

Collège des agents de brevets et des agents de marques de commerce

FONDEMENTS PROFESSIONNELS

2024

COLLÈGE DES AGENTS DE BREVETS ET DES AGENTS DE MARQUES DE COMMERCE – FONDEMENTS PROFESSIONNELS

Le présent document donne un aperçu des compétences professionnelles (connaissances, compétences et attributs) dont les agent(e)s de brevets canadien(ne)s et les agent(e)s de marques de commerce canadien(ne)s doivent faire preuve afin d'exercer leurs fonctions de façon sécuritaire, efficace et durable.

Il comprend des renseignements sur la raison d'être de ces compétences, la façon dont elles ont été élaborées, les compétences clés, ainsi que des renseignements plus détaillés à ce sujet.

Pour de plus amples renseignements sur le Collège des agents de brevets et des agents de marques de commerce ou sur ses examens, nous vous invitons à communiquer avec nous :

Collège des agents de brevets et des agents de marques de commerce
registration-inscription@cpata-cabamc.ca

Droit d'auteur © 2024 Collège des agents de brevets et des agents de marques de commerce. Tous droits réservés.

Le présent document comprend du matériel tiré du document *21st Century Professional Foundations Competency Profile* produit par Principia Assessments Ltd., avec la permission expresse de cette dernière. Le document *21st Century Professional Foundations Competency Profile* fait l'objet d'une licence libre publique CC BY-NC-ND 4.0. Pour tout autre usage, veuillez communiquer avec Principia Assessments Ltée à l'adresse suivante : info@knowprincipia.com.

Le présent avis vise à confirmer que le titulaire des droits d'auteur quant au matériel contenu aux présentes possède le droit exclusif de le reproduire, de le distribuer et de l'afficher.

Pour citer le présent document, nous vous invitons à utiliser le format suivant :
Collège des agents de brevets et des agents de marques de commerce (2024).
Fondements professionnels.

À propos de l'initiative sur les compétences du CABAMC

L'initiative sur les compétences du CABAMC est l'un des projets les plus importants entrepris au Canada pour moderniser, définir et normaliser les qualifications des agent(e)s de brevets et des agent(e)s de marques de commerce. Cette entreprise ambitieuse permet de confirmer que les compétences évaluées dans le contexte du processus de formation et d'examen soient liées, sur le plan empirique, à la capacité des futur(e)s agent(e)s de fournir des services de qualité au public.

La première étape de ce processus consistait en la création de profils de compétences techniques, lesquels sont décrits dans le document *Compétences techniques* du Collège des agents de brevets et des agents de marques de commerce. L'étape suivante de ce processus consistait en l'adoption des compétences professionnelles énoncées dans le présent document. Ensemble, les compétences techniques et les fondements professionnels, avec les connaissances nécessaires à la pratique dans le domaine, permettent de saisir l'étendue des connaissances et des compétences dont les agent(e)s ont besoin pour fournir des services compétents en matière de PI.

L'établissement d'attentes claires pour les praticien(ne)s permettra de protéger les intérêts du public, en veillant à ce que les titulaires de permis, nouveaux et actuels, possèdent les compétences nécessaires pour servir leur clientèle, de manière compétente et éthique. Ensemble, ces profils de compétences représentent une étape importante vers l'octroi de permis fondé sur les compétences dans les professions d'agent(e) de brevets et d'agent(e) de marques de commerce.

Le présent document représente les fondements professionnels pour les agent(e)s de brevets et les agent(e)s de marques de commerce, tels qu'approuvés par le Comité d'inscription du CABAMC en décembre 2024 et par le Conseil d'administration du CABAMC en mars 2025.

Contenu

À propos de l'initiative sur les compétences du CABAMC..... 1

Objectif.....3

Perfectionnement..... 4

Aperçu 7

Fondements professionnels de la PI..... 8

Glossaire 15

Objectif

Par l'adoption de son cadre de compétences (qui comprend à la fois les compétences techniques et les fondements professionnels), le Collège des agents de brevets et des agents de marques de commerce (CABAMC) vise à :

- établir les compétences au niveau d'entrée pour les évaluations de la propriété intellectuelle (PI), y compris pour les examens d'entrée en pratique et d'autres parties du processus d'octroi de permis aux agent(e)s de brevets et aux agent(e)s de marques de commerce;
- aider les agent(e)s de brevets et les agent(e)s de marques de commerce canadien(ne)s à comprendre les compétences associées à une pratique sécuritaire, efficace et durable;
- appuyer les agent(e)s de brevets et les agent(e)s de marques de commerce canadien(ne)s dans leur autoévaluation et leur apprentissage continu, notamment la détermination de leurs priorités en matière de perfectionnement professionnel;
- définir ce qu'implique le fait d'être « compétent(e) », de manière à orienter les activités réglementaires et éducatives à l'avenir;
- informer les éducateurs(-trices) en propriété intellectuelle des priorités en matière d'apprentissage;
- orienter les employeurs(-euses) et les superviseur(e)s de formation dans l'élaboration d'expériences et de pratiques qui soutiennent l'approfondissement des compétences;
- faire progresser l'objectif réglementaire du CABAMC voulant que les titulaires de permis fournissent des services éthiques et compétents.

Le CABAMC ne prétend en aucun temps que ce profil :

- inclue toutes et chacune des compétences dont un(e) agent(e) debrevets et un(e) agent(e) de marques de commerce au Canada pourrait avoir besoin;
- crée des obligations ou des exigences pour les agent(e)s de brevets et les agent(e)s de marques de commerce au Canada à l'égard de tiers.

Le présent cadre de compétences et les documents connexes se veulent des « documents évolutifs », lesquels pourront évoluer et changer, au fil du temps, de concert avec les pratiques des agent(e)s de brevets et des agent(e)s de marques de commerce au Canada.

Perfectionnement

Pour adopter ces compétences, le CABAMC a mobilisé un large éventail de spécialistes. Les étapes clés de ces travaux sur les compétences ont compris les suivantes :

- **La spécification du concept.** Une spécification de concept pour le perfectionnement des compétences et une vision pour un régime d'évaluation à plus long terme ont permis de clarifier certaines décisions stratégiques clés.
- **La détermination des profils de compétences.** Le CABAMC et ses consultant(e)s ont examiné une multitude de profils de compétences professionnelles dans des domaines connexes et généraux. Le CABAMC a choisi le document *21st Century Professional Foundations Competency Profile* de Principia Assessments Ltd. comme point de départ pour son travail.
- **L'examen des compétences.** Deux groupes de spécialistes en la matière (groupes de travail sur les fondements professionnels) ont examiné l'ébauche des compétences et fourni leur rétroaction. Ces groupes se sont réunis conjointement pour la tenue de la réunion de présentation et de la réunion de clôture, en plus de se réunir séparément pour la tenue de séances indépendantes de deux heures chacune, ils ont répondu à de multiples questions de sondage au cours de ces réunions.
- **La traduction et la révision de la traduction.** Une équipe professionnelle de traduction a traduit l'ébauche de profil en français. Étant donné que le processus d'élaboration initial avait eu lieu en anglais, le CABAMC a recruté un groupe supplémentaire d'expert(e)s francophones en la matière pour fournir des commentaires sur les profils bilingues.
- **Examen de validation préalable.** Le CABAMC a mené d'autres consultations, en tenant compte des commentaires du **Conseil d'administration, du Comité d'inscription, du Comité d'enquête, du Comité de discipline, du Comité de vérification et des risques et du Comité de gouvernance du CABAMC.**

- **Validation à grande échelle.** Afin d'obtenir et d'analyser la preuve du caractère significatif des résultats, la consultante du CABAMC a effectué un sondage de validation à grande échelle des professions d'agent(e)s de brevets et d'agent(e)s de marques de commerce, sous la supervision d'un consultant en compétences professionnelles et d'une psychométricienne de niveau doctoral.

Le CABAMC remercie les personnes qui ont contribué à ce travail, notamment :

- Principia Assessments Ltd., une entreprise à vocation sociale qui se consacre au traitement des difficultés complexes en matière de compétence professionnelle, pour l'utilisation de son document *21st Century Professional Foundations Competency Profile* comme point de départ dans la production du profil du CABAMC.

Remarque : Le document *21st Century Professional Foundations Competency Profile* fait l'objet d'une licence libre publique [CC BY-NC-ND 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/). Principia Assessments Ltd. a autorisé par écrit l'adaptation de ce profil par le Collège des agents de brevets et des agents de marques de commerce.

- Le Groupe de travail sur les fondements professionnels des agent(e)s de brevets comprenant Jeffrey Astle, Junyi Chen, Philip Swain et Gavin Zealey.
- Le Groupe de travail sur les fondements professionnels des agent(e)s de marques de commerce comprenant Steven Andrews, Kimberley Baillie, Heather Boyd, Mihaela Dumitrean, Allison Miller et Sri Dhevi Santhana Dass.
- Le Groupe de révision de la traduction comprenant Valmi Dufour-Lussier, Sébastien Lapointe, Béatrice Ngatcha et Karine Pommier.
- Les membres du Conseil d'administration, du Comité d'inscription, du Comité d'inscription, du Comité d'enquête, du Comité de discipline, du Comité de vérification et des risques et du Comité de gouvernance, qui ont fourni des commentaires et du soutien supplémentaire quant à la révision des documents.

Le CABAMC a été soutenu par une entreprise à vocation sociale indépendante (Principia Assessments Ltd.) pour mener à bien ce travail. L'équipe de projet était dirigée par Jennifer Flynn, avec l'appui de la D^{re} Michaela Geddes et de Daniel García.

Le CABAMC a également retenu les services d'une équipe professionnelle de traduction, le Groupe de traduction des Nations, pour fournir des services de traduction et des services linguistiques.

Aperçu

Les agent(e)s de brevets canadien(ne)s devraient posséder les compétences (techniques) exigées de tels agent(e)s, les fondements professionnels de la propriété intellectuelle (PI) qui s'avèrent essentiels au contexte particulier, ainsi que les connaissances nécessaires du domaine visé. Les agent(e)s de marques de commerce canadien(ne)s doivent posséder les compétences (techniques) exigées de tels agent(e)s, les fondements professionnels de la propriété intellectuelle (PI) qui sont essentiels au contexte particulier, ainsi que toutes les connaissances nécessaires du domaine visé.

A. Agent(e) de brevets (sur le plan technique). Un(e) agent(e) de brevets canadien(ne) peut:

- A. démontrer des connaissances fondamentales (brevets);
- B. élaborer une stratégie en matière de brevets axée sur le client;
- C. rédiger une demande de brevet;
- D. poursuivre une demande de brevet;
- E. évaluer la validité;
- F. évaluer la contrefaçon;

B. Agent(e) de marques de commerce (sur le plan technique). Un(e) agent(e) de marques de commerce canadien(ne) peut :

- A. démontrer des connaissances fondamentales (marques de commerce);
- B. évaluer l'enregistrabilité d'une marque de commerce;
- C. élaborer une stratégie en matière de marques de commerce axée sur le client;
- D. poursuivre une demande de marque de commerce;
- E. représenter le client devant la Commission des oppositions des marques de commerce;

C. Fondements professionnels de la PI. Un(e) agent(e) de brevets ou de marques de commerce canadien(ne) peut, dans la mesure requise par son environnement de pratique :

- A. agir de façon professionnelle;
- B. apprendre;
- C. communiquer;
- D. collaborer avec autrui;
- E. manipuler des renseignements;
- F. résoudre des problèmes;
- G. gérer le travail.

Fondements professionnels de la PI

Définition

Les fondements professionnels de la propriété intellectuelle (PI) établissent les compétences professionnelles les plus générales dont doivent faire preuve les agent(e)s de brevets et les agent(e)s de marques de commerce au Canada. Ces fondements professionnels de la PI, conjointement aux compétences techniques pertinentes et aux connaissances techniques propres au domaine dont il est question, aident les agent(e)s de brevets et les agent(e)s de marques de commerce au Canada à pratiquer de façon sécuritaire, efficace et durable. Nous vous invitons à consulter la liste des compétences techniques, en accédant au document intitulé *Compétences techniques* publié par le Collège des agents de brevets et des agents de marques de commerce.

Description

À l'instar d'autres spécialistes, les agent(e)s de brevets et les agent(e)s de marques de commerce être capables d'agir de façon professionnelle, d'apprendre, de communiquer, de collaborer avec les autres, de manipuler des renseignements, de résoudre des problèmes et de gérer le travail.

La mesure dans laquelle les agent(e)s de brevets et les agent(e)s de marques de commerce utilisent ces différentes compétences et la complexité des tâches connexes varieront inévitablement, notamment selon le type spécifique de travail effectué, le contexte de pratique, le type de clientèle visée. Une bonne partie des agent(e)s de brevets et des agent(e)s de marques de commerce posséderont et apporteront aussi à leurs pratiques respectives d'autres compétences qui ne sont pas énumérées ici. Néanmoins, l'ensemble des agent(e)s de brevets et des agent(e)s de marques de commerce devraient faire preuve d'un niveau de compétence approprié, selon le contexte de leur pratique, pour chacune des compétences énumérées.

Pour de plus amples renseignements sur ces fondements professionnels, nous vous invitons à consulter les pages suivantes. Celles-ci donnent un aperçu des comportements particuliers attendus d'une personne qui fait preuve de compétence dans le domaine pertinent (chacun de ces comportements ayant valeur de « critère de rendement »). Pour chaque critère de rendement, on compte également une liste à puces d'indicateurs précis, laquelle servira à définir ce que l'on entend par un rendement compétent. Par ailleurs, certains termes (soulignés en pointillés) figurant au profil ont des clarifications particulières qui sont susceptibles de fournir des renseignements complémentaires utiles à leur sujet. Nous vous invitons à consulter le glossaire pour de plus amples renseignements. La section suivante comporte également des conseils sur l'utilisation du présent profil.

Utilisation de présent énoncé de compétences professionnelles

Le présent document a pour but d'énoncer un ensemble de compétences professionnelles souple en ce qu'il est susceptible d'être adapté à des contextes particuliers. Il tient compte, pour chaque environnement de pratique particulier, de l'importance de chaque compétence en vue d'une pratique sécuritaire, efficace et durable, ainsi que de la mesure dans laquelle on y a recours.

Les différents types d'utilisateurs(-trices) pourront appliquer différemment cet énoncé de compétences. Par exemple :

- **Les candidat(e)s visant à devenir agent(e)s de brevets et agent(e)s de marques de commerce** pourraient utiliser le présent document à titre de guide, afin de les aider à mieux comprendre les compétences (autres que les compétences techniques et les connaissances propres au domaine) nécessaires afin d'entamer une carrière en tant qu'agent(e) de brevets et d'agent(e)s de marques de commerce, ce qui permet d'effectuer une meilleure autoévaluation de leur croissance professionnelle.
- Les **superviseur(e)s de formation** peuvent utiliser le présent document afin de mieux soutenir les agent(e)s en formation qu'ils et elles supervisent, en utilisant ce document à titre de guide, pour fournir des commentaires et de l'orientation dans les domaines de compétences à criticité élevée.
- **Les agent(e)s de brevets et les agent(e)s de marques de commerce actuel(le)s** peuvent se reporter au présent document afin d'effectuer une autoévaluation ou d'améliorer leurs compétences, et afin de rester efficaces et à jour, et ce, dans leur pratique à long terme.
- **Les employeurs d'agent(e)s de brevets et d'agent(e)s de marques de commerce** pourraient trouver le présent document utile en vue de déterminer les principales compétences requises pour les différents rôles au sein de leur organisation et de soutenir les initiatives de perfectionnement professionnel.
- **Les éducateurs(-trices) du secteur de la PI** pourraient choisir d'intégrer les compétences hautement significatives du présent document à leur programme, afin de mieux préparer les candidat(e)s aux carrières dans le domaine de la PI.

A. Agir de façon professionnelle

Critères de rendement

1. Autogestion

- Assumer la responsabilité de ses gestes et de leurs répercussions
- Recadrer les situations difficiles
- Gérer les émotions et les impulsions perturbatrices
- S'adapter aux nouvelles situations et aux nouveaux défis
- Persister dans la poursuite des objectifs malgré les obstacles
- Travailler de façon autonome, au besoin

2. Agir de façon éthique

- Respecter les lois et les codes de déontologie
- Repérer les questions éthiques lorsqu'elles se présentent
- Employer des cadres de prise de décisions éthiques
- Appuyer le développement d'une infrastructure éthique

3. Servir l'intérêt des client(e)s

- Cerner les attentes et les besoins des client(e)s
- Élaborer des plans avec les client(e)s en vue de poursuivre leurs objectifs
- Confirmer les attentes des client(e)s en laissant une trace écrite, lorsqu'il y a lieu
- Concevoir une expérience client de qualité
- Confirmer que le produit de travail répond aux besoins des client(e)s
- Mesurer la qualité de l'expérience client
- Promouvoir l'accès aux services professionnels

4. Favoriser le bien-être

- Évaluer son propre degré de bien-être
- Mettre en pratique des comportements susceptibles de favoriser son bien-être
- Assurer la santé et la sécurité au travail
- Savoir pallier aux risques les plus fréquents en matière de bien-être
- Atténuer les effets du stress et des traumatismes

B. Apprendre

Critères de rendement

1. Plan de perfectionnement

- Cerner les compétences pertinentes
- Autoévaluer les points forts et les points à améliorer
- Établir des objectifs d'apprentissage bien définis
- Choisir des possibilités de perfectionnement avantageux
- Surmonter les obstacles à l'apprentissage

2. Perfectionner ses compétences

- Distinguer l'inconfort de la détresse
- Solliciter une rétroaction réalisable auprès de sources fiables
- Participer à des activités de perfectionnement
- Essayer de nouvelles façons de faire les choses
- S'engager à respecter la notion de pratique délibérée

3. Réfléchir

- Décrire une expérience à la suite d'une réflexion
- Décrire une réponse à une expérience
- Évaluer une réponse à une expérience
- S'appuyer sur ses réflexions pour planifier les mesures à prendre

4. Intégrer l'apprentissage

- Établir des liens entre les études et l'expérience
- Transférer les compétences d'un contexte à un autre

C. Communiquer

Critères de rendement

- 1. Demander des renseignements auprès des autres**
 - Écouter attentivement les autres
 - Poser des questions ouvertes
 - Demander des clarifications, au besoin
 - Inférer le sens des mots, en fonction d'indices non verbaux ou paraverbaux
- 2. Exprimer des idées**
 - Employer un langage clair, approprié et expressif
 - Au besoin, fournir des renseignements afin d'améliorer la compréhension de l'interlocuteur(-trice)
 - Fournir des renseignements contextuels à l'appui
 - Utiliser des techniques de persuasion, s'il y a lieu
- 3. Communiquer au besoin**
 - Évaluer les besoins des parties prenantes en matière d'information
 - Informer les parties prenantes de façon proactive
 - Répondre promptement aux questions et aux préoccupations
 - Prendre l'initiative d'entamer les conversations difficiles, s'il y a lieu
- 4. Personnaliser les communications**
 - Adapter son style au destinataire et au contexte
 - Choisir des voies de communication pertinentes
 - Adapter ses messages aux facteurs culturels, sociaux ou personnels
 - Simplifier le langage technique ou complexe
 - Utiliser un langage sensible pour les sujets complexes

D. Collaborer avec les autres

Critères de rendement

- 1. Établir des relations interpersonnelles**
 - Faire preuve de délicatesse et de considération
 - Établir des liens de confiance avec autrui
 - Faire preuve d'empathie et de compréhension
 - Gérer les conflits
- 2. Surmonter les différences**
 - Favoriser l'appartenance, l'inclusion et le respect pour la diversité
 - Chercher à apprendre de différents points de vue
 - Faire preuve de sensibilité aux différentes normes et coutumes culturelles
 - S'adapter aux contextes culturels des autres, s'il y a lieu
- 3. Collaborer avec des groupes et des équipes**
 - Favoriser un environnement collaboratif
 - Contribuer aux discussions et aux processus collectifs
 - Faciliter les communications et la collaboration
 - Agit à titre de conciliateur(rice) dans les conflits au sein d'un groupe ou d'une équipe
 - Assumer sa part de responsabilité par rapport aux engagements collectifs
- 4. Bâtir un réseau**
 - Évaluer le réseau afin d'en relever les lacunes et les besoins à combler
 - Participer à des activités de réseautage, dans la mesure du possible
 - Cultiver la diversité au sein de son réseau professionnel
 - Bâtir des relations réciproques qui présentent un avantage mutuel
 - Participer aux communautés d'intérêts et de pratique
 - Cultiver des relations professionnelles au fil du temps

E. Travailler avec les renseignements

Critères de rendement

1. Accéder aux renseignements pertinents

- Cerner les besoins en matière de renseignements
- Choisir les sources d'information
- Choisir des stratégies ou des méthodologies de recherche
- Obtenir les renseignements de façon légale et éthique

2. Interpréter le sens

- Comprendre le sens littéral de l'information
- Analyser les structures logiques des arguments
- Appliquer des stratégies interprétatives afin d'approfondir sa compréhension
- Faire la synthèse des renseignements tirés de sources multiples
- Formuler des conclusions raisonnées fondées sur des données probantes

3. Évaluer l'information

- Cerner les critères d'évaluation pertinents
- Évaluer la valeur d'une source d'information
- Évaluer les renseignements afin d'en déterminer la pertinence et l'exactitude
- Cerner les limites et les hypothèses pertinentes
- Tirer des conclusions par rapport aux renseignements

4. Gérer l'information

- Diriger le cycle de vie de l'information
- Employer des outils numériques dans la gestion de l'information
- Suivre les pratiques exemplaires en matière de sécurité des données et de protection des renseignements personnels
- Tirer profit des avancées technologiques pertinentes

F. Résoudre des problèmes

Critères de rendement

1. Définir un problème ou une tâche

- Cerner les faits, les questions et les problèmes pertinents
- Recueillir des renseignements au sujet du problème ou de la tâche
- Déterminer la cause principale ou l'objectif central
- Peaufiner l'énoncé du problème ou des travaux
- Établir des échéances pour la résolution des problèmes et la réalisation des tâches

2. Générer des options

- Générer des idées
- Étudier des solutions ou des façons de procéder potentielles
- Cerner les améliorations et les solutions de rechange potentielles
- Solliciter les points de vue des autres, s'il y a lieu

3. Prendre des décisions

- Appliquer les critères d'évaluation
- Peser les résultats en fonction des risques et des avantages
- Choisir des solutions ou des voies optimales
- Expliquer une décision et son raisonnement
- Produire des résultats sous pression, au besoin

4. Évaluer les résultats

- Évaluer l'efficacité d'une solution ou d'une voie de résolution de problème
- Modifier une solution ou une tâche, s'il y a lieu
- Réfléchir au processus de résolution de problèmes

G. Gérer le travail

Critères de rendement

1. **Planifier les activités de travail**
 - Établir des buts et des objectifs
 - Créer des plans d'action détaillés
 - Hiérarchiser la priorité des tâches
 - Établir des dates d'échéance
 - Élaborer des plans en prévision des difficultés et des obstacles potentiels
2. **Organiser les activités de travail**
 - Définir les rôles et les responsabilités
 - Optimiser les processus et les systèmes de travail
 - Attribuer des ressources et du matériel
 - Entretenir la documentation
3. **Gérer les autres**
 - Favoriser un environnement de travail sécuritaire et inclusif
 - Incarner les comportements et les valeurs recherchés
 - Offrir de l'aide et de l'orientation aux membres de l'équipe
 - Motiver les membres de l'équipe
4. **Évaluer le rendement**
 - Définir les mesures du rendement
 - Surveiller les progrès
 - Assurer le suivi des échéances
 - Évaluer la qualité
 - Surveiller le rendement financier
 - Cerner les réalisations et les possibilités
 - Fournir des commentaires constructifs

Domaines supplémentaires

De nombreux comportements ne sont pas essentiels à l'échelle individuelle, mais demeurent vitaux à la compétence et à la durabilité collective de la communauté professionnelle. On relève notamment les capacités suivantes :

- **Diriger des initiatives stratégiques**
 - Analyser les tendances dans un contexte professionnel
 - Appliquer les principes de la direction stratégique
 - Réunir les autres sous un objectif commun
- **Faire progresser les autres**
 - Enseigner aux autres, les guider et les encadrer
 - Défendre les autres
 - Amplifier la voix des autres
- **Favoriser l'innovation**
 - Penser de façon créative
 - Cultiver une culture de l'innovation
 - Stimuler le changement
- **Promouvoir la responsabilité sociale**
 - Connecter avec les communautés
 - Faire progresser la réconciliation
 - Promouvoir les pratiques durables

Bien que ces compétences n'appartiennent pas aux Fondements professionnels de la PI, le perfectionnement dans ces domaines pourrait s'avérer avantageux. Notamment, la présence de compétences en leadership au sein de la population professionnelle permet de veiller à une profession équilibrée, tournée vers l'avenir et socialement responsable.

Glossaire

A

L'**appartenance** renvoie au sentiment d'acceptation et d'inclusion au sein d'un groupe ou d'une communauté, qui favorise chez une personne le sentiment d'être valorisés, respectés et capable d'être elle-même. (*Belonging*)

B

Les **biais cognitifs** sont des erreurs de réflexion systémiques qui affectent la prise de décisions et le jugement. Ils comprennent le biais de confirmation, l'effet Dunning-Kruger (la surestimation de ses propres compétences par les personnes peu qualifiées et la sous-estimation de ses propres compétences par les personnes qualifiées), ainsi que le biais d'ancrage. (*Cognitive biases*)

C

Cause principale renvoie à une raison fondamentale sous-jacente à un problème. Par extension, l'analyse de la cause principale est une méthode de résolution de problèmes utilisée pour déterminer avec exactitude les causes premières d'un problème, en vue de l'empêcher de se reproduire. (*Root cause*)

Client(e) comprend les personnes, les groupes ou les organisations externes au cabinet à l'organisation de services professionnels, de même qu'aux équipes internes et aux collègues, qui s'appuient sur les services, les produits ou le soutien d'un(e) professionnel(le) pour accomplir leurs objectifs. (*Client*)

Les **codes de déontologie** sont des documents officiels qui établissent les normes éthiques, les responsabilités professionnelles et les comportements attendus au sein d'une profession ou d'une organisation donnée. Pour les agent(e)s

de brevets et les agent(e)s de marques de commerce canadien(ne)s, ces documents comprennent le *Code de déontologie* du CABAMC. (*Codes of conduct*)

Les **commentaires constructifs** sont de la rétroaction précise, objective et ciblée fournie sur un ton respectueux, dans le but de soutenir la croissance, le perfectionnement et le changement positif. (*Constructive feedback*)

Les **communautés d'intérêt et de pratique** sont des groupes où se réunissent des personnes qui ont un intérêt en commun (p. ex. afin d'échanger des idées sur un sujet donné) ou qui pratiquent la même profession (p. ex. afin de s'améliorer dans un domaine donné par l'intermédiaire d'un apprentissage collectif). (*Communities of interest and of practice*)

Les **compétences pertinentes** comprennent les connaissances, les compétences et les attributs pertinents pour une profession ou une tâche donnée, particulièrement celles qui sont utilisées fréquemment ou dont l'absence entraîne un risque pour la pratique professionnelle. (*Relevant competencies*)

Les **comportements liés à l'amélioration du bien-être** comprennent adopter des habitudes de sommeil adéquates, faire de l'exercice, pratiquer la méditation, tisser des liens avec autrui, savourer des expériences, exprimer sa gratitude et faire preuve de gentillesse. (*Behaviours linked to improved well-being*)

Les **connaissances nécessaires du domaine** renvoient à la connaissance technologies, disciplines ou industries sous-jacentes pertinentes qui s'avère nécessaire à l'exercice d'une pratique compétente, et ce, au-delà des compétences techniques et des fondements professionnels. (*Necessary domain knowledge*)

Les **critères d'évaluation** désignent les normes ou les exigences utilisées pour évaluer le rendement,

les résultats ou la réussite dans un contexte particulier. (*Assessment criteria*)

Le **cycle de vie de l'information** est un concept utilisé pour décrire les différentes étapes que traverse l'information, soit, typiquement, la création ou la collecte, le stockage, l'utilisation, la communication, l'archivage et l'élimination. (*Information lifecycle*)

D

La **direction stratégique** comprend la capacité de définir une vision claire et convaincante, de réfléchir avec souplesse pour s'orienter au travers de défis complexes, de consulter les intervenant(e)s aux fins d'harmonisation et de soutien, ainsi que la capacité de réunir les autres sous un objectif commun. (*Strategic leadership*)

Diversité renvoie aux différents aspects des différences humaines, y compris (sans toutefois s'y limiter) la racialisation, l'indigénéité, l'ethnicité, le genre, la neurodiversité, l'orientation sexuelle, la situation socioéconomique, l'âge, la classe sociale, les capacités et les attributs physiques, les croyances religieuses et les systèmes de valeurs éthiques, le pays d'origine, les croyances politiques, ou toute autre idéologie contribuant à l'intersectionnalité d'une personne. (*Diversity*)

E

L'**écoute attentive** renvoie à la pleine présence d'esprit dans le cadre d'une interaction, au développement de l'empathie, et à l'observation des signes que l'on envoie soi-même. (*Listening mindfully*)

Encadrement renvoie à l'orientation et au soutien personnalisés fournis par un(e) mentor(e) afin d'aider une personne à clarifier ses objectifs, à perfectionner ses compétences et à maximiser son potentiel. L'encadrement est axé sur la facilitation de la découverte de soi, l'habilitation des personnes à trouver leurs propres solutions et

l'apport d'un soutien en vue de les aider à atteindre leurs objectifs. (*Coaching*)

L'**enseignement** renvoie à la facilitation de l'apprentissage et du perfectionnement par la transmission de connaissances et de compétences aux apprenant(e)s, à l'aide d'une variété de méthodes pédagogiques. L'enseignement met l'accent sur le transfert de connaissances. (*Teaching*)

Équité renvoie au caractère juste du traitement, de l'accès, des possibilités et de l'avancement de toutes les personnes. (*Equity*)

F

Les **facteurs culturels, sociaux et personnels** renvoient à des variables comme les antécédents culturels, le contexte social et les attributs personnels (p. ex. la personnalité, les préférences, les handicaps) qui influent sur le comportement, les points de vue et les besoins en matière de communication. (*Cultural, social and personal factors*)

G

La **gestion des connaissances** est le processus par lequel on cerne, crée, communique et utilise l'information, au sein d'une organisation ou d'une communauté. Il s'agit d'une variété de stratégies, de pratiques et de technologies conçues pour saisir et diffuser des connaissances, aidant ainsi les personnes et les organisations à les utiliser plus efficacement. (*Knowledge management*)

I

Inclusion renvoie à l'acte de créer des environnements dans lesquels toute personne ou tout groupe de personnes peut se sentir accueilli, respecté, soutenu et invité à participer pleinement. (*Inclusion*)

Inconfort, dans le contexte de l'apprentissage, renvoie au malaise ressenti lorsqu'on fait face à

des expériences d'apprentissage nouvelles ou difficiles. L'apprentissage et le perfectionnement sont fréquemment maximisés dans cette « zone d'apprentissage » (par opposition aux situations où l'on se trouve dans sa zone de confort et aux situations de détresse, dans lesquelles un apprentissage minimal pourrait avoir lieu). (*Discomfort*)

Les **indices non verbaux et paraverbaux** comprennent des indicateurs comme le langage corporel, le ton de voix et l'expression faciale, qui communiquent de l'information, en reconnaissance du fait que ces indices peuvent varier selon la culture ou posséder une signification différente selon le contexte culturel. (*Nonverbal and paraverbal cues*)

Infrastructure éthique renvoie au système de mécanismes officiels et officieux (p. ex. politiques, protocoles, codes de déontologie, programmes de formation éthiques, mesures de responsabilisation et culture organisationnelle) qui soutiennent et favorisent un comportement éthique au sein d'une organisation. (*Ethical infrastructure*)

M

Mentorat renvoie à la relation de soutien dans le cadre de laquelle une personne expérimentée (mentor[e]) fournit des conseils et de l'orientation à une personne moins expérimentée (mentoré[e]), à l'appui de sa croissance et de son développement. Le mentorat consiste en la transmission d'expériences personnelles, d'orientation professionnelle et de soutien. (*Mentoring*)

O

Les **objectifs d'apprentissage** décrivent les cibles que l'apprenant(e) cherche à atteindre. Ils sont idéalement précis, mesurables, réalisables et pertinents, et incluent un échéancier des résultats escomptés. (*Learning goals*)

Les **obstacles à l'apprentissage** renvoient aux facteurs qui nuisent au perfectionnement des compétences, notamment les biais cognitifs, les distractions (internes et externes), la présence d'une mentalité fixe (la croyance selon laquelle le talent et l'intelligence sont immuables et innés). (*Obstacles to learning*)

Les **outils numériques** pertinents à la pratique professionnelle varient selon la profession, mais peuvent comprendre des technologies qui se servent de composantes numériques ou électroniques pour stocker, traiter ou transmettre de l'information, y compris les différents types de technologie de l'information et d'intelligence artificielle (IA). Ils comprennent les logiciels comptables, les analyses, les outils de communication, les logiciels de conformité, les outils de création de contenu, les plateformes de gestion de contenu, les logiciels de gestion des relations avec les client(e)s, les systèmes d'appui à la prise de décision, les systèmes de gestion de documents, les services de commerce électronique, les logiciels de gestion d'incidents, les logiciels de protection des renseignements, les technologies de gestion des connaissances, les grands modèles de langue, les suites bureautiques, les outils de journal ou d'aide-mémoire, les outils de signalement, les applications de recherche, les progiciels d'analyse statistique et les outils de suivi du temps. (*Digital tools*)

P

Pratique délibérée renvoie à une approche d'apprentissage structurée comprenant des efforts ciblés visant à améliorer des compétences précises. (*Deliberate practice*)

R

Réconciliation renvoie au processus lié à la réparation et à la guérison des relations qui ont été endommagées par les injustices et les conflits historiques, souvent ancrés dans le colonialisme et

ses répercussions durables. La notion est associée aux efforts visant à corriger les injustices perpétrées contre les peuples autochtones, mais elle peut être appliquée à d'autres situations de conflit, d'injustice ou de discorde. (*Reconciliation*)

Les **renseignements contextuels** peuvent comprendre les hypothèses, le contexte, la justification, les exemples et les éléments probants qui permettent de comprendre le message clé. (*Contextual information*)

La **réponse à une expérience** peut comprendre une réaction intellectuelle, émotionnelle ou comportementale ; l'évaluation d'une telle réponse peut comprendre l'analyse de cette réflexion, de ces sentiments ou de ces comportements. (*Response to an experience*)

Les **risques communs pour le bien-être** peuvent varier, mais comprennent la détresse, les traumatismes directs et indirects, l'usure de compassion, l'épuisement professionnel et les lésions dues au surmenage. (*Common well-being risks*)

S

La **santé et la sécurité**, dans le contexte des interactions en milieu de travail, comprennent les questions touchant la santé et la sécurité en milieu de travail, en favorisant aussi, au-delà de la notion de sécurité physique, la sécurité psychologique, la sécurité culturelle et les concepts connexes de l'équité, de la diversité et de l'inclusion. (*Health and safety*)

Les **stratégies d'interprétation** consistent entre autres à développer des connaissances contextuelles, à poser des questions aux fins de clarification, à mettre les hypothèses et les revendications à l'épreuve, à comparer, à surveiller les biais, à examiner des points de vue multiples, et à appliquer ses connaissances et son expérience antérieures. (*Interpretive strategies*)

Les **structures logiques** comprennent les propositions, les prémisses, les conclusions et la détermination des incohérences ou des erreurs logiques potentielles. Les structures logiques englobent les concepts liés à la déduction, à l'induction, à la validation, au bien-fondé, aux erreurs logiques et aux syllogismes. (*Logical structures*)

T

Les **techniques de persuasion** comprennent les principes de l'influence (p. ex. la réciprocité, la rareté, l'autorité, la cohérence, la convenance, le consensus). (*Persuasive techniques*)

V

Les **voies de communication** sont des méthodes ou des moyens utilisés pour transmettre de l'information, comme le courriel, les médias sociaux ou les conversations en personne. (*Communication channels*)