



Ordre des traducteurs, terminologues
et interprètes agréés du Québec

RÈGLES DE
PRATIQUE
PROFESSIONNELLE
EN INTERPRÉTATION



SOMMAIRE

INTRODUCTION	1
1. TYPES D'INTERPRÉTATION	2
1.1 L'INTERPRÈTE DE CONFÉRENCE.....	2
1.2 L'INTERPRÈTE JUDICIAIRE	3
2. MÉTHODE DE TRAVAIL	5
2.1 LE PARTAGE DU TRAVAIL EN ÉQUIPE	5
2.2 LA BIENSÉANCE EN CABINE	5
2.3 L'INTERPRÈTE ORGANISATEUR OU L'INTERPRÈTE-CONSEIL.....	6
2.4 LA PRÉPARATION DE LA RÉUNION	7
2.5 L'UTILISATION DE LA TECHNOLOGIE.....	7
3. ANNEXES	9
Annexe A. Contrat type Standard Form Contract	
Annexe B. Grilles de compétences	



Introduction

Les présentes Règles visent à épauler l'interprète agréé* dans la pratique de sa profession. Elles lui donnent des indications sur les modalités liées à ses tâches, et tout en étant basées sur la réglementation et le *Code de déontologie*, elles les complètent.

Les Règles constituent donc pour l'interprète un outil en vue de l'aider à exercer son jugement professionnel pour être en mesure de rendre un travail de qualité.

* La forme masculine désigne à la fois les hommes et les femmes pour alléger le texte. De plus, le terme « interprète » désigne « interprète agréé » dans la suite du document.



1. Types d'interprétation

Ce document vise deux types d'interprétation pratiquée à grande échelle au Québec : l'interprétation de conférence et l'interprétation judiciaire.

- 1) L'interprétation de conférence se pratique lors de réunions, de colloques, de conférences ou de tout autre événement portant sur des thèmes variés. Il existe deux principales techniques d'interprétation de conférence : la simultanée, la plus usitée, et la consécutive.
- 2) L'interprétation judiciaire se pratique lors de procédures devant les tribunaux judiciaires, administratifs et autres instances quasi judiciaires. Elle se pratique tantôt en consécutive, tantôt en simultanée.

1.1 L'interprète de conférence

Fonctions

L'interprète réexprime oralement un message d'une langue en une autre, tout en restant fidèle au contenu du message plus qu'à sa forme. En toutes circonstances, il a besoin, en sus de ses connaissances générales, d'une préparation spécifique à la conférence, à l'aide de la documentation fournie par le client ou par ses propres recherches. Les fonctions varient peu, que l'interprète soit permanent ou pigiste. La discrétion et le secret professionnel sont des éléments essentiels à la profession.

Conditions de travail

Dans une réunion bilingue, les interprètes travaillent en équipe de trois pour une journée normale de conférence et en équipe de deux pour une rencontre de moins de quatre heures. Pour une réunion de moins d'une heure, un seul interprète peut suffire. Un plus grand nombre d'interprètes sera nécessaire lors de séances plus longues ou de rencontres multilingues.

Les interprètes travaillent dans une cabine insonorisée, d'où ils ont vue directe sur les orateurs. Les services techniques (cabines, microphones, écouteurs) sont en général fournis par une maison spécialisée, dont les techniciens du son travaillent en étroite collaboration avec les interprètes. Les technologies de télécommunication sont également utilisées pour les téléconférences et tout autre événement à distance.

Les interprètes indépendants ont un régime de travail irrégulier, avec des temps creux et des périodes de pointe. Les interprètes sont habituellement payés à la journée, peu



importe la durée de la séance. En vertu du contrat conclu avec les organisateurs de l'événement s'ajoutent les frais de déplacement et de séjour, le cas échéant.

Quant aux interprètes permanents, leurs conditions de travail sont établies par entente avec l'employeur, conformément à leur statut de salariés. Le gouvernement fédéral est le principal employeur au Canada, avec un effectif important d'interprètes-fonctionnaires, en plus d'un réseau de pigistes.

Modes de tarification

L'interprète reçoit des honoraires sous forme d'un montant forfaitaire par journée de travail, et le nombre d'interprètes est établi en fonction du nombre d'heures à travailler. Ce n'est pas le nombre de minutes d'interprétation effectuées qui justifie les honoraires, mais plutôt la préparation, la présence sur les lieux, la qualité de la prestation ainsi que le besoin de repos après avoir effectué un travail qui requiert, évidemment, un niveau de concentration très élevé.

Par exemple, pour une journée complète d'environ six heures, une équipe de trois interprètes est normalement recrutée. Dans les cas d'exception où un travail excédentaire est demandé à l'équipe, des honoraires supplémentaires peuvent s'appliquer.

Des honoraires supplémentaires peuvent également s'appliquer si, par exemple, l'interprétation doit être enregistrée aux fins de diffusion. Il est important que ces modalités soient négociées préalablement entre le client et les interprètes, afin de respecter les droits d'auteur.

Si un interprète travaille en dehors de la ville où il est domicilié, il facture également les frais de déplacement et de séjour. Si, en raison du déplacement, l'interprète doit refuser une ou plusieurs journées de travail, des honoraires de manque à gagner s'appliquent, au même tarif que pour les jours travaillés.

1.2 L'interprète judiciaire

Fonctions

Agissant souvent sous serment, l'interprète, partie neutre, assure la transmission fidèle et intégrale de tous les propos d'une langue à l'autre. Par exemple, dans le cas d'un témoignage, il est essentiel de rendre les propos de façon très précise, et d'éviter de faire un résumé ou d'omettre des éléments sémantiques. La discrétion et le secret professionnel sont des éléments particulièrement importants dans ce contexte.



Conditions de travail

Les interprètes judiciaires travaillent souvent seuls. Cependant, dans le cas de procès de longue durée, ils peuvent travailler en équipe et se relayer à intervalles réguliers.

L'interprétation simultanée s'effectue au moyen d'un matériel électronique. À l'occasion, une cabine insonorisée est utilisée pour les procès multilingues ou de longue durée.

Il est important pour les interprètes d'établir un bon lien de communication avec les parties au début de la séance pour faire les ajustements nécessaires, par exemple, quant à l'endroit où les différentes parties peuvent s'asseoir, quant à la durée des propos entre chaque intervention de l'interprète (en mode consécutif), ou pour tout autre élément qui peut contribuer au bon déroulement de l'interprétation. En cas d'interprétation consécutive, l'interprète se place normalement entre le témoin et l'avocat, ou à l'endroit qu'il juge le plus propice pour bien entendre et retransmettre les propos et afin de mieux moduler le débit de ceux-ci. Dans ce contexte, une bonne technique de prise de notes est un atout indispensable.

Pour faire de l'interprétation chuchotée, l'interprète doit se placer à un endroit où il entend clairement les propos pour pouvoir les interpréter, et, en l'absence de relais électronique, près des personnes qui l'écoutent.

Modes de tarification

En pratique privée, les modes de tarification sont essentiellement les mêmes que pour les interprètes de conférence. Les interprètes judiciaires qui travaillent pour certains organismes gouvernementaux sont rémunérés en fonction des barèmes établis par l'organisme concerné. C. La proposition au client, l'entente et le contrat



2. Méthode de travail

2.1 Le partage du travail en équipe

Sauf exception, tous les membres de l'équipe arrivent environ une demi-heure avant le début de la séance, afin de prendre connaissance des lieux et du système technique, d'examiner les documents de la réunion et d'assurer un suivi auprès du client.

Les interprètes qui travaillent dans une même équipe décident entre eux, par consensus, du partage de la tâche. Si l'un des membres de l'équipe est désigné chef interprète, ce dernier peut aider à établir le consensus et peut assurer prioritairement le contact avec le client.

Pour décider de la répartition du travail, on peut tenir compte de la répartition linguistique, de la préparation faite pour certaines parties de la séance et d'un partage équilibré du travail, entre autres. Le plus souvent, on divise le travail par tranches d'une demi-heure, mais cela peut varier selon les circonstances.

Les interprètes maintiennent un contact avec le client, notamment pour obtenir les documents ou afin de faire tout ajustement nécessaire pour assurer le bon déroulement de l'interprétation.

2.2 La bienséance en cabine

Une priorité est accordée à l'interprète qui est au microphone. Ce dernier est accompagné ou non en cabine et reçoit ou non de l'aide de ses collègues, selon sa préférence. Un collègue qui l'accompagne doit être disposé à l'aider au besoin, par exemple, en écrivant des chiffres prononcés rapidement ou en lui fournissant discrètement un terme spécialisé ou un autre qu'il lui manque. On doit notamment éviter tout mouvement brusque ou tout comportement qui risque de déranger l'interprète qui est au microphone, par exemple, le cliquetis soutenu d'un clavier d'ordinateur ou tout autre bruit ou mouvement répétitif qui pourrait nuire à sa concentration. Le collègue qui n'est pas au microphone peut aussi assurer un suivi avec les techniciens du son en cas de problèmes reliés au volume ou à la transmission efficace du son, entre autres.

L'interprète qui vient de terminer son tour se retire discrètement de la cabine en temps opportun pour laisser la place à un collègue et peut prendre une pause bien méritée, quitte à revenir un peu plus tard afin d'épauler un collègue ou de préparer la prochaine présentation. Il se fait un devoir de laisser les documents en bon ordre et d'enlever ou de bien ranger ses effets personnels.



L'interprète demeure discret, n'intervient pas à titre de participant et évite d'exprimer sa propre opinion sur les sujets discutés à la réunion. À la fin de la réunion, s'il y a lieu, les interprètes remettent les documents fournis sur place au client ou obtiennent son accord pour en disposer autrement.

2.3 L'interprète organisateur ou l'interprète-conseil

L'interprète organisateur recrute une équipe d'interprètes pour répondre à la demande de son client. Il négocie les modalités et les honoraires à la fois avec le client et avec les interprètes et ce, de façon transparente. Normalement, il prépare un contrat écrit signé par le client. L'intégralité des honoraires et des frais de déplacement mentionnés au contrat est versée aux interprètes. L'interprète organisateur peut facturer des frais d'administration ou des frais de recrutement au client. Pour le choix des interprètes qu'il recrute, l'interprète organisateur tient compte, entre autres, de la proximité géographique, de la combinaison linguistique, de l'expérience, et bien sûr de la disponibilité de ses collègues.

L'interprète organisateur a le devoir de conseiller le client quant aux services qui conviennent aux besoins de ce dernier, et de bien informer les interprètes qu'il recrute du travail à effectuer ainsi que des honoraires et autres modalités proposées.

L'interprète organisateur doit s'assurer que l'équipement est adéquat et, le cas échéant, conseiller le client sur le matériel nécessaire au bon déroulement de l'interprétation (cabines, microphones, écouteurs, services d'un technicien, etc.).

L'interprète organisateur maintient un contact avec le client pour obtenir de la documentation avant la réunion pour son équipe. Il demande notamment le programme ou l'ordre du jour, le nom des participants et leurs notices biographiques, s'il y a lieu, ainsi que tout texte de présentation qui est disponible avant la réunion, que ce soit en version papier ou électronique. De nos jours, il est facile de transmettre des textes en version électronique aux interprètes avant la réunion, mais si la version papier est disponible sur place, il est très commode de pouvoir l'obtenir. Normalement, tout texte qui est lu ou présenté durant la séance devrait être fourni aux interprètes à l'avance. S'il y a une traduction d'un document qui est présentée, elle devrait également être fournie aux interprètes pour leur permettre de suivre la même version du texte que les participants qui le lisent dans cette langue. On peut également demander au client de fournir l'adresse de son site Web, ou d'autres liens pertinents, que les interprètes peuvent examiner pour compléter leur préparation. Parfois, pour un sujet plus complexe, une séance sera prévue pour la préparation des interprètes.

En raison des périodes de pointe typiques à la profession, l'interprète-conseil devrait aviser ses clients qu'ils doivent retenir les services longtemps à l'avance. Au moment de faire une soumission, l'interprète organisateur procède souvent en réservant les



services de ses collègues « en option », en attendant la confirmation de son client. Si l'un des interprètes reçoit une autre offre ferme pour les mêmes dates, il pourra demander d'être libéré de son option, à moins que l'interprète organisateur n'arrive à faire confirmer l'option à courte échéance. Si toutefois l'interprète organisateur procède à partir d'un contrat ferme, il pourra offrir une affectation ferme à ses collègues dès le départ.

2.4 La préparation de la réunion

Chaque interprète devrait prendre le temps de dépouiller les documents fournis avant la réunion et de se préparer une liste des acronymes et des termes spécialisés qui risquent d'être utilisés pendant la réunion. S'il possède déjà un lexique sur le même sujet, il est convenable de l'étudier et de l'apporter. Le travail d'équipe suppose l'entraide et le partage de ces listes et de ces termes entre les membres de l'équipe. Souvent, l'interprète organisateur possède déjà un lexique pour un client régulier, qu'il peut envoyer aux membres de l'équipe. Cela facilite, mais ne remplace pas, le travail de préparation.

2.5 L'utilisation de la technologie

En mode consécutif, pour traduire les longues interventions où il n'est pas possible de demander à l'intervenant de livrer ses propos en plus courts passages, l'interprète peut utiliser le dictaphone, qui permet d'interpréter en simultanée, ou le crayon « intelligent », pour une gestion plus précise de ce type d'enregistrement.

Dans le cadre de téléconférences ou de webdiffusions, les interprètes peuvent travailler à distance à l'aide de lignes téléphoniques. S'il y a une ligne téléphonique pour chaque langue, cela permet aux interprètes de travailler en simultanée, ce qui est souvent préférable. Si toutefois il n'y a qu'une seule ligne, une partie au moins de leur travail se fait en consécutive. Parfois, les interprètes sont sur place avec un groupe de participants, qui communiquent à distance avec d'autres groupes. Dans tous ces cas, il est important d'assurer une bonne qualité de son, et pour cette raison, il est de loin préférable d'utiliser des lignes téléphoniques terrestres, idéalement pour tous les participants. Les téléphones cellulaires et certains téléphones sans fil ou à mains libres ont tendance à produire un son de moins bonne qualité, voire intermittent, ce qui rend la tâche des interprètes plus difficile. Dans le cas des vidéoconférences, la situation est semblable, mais il est parfois possible d'installer un écran qui permet aux interprètes de voir au moins certains des participants. Donc, pour les conférences à distance, une bonne préparation et une bonne collaboration avec les clients, et avec les techniciens s'il y a lieu, sont de mise pour assurer le bon déroulement de l'interprétation. En outre, il est souhaitable de recommander aux clients d'avoir recours aux services de techniciens du son lorsque la situation le demande.



3. Annexes

- Annexe A.** *Contrat type**
 *Standard Form Contract**
- Annexe B.** *Grilles de compétences*

* Les contrats type (en français et en anglais) sont activés pour être remplis directement à l'écran, puis imprimés ou envoyés par courriel.

Annexe A. Contrat type

Avis aux membres

Il convient de noter que l'insertion de clauses comme celles qui sont reproduites dans le présent contrat type est recommandée et que celles qui suivent ne constituent que des exemples.

IDENTIFICATION DES PARTIES

Fournisseur

Prénom, nom : _____

Entreprise : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

Ci-après « *le Fournisseur* »

ET

Client

Entreprise : _____

Représentée par : _____ (qui déclare être autorisé à engager l'entreprise)*.

Fonction au sein de l'entreprise : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____ Courriel : _____

Ci-après « *le Client* »

** Toujours veiller, si le client n'est pas une personne physique, à ce que la personne qui signe au nom de l'entreprise soit autorisée à engager celle-ci.*

CONFÉRENCE

Réunion : _____

Lieu : _____

Date : _____

Horaire : _____

Interprètes : _____

CONDITIONS FINANCIÈRES

Honoraires d'interprétation

Tarif par interprète, par jour	\$
Total honoraires	\$
TPS	\$
TVQ	\$
Total	\$

CONDITIONS GÉNÉRALES

L'interprétation sera simultanée et les langues de travail seront l'anglais et le français. Si, pour un motif grave, l'interprète était empêché(e) d'honorer le présent engagement, il/elle assurerait son remplacement par un(e) collègue compétent(e) approuvé par _____. Le client pour sa part s'engage à payer les honoraires même si la réunion est annulée, écourtée ou remise à partir de la signature du contrat. Le client s'engage à payer le montant intégral des honoraires prévus au contrat, et ce au plus tard 30 jours après la fin du colloque.

Le client s'engage à fournir une installation technique qui permettra à l'interprète d'effectuer un travail de qualité et remettra aux interprètes, dès que possible, le programme de la réunion, la documentation de travail et les communications qui seront lues. L'interprétation sera fournie exclusivement aux fins des participants à la conférence. Des ententes distinctes devront être négociées avec les interprètes pour toute autre utilisation (enregistrement, webcast etc.).

Le Fournisseur

Le Client

Fait à Montréal, ce _____.

Annexe A. Standard Form Contract

Notice to Members

The use of clauses such as those which are reproduced in this standard form contract is recommended and the ones which follow are merely examples.

IDENTIFICATION OF THE PARTIES

Supplier

Given name, Family name: _____

Enterprise: _____

Address: _____

Telephone: _____ Email: _____

Hereinafter *“the Supplier”*

AND

Client

Enterprise: _____

Represented by: _____ (who represents being authorized to bind the enterprise)*.

Position held within the enterprise: _____

Address: _____

Telephone: _____ Email: _____

Hereinafter *“the Client”*

** If the client is not a physical person, always ensure that the person who signs on behalf of the enterprise is authorized to bind it.*

CONFERENCE

Meeting: _____

Place: _____

Date: _____

Schedule: _____

Interpreters: _____

FINANCIAL CONDITIONS

Interpretation fees	
Daily rate per interpreter	\$
Total fees	\$
GST	\$
QST	\$
Total	\$

GENERAL CONDITIONS

Interpretation will be done simultaneously and the working languages are English and French. If the interpreter is unable to perform this contract for a serious reason, he/she shall ensure his/her replacement by a competent colleague approved by _____. Once the contract is signed, the client shall pay the specified fees even if the meeting is cancelled, shortened or postponed. The client shall pay the total amount of the fees specified in the contract within 30 days at the latest following the end of the conference.

The client shall supply technical facilities which shall allow the interpreter to perform quality work and the client shall deliver to the interpreters as soon as possible the conference program, work documentation and any communications which will be read. Interpretation will be exclusively supplied to the conference participants. Separate agreements shall be negotiated with the interpreters for any other use (recordings, webcasts, etc.).

Supplier Client

Given in Montreal, on _____



Annexe B. Grilles de compétences

Pour remplir sa mission qui est de promouvoir la qualité et l'efficacité de la communication en s'assurant de la compétence de ses membres dans les domaines de la traduction, de la terminologie et de l'interprétation, l'OTTIAQ a procédé au recensement des compétences que doivent maîtriser ses membres.

L'OTTIAQ a d'abord recensé une série de compétences que doit posséder chaque membre selon la catégorie professionnelle (traduction, terminologie et interprétation) à laquelle il appartient, puis celles que doivent posséder tous ses membres. À cette liste s'ajoutent des compétences complémentaires dont l'OTTIAQ entend faire la promotion auprès de ses membres pour bonifier leur statut professionnel.

Un code alphabétique (A pour agrément, M pour mentorat et I pour inspection professionnelle) indique des activités d'évaluation, de formation ou d'encadrement relevant du secteur Affaires professionnelles de l'OTTIAQ pour s'assurer de la compétence des membres de l'Ordre, en ayant à l'esprit la mission de protection du public.

INTERPRÈTE AGRÉÉ (judiciaire)							
COMPÉTENCES	OBJECTIF	INDICATEURS DE COMPÉTENCE					
OPÉRER LE TRANSFERT LINGUISTIQUE (A – M -I)	Assurer la qualité et l'efficacité de la communication dans le passage d'une langue à une autre	Posséder une parfaite maîtrise de la langue de départ	Posséder une parfaite maîtrise de la langue d'arrivée	Rester fidèle au contenu du message	Respecter les références culturelles et les régionalismes	Respecter le niveau de langue	Intégrer les nouveaux usages et les néologismes
		Connaître la terminologie juridique	Appliquer des méthodes de contrôle de la qualité				
COMMUNIQUER ORALEMENT (A - M- I)	Assurer la qualité et l'efficacité de la communication par les habilités d'expression orales	Maîtriser les techniques d'écoute active	Parler fort au besoin et de façon intelligible	Exprimer la gestuelle	Créer un climat propice à la communication	Appliquer des méthodes de contrôle de la qualité	
CONNAÎTRE LES PROCÉDURES JUDICIAIRES (A-M-I)	Pouvoir s'intégrer au milieu de travail	Connaître les principes et les conventions en usage devant les différentes instances	Connaître le rôle et les fonctions des différents intervenants	S'informer des mises à jour des procédures			
MAÎTRISER DES TECHNIQUES DE RECHERCHE (M – I)	Savoir repérer et utiliser les ressources pour bonifier l'interprétation	Utiliser les outils et les ouvrages de référence généraux et spécialisés	Appliquer les méthodes de recherche documentaire et terminologique	Constituer et tenir à jour des fichiers documentaires et terminologiques			

Annexe B. Grilles de compétences (suite)

INTERPRÈTE AGRÉÉ (conférence)							
COMPÉTENCES	OBJECTIF	INDICATEURS DE COMPÉTENCE					
OPÉRER LE TRANSFERT LINGUISTIQUE (A – M)	Assurer la qualité et l'efficacité de la communication dans le passage d'une langue à une autre	Posséder une excellente connaissance des combinaisons linguistiques de travail agréées par l'OTIAQ	Rester fidèle au contenu du message dans son intégralité	Respecter les références culturelles et les régionalismes	Respecter le niveau et le registre de langue	Utiliser la terminologie appropriée	Connaître les domaines en cause
		Connaître les principes et les conventions en usage	Intégrer les nouveaux usages et les néologismes	Parler de façon intelligible	Appliquer des méthodes de contrôle de la qualité		
MAÎTRISER DES TECHNIQUES DE RECHERCHE (M – I)	Savoir repérer et utiliser les ressources pour bonifier l'interprétation	Effectuer le travail de préparation nécessaire	Utiliser les outils et les ouvrages de référence généraux et spécialisés	Appliquer les méthodes de recherche documentaire et terminologique	Constituer et tenir à jour des fichiers documentaires et terminologiques		
TRAVAILLER EN ÉQUIPE (M – I)	Développer avec les collègues une complicité dans la prestation de l'interprétation	Savoir communiquer avec les collègues					

Annexe B. Grilles de compétences (suite)

MEMBRE								
COMPÉTENCES	OBJECTIF	INDICATEURS DE COMPÉTENCE						
GÉRER UN DOSSIER OU UN PROJET* (M – I)	Assurer avec rigueur le suivi des dossiers ou des projets	Consigner au dossier les services professionnels convenus	Verser au dossier copie des documents originaux fournis à l'attribution du mandat ainsi que ceux remis à la fin du mandat	Respecter l'entente pour la réalisation du mandat	Tenir et conserver les dossiers selon les normes prescrites	Comptabiliser, facturer et percevoir les honoraires et les frais	Établir des critères précis pour l'attribution des projets de traduction à des collaborateurs le cas échéant	Encadrer du personnel ou des sous-traitants, le cas échéant
GÉRER SON BUREAU OU SON AIRE DE TRAVAIL* (M-I)	Disposer d'une organisation logistique efficace pour l'exercice de sa profession	Aménager son bureau ou son aire de travail de façon adéquate	Établir des méthodes de travail	Planifier l'organisation financière et juridique de sa pratique				
RESPECTER LES LOIS, LES NORMES ET LES OBLIGATIONS RELATIVES À LA PROFESSION (I)	Exercer sa profession dans un cadre réglementaire qui en assure la qualité et garantit des recours aux clients	Respecter le Code des professions et le Code de déontologie	Respecter la réglementation de l'OTTIAQ	Respecter les autres lois et les règlements pertinents	Respecter les normes de pratique professionnelle			
ACTUALISER SES CONNAISSANCES (I)	S'assurer d'une mise à jour continue de ses compétences	Déterminer ses besoins de formation continue	Recenser les ressources offertes à des fins de formation continue	Prévoir les ressources nécessaires pour les besoins de formation continue	Participer à des activités de formation continue			
<i>* Peut ne pas s'appliquer aux membres salariés</i>								
CONSEILLER (M-I)	Devenir, auprès des clients, une personne ressource et un partenaire dont les conseils sont recherchés	Savoir communiquer avec le client	Savoir reconnaître les besoins du client	Rechercher et analyser les solutions possibles	Convenir avec le client de la solution appropriée	Mettre en œuvre la solution et assurer le suivi		
UTILISER LES TECHNOLOGIES INFORMATIQUES ET DE COMMUNICATION (M-I)	Utiliser les outils matériels et logiciels requis pour répondre efficacement aux besoins des clients	Déterminer ses besoins en technologies informatiques et de communication	Choisir et mettre en œuvre les moyens retenus	Assurer la mise à jour et la mise à niveau des technologies				

Annexe B. Grilles de compétences (fin)

MEMBRE							
COMPÉTENCES COMPLÉMENTAIRES	OBJECTIF	INDICATEURS DE COMPÉTENCE					
FAIRE LA PROMOTION DE SA PROFESSION (M -I)	Mettre en valeur la qualité de sa pratique professionnelle par son appartenance à un ordre professionnel	Mettre en valeur les titres professionnels de l'OTTIAQ	Participer à des activités de rayonnement de sa profession				
FAIRE LA PROMOTION DE SES SERVICES PROFESSIONNELS (M)	Positionner ses services dans le marché	Établir un plan d'affaires ou un plan de carrière	Établir un plan de commercialisation de ses services	Établir et entretenir des relations d'affaires avec la clientèle			