposer une nouvelle technologie de communication qui révolutionnerait la manière dont les gens interagissent et échangent de l'information).
Génération d'idées et divergence	Les tâches requièrent une idée de base qui s'écarte des processus existants (p. ex. suggérer d'ajouter une page de FAQ au site Web pour améliorer l'expérience client).	Les tâches requièrent quelques idées nouvelles (p. ex. format, processus, ressource, calendrier, contexte) qui varient au sein d'une catégorie commune (p. ex. suggérer d'ajouter une page de FAQ, une ligne téléphonique et une option de clavardage en ligne pour faciliter les interactions avec les clients).	Les tâches requièrent plusieurs idées nouvelles qui varient selon des catégories différentes mais connexes (p. ex. suggérer l'ajout d'un assistant virtuel, envoyer des recommandations personnalisées par courriel, créer un programme de fidélisation de la clientèle pour améliorer les interactions avec les clients).	Les tâches requièrent de multiples idées nouvelles et non conventionnelles qui relient et appliquent l'information et les ressources de manière inattendue (p. ex. suggérer d'utiliser la réalité augmentée pour les démonstrations de produits, mettre en œuvre des éléments de ludification dans les interactions avec les clients, établir des partenariats avec des entreprises locales pour offrir des forfaits).	Les tâches requièrent la génération continue d'idées très novatrices qui repoussent les limites (p. ex. suggérer d'améliorer les pratiques écologiques au sein de l'entreprise et créer une campagne de marketing pour sensibiliser les clients, susciter l'adhésion et encourager la participation à une démonstration de production en direct).
Pertinence, qualité et valeur	Les tâches consistent à générer de nouvelles idées, même si elles ne sont pas directement pertinentes à la situation.	Les tâches exigent de générer des idées nouvelles et pertinentes, même si elles ne sont pas immédiatement réalisables.	Les tâches consistent à générer de nouvelles idées qui sont non seulement pertinentes, mais aussi réalisables dans le cadre des contraintes données. Une adaptation ou un affinement pourrait être nécessaire pour les mettre en œuvre.	Les tâches exigent de générer de nouvelles idées qui sont pertinentes et applicables ou utilisables avec un ajustement minimal.	Les tâches consistent à générer des idées transformatrices qui ont le potentiel d'être largement adoptées et d'avoir des répercussions importantes au-delà de la situation immédiate.
Évaluation et amélioration de ses propres idées et de celles des autres	Une participation limitée ou passive à l'évaluation et à l'amélioration des idées est nécessaire.	Une évaluation active des idées et des suggestions d'améliorations progressives est nécessaire, en mettant l'accent sur la clarté et l'aspect pratique.	L'évaluation et l'amélioration des idées comprennent une adaptation itérative, un affinement et/ou une expansion en fonction de la rétroaction et du contexte.	L'évaluation et l'amélioration des idées comprennent l'intégration stratégique de divers points de vue et domaines d'expertise, la détermination des limites et l'amélioration itérative qui peut ajouter ou intégrer des éléments originaux.	L'évaluation et l'amélioration des idées comprennent une transformation maîtrisée des idées afin d'en accroître la pertinence et l'originalité.
Possibilité d'expérimentation et d'innovation	Dans un environnement contrôlé, en mettant l'accent sur la mise à l'essai de la faisabilité ou de l'application de base. Les répercussions de l'innovation sont limitées à soi-même.	Dans un environnement plus vaste, mais bien défini. Se concentrer sur les petits écarts par rapport aux processus existants (p. ex. petit changement dans un processus de travail pour soi-même et un collègue). Les répercussions sont limitées à soi-même et à quelques autres personnes.	S'aventurer au-delà des processus établis et commencer à remettre en question les hypothèses, tout en ayant des attentes claires en matière de résultats. Plus de possibilités d'essais et d'exploration. L'innovation peut avoir une incidence sur un petit groupe (p. ex. évaluer les options d'applications Web pour faciliter la prise de notes et la synthèse lors des réunions d'équipe).	S'aventurer en terrain inconnu, avec un plus grand potentiel de défis et de risques imprévus. Transformer l'ambiguïté et l'incertitude en inspiration et en possibilités. Un plus grand groupe (p. ex. école, entreprise) peut être touché par l'innovation (p. ex. mettre à l'essai de nouvelles façons d'utiliser les matériaux, les outils et l'équipement pour fabriquer un nouveau produit).	Sortir de sa zone de confort, repousser les limites et/ou s'aventurer en terrain inconnu. Possibilité de niveaux élevés de risque et d'incertitude, et nécessité d'idées transformatrices ayant des implications et des répercussions systémiques (p. ex. créer de nouvelles applications de l'IA à des fins médicales).

Tableau 29 Créativité et innovation : Énoncés de compétences

Créativité et innovation : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
1. Définir la question à traiter	Cerner et articuler des problèmes simples sur la base de signes évidents. Reconnaître les éléments fondamentaux d'un problème et déterminer les points de décision simples dans des situations à enjeux peu élevés.	Cerner des problèmes courants, des problèmes sous-jacents potentiels ou les problèmes connexes. Reconnaître la nécessité de prendre une décision et faire la distinction entre les problèmes urgents et les problèmes moins importants.	Cerner les problèmes ou les questions en distinguant les symptômes des causes profondes. Classer les problèmes par ordre d'importance. Tenir compte de multiples points de vue et répercussions potentielles pour définir avec précision les problèmes et les points de décision et éviter les pertes importantes.	Cerner les problèmes fondamentaux dans des situations complexes, prévoir les défis futurs et déterminer les facteurs interconnectés liés au problème. Cerner les problèmes importants qui pourraient avoir des conséquences à grande échelle.	Cerner et articuler avec précision des problèmes complexes, souvent cachés, et être en mesure de prévoir des problèmes éventuels sur la base de tendances ou de modèles. Tenir compte de multiples points de vue pour analyser les problèmes systémiques qui nécessitent des solutions stratégiques à long terme afin d'éviter des conséquences catastrophiques.
2. Rassembler des renseignements afin de bien répondre à la situation	Recueillir des données facilement accessibles pour régler des problèmes simples. S'appuyer sur des sources et des procédures familières, souvent en utilisant des connaissances personnelles ou en posant des questions aux collègues.	Recueillir de l'information auprès de diverses sources pour régler des problèmes courants. Reconnaître les préjugés dans l'information et comprendre l'importance de vérifier les données.	Recueillir de l'information provenant de sources multiples afin de déterminer le contexte et les solutions possibles à des problèmes modérément complexes. Évaluer l'exactitude et la pertinence de l'information et commencer à gérer les préjugés et à rechercher activement divers points de vue.	Recueillir et analyser systématiquement de l'information provenant de diverses sources pour régler des problèmes complexes. Cerner les lacunes potentielles en matière de connaissances, consulter des experts, évaluer de façon critique les données pour en déterminer l'exactitude et la partialité, et, au bout du compte, déterminer les tendances et les modèles pour régler des problèmes complexes.	Effectuer des recherches approfondies sur des problèmes complexes en recueillant systématiquement de l'information auprès de diverses sources. Analyser les données en profondeur en tenant compte de plusieurs points de vue afin de parvenir à une compréhension globale et de trouver des solutions possibles à des problèmes systémiques. Synthétiser efficacement les résultats et tenir compte des préjugés afin d'éclairer la prise de décisions.
3. Analyser la question	Reconnaître les éléments de base de problèmes simples et établir des liens évidents entre des éléments d'information liés au problème.	Déterminer les principales composantes des problèmes. Décomposer les problèmes simples en leurs composantes essentielles, en déterminant les liens et en reconnaissant certaines tendances.	Décomposer les problèmes complexes en éléments plus petits, en tenant compte de plusieurs points de vue pour comprendre les causes et les effets potentiels, les tendances et les relations entre les renseignements.	Effectuer une analyse approfondie pour comprendre des problèmes complexes en tenant compte de multiples points de vue et de résultats possibles. Déterminer les causes profondes, les facteurs cachés et les conséquences possibles des solutions.	Analyser de manière experte des problèmes très complexes en synthétisant des renseignements provenant de sources multiples. Déterminer les relations complexes, les solutions possibles et les conséquences à long terme dans un contexte d'incertitude. Utiliser la pensée critique et systémique pour élaborer des approches novatrices en tenant compte de divers points de vue et de diverses parties prenantes.
4. Élaborer plusieurs plans d'action	Générer des solutions simples à des problèmes faciles en pensant aux conséquences immédiates.	Générer quelques solutions possibles pour des problèmes simples. Évaluer les solutions possibles sur la base de critères donnés et tenir compte des répercussions à court terme.	Générer de multiples solutions pratiques à des problèmes complexes. Tenir compte des facteurs, des contraintes et des répercussions à court et à long terme des solutions possibles.	Générer une variété de solutions pour régler des problèmes très complexes. Évaluer les options sur la base de multiples critères, y compris la faisabilité, les conséquences, les risques, l'efficacité et les répercussions à court et à long terme sur les diverses parties prenantes. Choisir la meilleure solution en fonction de divers critères.	Générer des solutions très complexes pour des problèmes complexes ou à grande échelle. Tenir compte des répercussions à long terme, des conséquences imprévues, de la durabilité à long terme, des défis potentiels et des répercussions éthiques lors de l'élaboration de plans d'action complets comportant de multiples éventualités.
5. Aborder la question	Choisir et mettre en œuvre une solution simple avec un minimum d'analyse, de planification ou de prise en compte de solutions de rechange.	Choisir un plan d'action approprié et mettre en œuvre la solution choisie en planifiant les étapes à suivre, en surveillant les progrès et en apportant des ajustements au besoin.	Prendre des décisions éclairées pour choisir le plan d'action le plus approprié. Mettre en œuvre la solution choisie à l'aide d'un plan structuré, en l'adaptant au besoin en fonction des commentaires.	Élaborer et mettre en œuvre des plans stratégiques pour résoudre des problèmes complexes, en prenant des décisions éclairées sur la base d'une analyse approfondie des solutions possibles et en anticipant les défis potentiels. Effectuer les ajustements nécessaires sur la base d'une évaluation continue afin d'obtenir des résultats optimaux.	Faire preuve d'un jugement d'expert dans l'élaboration d'une stratégie globale visant à régler des problèmes très complexes, en tenant compte de multiples facteurs et contraintes. Mettre en œuvre un plan flexible et s'adapter aux circonstances changeantes, en s'appuyant sur une évaluation continue pour apporter des améliorations fondées sur des données probantes.

Créativité et innovation : Énoncés de compétences					
	Niveau 1	Niveau 2	Niveau 3	Niveau 4	Niveau 5
6. Évaluer l'efficacité de la solution ou de la décision	Évaluer les répercussions immédiates d'une solution simple en déterminant si la solution a atteint l'objectif à l'aide des critères de base existants et en fournissant une rétroaction de base.	Évaluer l'efficacité d'une solution ou d'une décision. Il s'agit notamment d'évaluer la réussite globale à l'aide des critères existants, de déterminer les principaux résultats et de suggérer des améliorations.	Évaluer l'efficacité de la solution en tenant compte de multiples facteurs, des répercussions à long terme, des conséquences imprévues et des objectifs établis. Cerner les forces, les faiblesses et les points à améliorer, en tirant des leçons du processus.	Évaluer une solution ou un processus complexe. Cette évaluation consiste à comparer les résultats à des normes prédéfinies, à déterminer les facteurs qui contribuent à la réussite ou à l'échec, à tirer des leçons des expériences et à déterminer les domaines à améliorer. Générer des pratiques exemplaires ou des améliorations pour optimiser les applications futures et éclairer la prise de décisions.	Analyser de façon critique des solutions ou des décisions complexes, en évaluant leurs répercussions à long terme, en évaluant la durabilité de la solution, en cernant les problèmes systémiques et en formulant des recommandations d'amélioration. Recueillir des commentaires auprès de diverses parties prenantes et utiliser des cadres d'évaluation pour guider l'analyse. Synthétiser l'analyse afin de déterminer les répercussions plus vastes, les idées et les pratiques exemplaires à partager de façon systématique.

Tableau 30 Créativité et innovation : Descriptions générales

	Débutant	Intermédiaire	Avancé
Descripteur général	Générer quelques idées présentant des éléments d'originalité et de nouveauté. Participer à l'évaluation et à l'amélioration des idées, mais en mettant l'accent sur les améliorations de base et la clarté. Les répercussions de la créativité et de l'innovation se limitent à soi-même ou à quelques individus.	Générer plusieurs idées nouvelles dans des catégories de tâches différentes, mais connexes. Faire avancer les idées en évaluant et en améliorant leur pertinence et leur applicabilité. Mettre à l'essai et explorer l'innovation dans un environnement plus vaste de manière à avoir une incidence sur un petit groupe.	Générer des idées originales et non conventionnelles, et introduire des approches ou des concepts potentiellement transformateurs. Évaluer et améliorer les idées de manière itérative afin d'en maximiser la pertinence et l'applicabilité. Accepter l'incertitude et le risque pour produire des effets sur de grands groupes, voire à un niveau systémique.

RÉFÉRENCES

- Fowes, Lewe et MacLeod. (2010). *Guide d'interprétation des profils des compétences essentielles*.
<http://www.bdaa.ca/biblio/apprenti/rhdcc/guide/guide.pdf>
- Nguyen, C., Auclair-Ouellet, N., Kaufmann, L., Pullman, A. et Palameta, B. (2022). *Guide de mise en œuvre des Compétences pour réussir – Rapport final*. SRSA. <https://www.srdc.org/wp-content/uploads/2022/11/Guide-de-mise-en-oeuvre-des-Competences-pour-reussir-Rapport-final.pdf>
- Palameta, B., Nguyen, C., Lee, W., Que, H. et Gyarmati, D. (2021). *Rapport de recherche en appui au lancement de « Compétences pour réussir » : Structure, données probantes et recommandations – Rapport final*. SRSA. <https://www.srdc.org/fr/project/rapport-de-recherche-en-appui-au-lancement-de-competences-pour-reussir-structure-donnees-probantes-et-recommandations/>

OTTAWA • VANCOUVER • CALGARY • HAMILTON

MONTRÉAL • REGINA • TORONTO • WINNIPEG