

# Lignes directrices professionnelles nationales

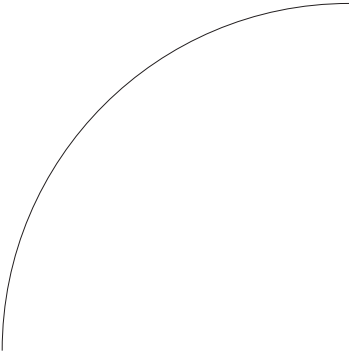
pour l'industrie canadienne du tourisme

# TABLE<sup>DES</sup> MATIÈRES

<b>INTRODUCTION .....</b>	<b>5</b>
<b>APERÇU DES LIGNES DIRECTRICES .....</b>	<b>6</b>
<b>I. COMPÉTENCES DE BASE .....</b>	<b>9</b>
<b>A. COMMUNICATION .....</b>	<b>9</b>
<b>1. COMMUNIQUER EFFICACEMENT .....</b>	<b>9</b>
1.1 Comprendre ce qu'est la communication .....	9
1.2 Utiliser la communication non verbale .....	9
1.3 Communiquer de façon efficace .....	9
1.4 Écrire de façon efficace .....	10
1.5 Savoir écouter .....	10
<b>B. PROFESSIONNALISME .....</b>	<b>11</b>
<b>1. SE MONTRER PROFESSIONNEL .....</b>	<b>11</b>
1.1 Se montrer professionnel .....	11
<b>2. FAIRE UNE DÉMARCHÉ DE PERFECTIONNEMENT PERSONNEL         ET PROFESSIONNEL .....</b>	<b>12</b>
2.1 Reconnaître les avantages du perfectionnement personnel et professionnel .....	12
2.2 Faire une démarche de perfectionnement personnel et professionnel ..	12
<b>C. CONDUITE DE LA MOTONEIGE .....</b>	<b>13</b>
<b>1. ASSURER LA SÉCURITÉ DE LA PRATIQUE DE LA MOTONEIGE .....</b>	<b>13</b>
1.1 Reconnaître l'utilité des vêtements de protection .....	13
1.2 Porter des vêtements de protection .....	13
1.3 Apporter le matériel et les outils requis .....	13
1.4 Se conformer aux lois, règlements et pratiques en matière de sécurité ...	14
1.5 Obtenir de l'information sur la région à visiter .....	14
<b>2. CONDUIRE LA MOTONEIGE EN TOUTE SÉCURITÉ .....</b>	<b>15</b>
2.1 Connaître les facteurs qui influencent la capacité de conduire une motoneige .....	15
2.2 Préparer une excursion en motoneige .....	15
2.3 Conduire la motoneige en toute sécurité .....	16
2.4 Entretenir la motoneige .....	16
2.5 Transporter la motoneige .....	17
<b>3. UTILISER LES DISPOSITIFS DE COMMUNICATION ET D'ORIENTATION ...</b>	<b>17</b>
3.1 Utiliser les dispositifs de communication et d'orientation .....	17
<b>D. GESTION DES RISQUES .....</b>	<b>18</b>
<b>1 COMPRENDRE LA GESTION DES RISQUES .....</b>	<b>18</b>
1.1 Définir la gestion des risques .....	18
1.2 Gérer les risques .....	18
1.3 Définir la responsabilité et l'assurance responsabilité .....	18
1.4 Obtenir une assurance responsabilité .....	19

2.	<b>ASSURER LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE .....</b>	<b>19</b>
2.1	Connaître les zones sensibles.....	19
2.2	Réduire au minimum l'incidence des motoneiges et des motoneigistes ..	19
E.	<b>INTERVENTIONS D'URGENCE .....</b>	<b>20</b>
1.	<b>INTERVENIR DANS LES SITUATIONS D'URGENCE .....</b>	<b>20</b>
1.1	Élaborer un plan d'urgence .....	20
1.2	Mettre en œuvre le plan d'urgence .....	21
F.	<b>CONNAISSANCE DE L'INDUSTRIE DE LA MOTONEIGE.....</b>	<b>22</b>
1.	<b>PROMOUVOIR LE TOURISME.....</b>	<b>22</b>
1.1	Définir l'industrie touristique.....	22
1.2	Décrire les bénéfices du tourisme .....	22
1.3	Promouvoir le tourisme .....	22
2.	<b>DÉTERMINER LES BESOINS DES MOTONEIGISTES.....</b>	<b>23</b>
2.1	Déterminer les besoins généraux des motoneigistes.....	23
3.	<b>PROMOUVOIR LA MOTONEIGE.....</b>	<b>25</b>
3.1	Connaître les clubs de motoneigistes.....	25
3.2	Connaître les intervenants de l'industrie de la motoneige .....	25
3.3	Utiliser le processus d'achat et de location de motoneige .....	26
3.4	Promouvoir la motoneige .....	26
II.	<b>COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES .....</b>	<b>27</b>
A.	<b>CLUBS DE MOTONEIGISTES.....</b>	<b>27</b>
1.	<b>FORMER DES CLUBS DE MOTONEIGISTES.....</b>	<b>27</b>
1.1	Former des clubs de motoneigistes locaux, régionaux, provinciaux ou territoriaux.....	27
2.	<b>ÉLABORER UN PLAN D'AFFAIRES.....</b>	<b>28</b>
2.1	Définir la raison d'être du plan d'affaires .....	28
2.2	Élaborer un plan d'affaires.....	29
2.3	Élaborer la composante financière du plan d'affaires .....	30
2.4	Élaborer la composante de ressources humaines du plan d'affaires...	31
2.5	Élaborer la composante de marketing et communications du plan d'affaires .....	32
2.6	Élaborer la composante exploitation du plan d'affaires .....	33
3.	<b>GÉRER LES AFFAIRES DU CLUB.....</b>	<b>33</b>
3.1	Prendre des décisions .....	34
3.2	Diriger le travail des employés et des bénévoles .....	34
3.3	Gérer l'exploitation générale du club.....	35
3.4	Gérer les tâches administratives .....	36
3.5	Effectuer les tâches de comptabilité.....	36
3.6	Gérer les relations avec les clients .....	37
3.7	Gérer les communications.....	38
3.8	Gérer l'aspect financier de l'exploitation des sentiers .....	39

3.9	Gérer l'exploitation des sentiers.....	39
3.10	Effectuer un examen de l'exploitation .....	40
3.11	Embaucher des bénévoles et des employés.....	41
3.12	Soutenir les bénévoles et les employés.....	41
3.13	Guider les bénévoles et les employés .....	42
3.14	Assurer la formation des bénévoles et des employés.....	42
3.15	Établir les horaires des bénévoles et des employés.....	43
3.16	Tenir des réunions du personnel.....	44
3.17	Effectuer des évaluations de rendement .....	44
3.18	Licencier ou renvoyer les bénévoles et les employés .....	45
3.19	Répondre aux questions de nature générale .....	45
<b>4.</b>	<b>FORMER DES ALLIANCES STRATÉGIQUES.....</b>	<b>46</b>
4.1	Former des alliances stratégiques.....	46
<b>B.</b>	<b>GESTIONNAIRES DE SENTIERS DE MOTONEIGE.....</b>	<b>47</b>
<b>1.</b>	<b>DÉVELOPPER DES SENTIERS DE MOTONEIGE.....</b>	<b>47</b>
1.1	Planifier les sentiers .....	47
1.2	Construire les sentiers .....	48
1.3	Élaborer une carte des sentiers.....	48
1.4	Fournir les panneaux de signalisation .....	49
<b>2.</b>	<b>ENTRETENIR LE RÉSEAU DE SENTIERS .....</b>	<b>50</b>
2.1	Entretien du réseau de sentiers.....	50
<b>3.</b>	<b>UTILISER L'ÉQUIPEMENT D'ENTRETIEN.....</b>	<b>51</b>
3.1	Préparer l'équipement en vue de l'entretien des sentiers .....	51
3.2	Utiliser l'équipement d'entretien .....	52
3.3	Arrêter l'équipement d'entretien .....	53
3.4	Effectuer l'entretien préventif.....	54
3.5	Suivre la procédure en cas de défaillance mécanique.....	54
<b>4.</b>	<b>ENTRETENIR LES SENTIERS.....</b>	<b>55</b>
4.1	Déterminer les exigences en matière de damage.....	55
4.2	Planifier l'entretien des sentiers.....	56
4.3	Mettre en application les principes de damage .....	56
4.4	Travailler en toute sécurité.....	57
<b>C.</b>	<b>PATROUILLEURS DE SENTIERS DE MOTONEIGE .....</b>	<b>58</b>
<b>1.</b>	<b>PATROUILLER LES SENTIERS .....</b>	<b>58</b>
1.1	Déterminer les exigences en matière de patrouille.....	58
1.2	Patrouiller les sentiers .....	59
1.3	Signaler les motoneigistes aux facultés affaiblies par l'alcool ou les drogues .....	60
1.4	Gérer les conflits .....	60
1.5	Préparer une intervention d'urgence.....	60



<b>D. GUIDES DE MOTONEIGE .....</b>	<b>61</b>
<b>1. FOURNIR LES SERVICES DE GUIDES.....</b>	<b>61</b>
1.1 Effectuer les activités de préparation du voyage.....	61
1.2 Assurer le bien-être des clients.....	63
1.3 Organiser une réunion d'orientation avec les clients avant le départ ..	63
1.4 Suivre les procédures en matière de voyage .....	64
1.5 Gérer les arrêts pour la nuit .....	64
1.6 Effectuer les activités de retour.....	65
<b>2. SUIVRE LES DIRECTIVES ET LES PROCÉDURES.....</b>	<b>65</b>
2.1 Suivre les directives et les procédures .....	65
<b>ANNEXE A PROCESSUS D'ÉLABORATION DES LIGNES DIRECTRICES .....</b>	<b>67</b>
<b>ANNEXE B RESSOURCES .....</b>	<b>69</b>
<b>ANNEXE C REMERCIEMENTS.....</b>	<b>70</b>
<b>GLOSSAIRE.....</b>	<b>71</b>

**Note :** Le genre masculin utilisé dans ce document désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les hommes que les femmes.

# INTRODUCTION

La motoneige, en tant qu'industrie, n'en est encore qu'au stade embryonnaire et elle interpelle plusieurs intervenants clés au sein de la société canadienne.

À l'origine, la motoneige récréative était une activité assez peu structurée, les amateurs se contentant de circuler à proximité de leur lieu de résidence. Les progrès technologiques et la fiabilité accrue des motoneiges ont par la suite encouragé les motoneigistes à voyager sur de plus longues distances. Plus ces distances s'allongeaient, plus le besoin d'un réseau interconnecté de sentiers de motoneige se faisait sentir. C'est ainsi que la motoneige récréative s'est peu à peu organisée, les adeptes se regroupant en clubs bénévoles ayant pour mandat de coordonner le développement et l'entretien des sentiers de motoneige.

Comme l'intérêt pour la motoneige récréative dans un cadre structuré grandissait, des organismes régionaux, provinciaux et territoriaux ont été mis sur pied afin de faciliter la gestion collective de ces réseaux de sentiers. Les agences gouvernementales, les organismes provinciaux et territoriaux de réglementation et les organismes de santé sont entrés en scène lorsque les limites de l'ancien système de clubs ont commencé à s'estomper, laissant place à un ensemble complexe d'interactions avec le réseau des parcs, le réseau autoroutier, les services d'urgence et les services policiers. Les organismes touristiques provinciaux et territoriaux de même que les agences de développement des collectivités ont vite reconnu les avantages économiques potentiels du réseau de sentiers et ont commencé à en faire la promotion tout en faisant connaître leurs collectivités locales. La croissance de l'industrie de la motoneige a joué un rôle catalyseur pour les services d'accueil, les produits reliés à la motoneige et les organismes de service. En outre, d'autres groupes d'utilisateurs, tels que les adeptes du véhicule tout terrain, se sont constitués pour utiliser les sentiers.

À travers le Canada, les clubs provinciaux et territoriaux de motoneigistes n'en sont pas tous au même point dans l'aménagement de leur infrastructure de sentiers. Il semble, toutefois, que tous ces réseaux soient en voie de former un réseau à l'échelle nationale. Tous les intervenants de l'industrie de la motoneige doivent comprendre l'ensemble complexe de facteurs qui les unit. Les avantages économiques liés à cette activité sont énormes, et il est primordial que les organismes touristiques et les agences locales de développement prennent

conscience du rôle qu'ils ont à jouer dans la création d'une industrie de la motoneige viable.

L'utilisation accrue du réseau de sentiers a remis en question les éléments mêmes qui sont à la base de la croissance de l'industrie. Les clubs locaux sont des organismes gérés par des bénévoles avec des ressources humaines et financières limitées. L'expansion du réseau entraîne une augmentation des coûts reliés à l'entretien et à l'amélioration, augmentation qui excède les capacités locales. Les efforts des bénévoles dans les petites collectivités ont des limites, alors que l'utilisation des sentiers par des motoneigistes de partout au Canada et d'ailleurs ne cesse de croître.

Malgré l'augmentation de l'utilisation des réseaux de sentiers et la participation accrue des intervenants, la viabilité des sentiers est mise en cause. En effet, les groupes de protection de l'environnement mettent l'accent sur la protection de la faune et de la flore. Les propriétaires fonciers s'intéressent aux problèmes de l'accès et de la responsabilité civile, tandis que les organismes d'intervention d'urgence se penchent sur des stratégies de récupération des coûts. Des organismes gouvernementaux de réglementation élaborent des lois qui ont des répercussions sur le développement et l'exploitation des sentiers.

La croissance de l'industrie de la motoneige a engendré une autre préoccupation, soit la nécessité de former et d'éduquer les gens au sein de l'industrie. Afin d'assurer une conduite prudente et la sécurité sur les sentiers, les conducteurs de tous âges ont besoin d'une formation, de base ou avancée. Les clubs de motoneigistes élaborent des programmes de formation relativement à la gestion d'entreprise, à l'aménagement des sentiers, à la sécurité sur les sentiers et à l'entretien des sentiers. Devant l'augmentation du tourisme et les attentes de plus en plus élevées des clients, les services d'accueil et les autres fournisseurs de services doivent rehausser leurs normes de service à la clientèle à l'aide de programmes de formation. Les organismes d'intervention d'urgence sont de plus en plus conscients du besoin de formation spécialisée et d'attestations permettant d'intervenir dans les types d'accidents qui se produisent sur les sentiers de motoneige.

L'objectif du présent document est de présenter un ensemble de lignes directrices pouvant être utilisées et appliquées par tous les intervenants de l'industrie de la motoneige, utilisateurs, guides professionnels ou pourvoyeurs, au sein de clubs locaux ou d'associations provinciales et territoriales.

# APERÇU DES LIGNES DIRECTRICES

## QU'ENTEND-ON PAR LIGNES DIRECTRICES?

Les lignes directrices sont de brèves descriptions des connaissances et du rendement dont une personne devrait faire preuve pour être considérée comme compétente dans son poste. En apprenant et en maîtrisant le contenu de ces lignes directrices, vous répondrez aux exigences de connaissances et de rendement de l'industrie.

## POURQUOI DÉFINIR DES LIGNES DIRECTRICES?

Un objectif important du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme est d'améliorer l'image de l'industrie du tourisme auprès des gens de l'industrie et du grand public. La définition de lignes directrices constitue une façon d'aider les gens à mieux comprendre l'étendue des compétences exigées des professionnels en poste dans l'industrie du tourisme.

## À QUI PROFITENT CES LIGNES DIRECTRICES?

En fin de compte, tous tireront avantage du contrôle du rendement en fonction des lignes directrices de l'industrie. Et plus les lignes directrices seront reconnues, plus les professionnels de l'industrie seront en mesure de parfaire leurs connaissances et leurs habiletés, et d'être reconnus pour leur compétence. Cette dynamique profitera aux consommateurs locaux et aux visiteurs, et augmentera la satisfaction des membres de l'industrie du tourisme.

## LES GROUPES PARTICULIERS QUI PEUVENT BÉNÉFICIER DES LIGNES DIRECTRICES SONT :

### ■ *les professionnels de l'industrie*

Pour eux, les lignes directrices :

- font l'inventaire des possibilités de carrière;
- rehaussent l'image publique et professionnelle;
- constituent un outil d'évaluation, de perfectionnement et d'avancement.

### ■ *les employeurs et les propriétaires de stations*

Pour eux, les lignes directrices :

- définissent les compétences exigibles des employés, ce qui facilite le recrutement, la formation et le perfectionnement du personnel;
- permettent de recruter du personnel très bien formé, ce qui peut augmenter la productivité et réduire le coût de remplacement du personnel, pour une meilleure rentabilité.

### ■ *les enseignants*

Pour eux, les lignes directrices :

- constituent un outil de création et de développement des programmes;
- définissent les secteurs de l'industrie où une expertise en formation est nécessaire et applicable.

### ■ *les étudiants*

Pour eux, les lignes directrices :

- constituent la base d'élaboration des cours de tourisme et facilitent l'atteinte du niveau de formation exigé par l'industrie;
- font la promotion de l'industrie du tourisme en tant que secteur professionnel viable et intéressant;
- bossent un tableau des choix de carrière possibles dans l'industrie.

## COMMENT LIRE LES LIGNES DIRECTRICES?

- 1. Champ de compétence** – Il indique un domaine de compétence dans le cadre de la fonction.
- 2. Compétence générale** – Elle détermine une compétence générale à l'intérieur d'un champ de compétence.
- 3. Compétence particulière** – Elle détermine une compétence précise à l'intérieur d'une compétence générale. Ces compétences particulières se divisent en lignes directrices de connaissances et de rendement.

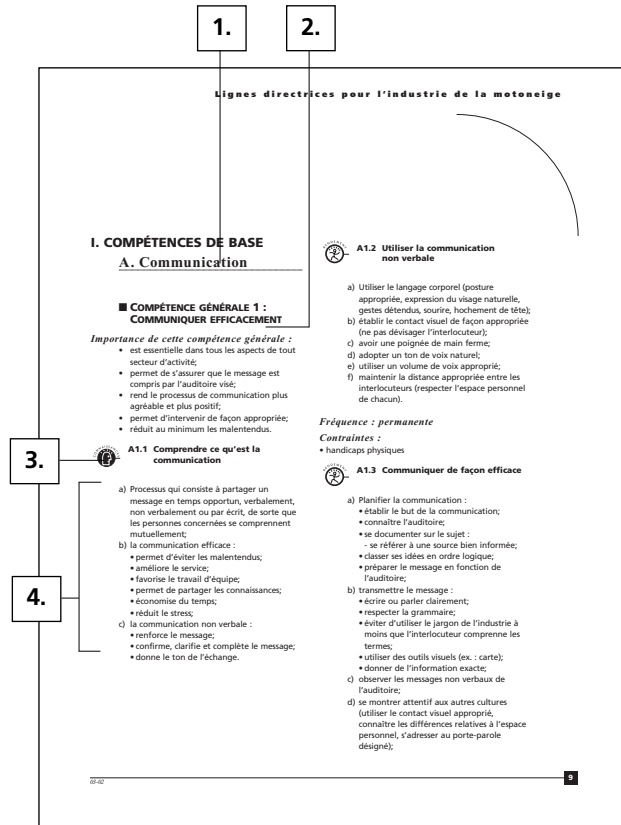


Les lignes directrices de connaissances définissent des éléments d'information avec lesquels vous devez être familier.



Les lignes directrices de rendement indiquent qu'en plus de connaître ces éléments d'information vous devez les mettre en pratique pour être reconnu compétent dans le cadre de cette fonction.

- 4. Détails de la ligne directrices** – Ils décrivent brièvement la façon de maîtriser une compétence particulière.





### COMMENT UTILISER LES LIGNES DIRECTRICES?

Tout d'abord, lisez chaque ligne directrice et déterminez comment elle s'apparente à vos connaissances ou à la façon dont vous mettez actuellement une compétence en pratique. Ensuite, à l'aide d'un marqueur pour surligner, soulignez les compétences que vous souhaitez apprendre et mettre en pratique. Puis, étudiez les lignes directrices de connaissances et pratiquez celles de rendement. Demandez l'aide de votre superviseur ou d'un pair, dans la mesure du possible. Faites appel à d'autre matériel en marge des lignes directrices, que ce soit des livres ou des vidéos, par exemple. Finalement, cochez les différentes compétences au fur et à mesure que vous les maîtrisez.

### COMMENT LES POLITIQUES INTERNES DES ENTREPRISES S'HARMONISENT-ELLES AVEC LES LIGNES DIRECTRICES?

Certains établissements peuvent avoir des politiques internes qui influent sur la mise en application d'une compétence particulière. Les lignes directrices constituent une base générale d'informations sur laquelle des politiques internes peuvent s'appuyer. Ce qui est décrit dans l'énoncé relatif aux connaissances constitue la ligne directrice générale que devrait connaître le professionnel de l'industrie aux fins de son travail. En apprenant et en mettant en application la ligne directrice générale approuvée, le professionnel se donne l'avantage d'une plus grande mobilité d'emploi, en même temps qu'il découvre d'autres façons d'accomplir une tâche.

### ORGANISATION DES LIGNES DIRECTRICES

Les présentes lignes directrices sont réparties en deux sections : I. Compétences de base, et II. Compétences spécifiques. Les compétences de base sont des compétences qui servent à tous les motoneigistes alors que les compétences spécifiques visent des types d'intervenants en particulier : clubs, gestionnaires de sentiers, patrouilleurs de sentiers et guides de motoneige. Ainsi, bien que tous les intervenants soient

invités à prendre connaissance du présent document en entier, il est particulièrement important de lire la section sur les compétences de base et la section sur les compétences spécifiques qui vous concernent.

### INDICATION DE FRÉQUENCE D'APPLICATION DES COMPÉTENCES

**Application annuelle** : compétence qui doit être utilisée par l'employé sur une base annuelle ou selon les exigences des décideurs

**Application contextuelle/ponctuelle** : compétence utilisée au besoin, lorsqu'une situation particulière se présente (ex. : s'occuper d'un malvoyant)

**Application permanente** : compétence à mettre en œuvre de façon continue; par exemple, le perfectionnement professionnel est une activité permanente; comme la profession et la nature des tâches évoluent constamment, chacun doit mettre ses compétences à jour pour s'adapter aux changements et rafraîchir ses connaissances

Lorsqu'une compétence ne comporte pas d'indication de fréquence, c'est que son application est permanente. Par ailleurs, aucune ligne directrice de connaissances ne comporte d'indication de fréquence, car le contenu de ces lignes directrices est censé être assimilé préalablement à l'emploi et consulté au besoin.

### LIGNES DIRECTRICES POUR L'INDUSTRIE DE LA MOTONEIGE — MISE EN GARDE

Ces lignes directrices visent uniquement à fournir un cadre de référence pour guider l'industrie de la motoneige, en ce qui concerne l'exploitation ainsi que le matériel ou les programmes de formation. Les lignes directrices tiennent compte des divers modèles d'exploitation en vigueur au Canada et sont formulées de manière à s'appliquer à l'industrie de la motoneige en général. Il s'ensuit que toutes les lignes directrices ne s'appliquent pas à toutes les régions. Ces lignes directrices ne remplacent aucunement les politiques, les procédures et les lois déjà en place, et ne cherchent pas non plus à les contester.

## I. COMPÉTENCES DE BASE

### A. Communication

#### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1 : COMMUNIQUER EFFICACEMENT

##### *Importance de cette compétence générale :*

- est essentielle dans tous les aspects de tout secteur d'activité;
- permet de s'assurer que le message est compris par l'auditoire visé;
- rend le processus de communication plus agréable et plus positif;
- permet d'intervenir de façon appropriée;
- réduit au minimum les malentendus.



#### A1.1 Comprendre ce qu'est la communication

- Processus qui consiste à partager un message en temps opportun, verbalement, non verbalement ou par écrit, de sorte que les personnes concernées se comprennent mutuellement;
- la communication efficace :
  - permet d'éviter les malentendus;
  - améliore le service;
  - favorise le travail d'équipe;
  - permet de partager les connaissances;
  - économise du temps;
  - réduit le stress;
- la communication non verbale :
  - renforce le message;
  - confirme, clarifie et complète le message;
  - donne le ton de l'échange.



#### A1.2 Utiliser la communication non verbale

- Utiliser le langage corporel (posture appropriée, expression du visage naturelle, gestes détendus, sourire, hochement de tête);
- établir le contact visuel de façon appropriée (ne pas dévisager l'interlocuteur);
- avoir une poignée de main ferme;
- adopter un ton de voix naturel;
- utiliser un volume de voix approprié;
- maintenir la distance appropriée entre les interlocuteurs (respecter l'espace personnel de chacun).

*Fréquence : permanente*

##### *Contraintes :*

- handicaps physiques



#### A1.3 Communiquer de façon efficace

- Planifier la communication :
  - établir le but de la communication;
  - connaître l'auditoire;
  - se documenter sur le sujet :
    - se référer à une source bien informée;
  - classer ses idées en ordre logique;
  - préparer le message en fonction de l'auditoire;
- transmettre le message :
  - écrire ou parler clairement;
  - respecter la grammaire;
  - éviter d'utiliser le jargon de l'industrie à moins que l'interlocuteur comprenne les termes;
  - utiliser des outils visuels (ex. : carte);
  - donner de l'information exacte;
- observer les messages non verbaux de l'auditoire;
- se montrer attentif aux autres cultures (utiliser le contact visuel approprié, connaître les différences relatives à l'espace personnel, s'adresser au porte-parole désigné);

- e) répéter le message, au besoin;
- f) encourager la rétroaction (ex. : solliciter les questions de l'auditoire);
- g) pour communiquer avec :
  - des personnes de langue étrangère :
    - parler clairement et lentement;
    - adopter un volume normal (ex. : éviter de crier);
    - recourir aux gestes (ex. : montrer quelque chose du doigt);
    - demander l'aide d'un interprète, dans la mesure du possible;
  - des personnes ayant des besoins particuliers :
    - éviter toute condescendance dans la communication;
    - pour les malentendants :
      - › faire face à la personne;
      - › ajuster le ton de la voix aux besoins de la personne;
      - › énoncer le message clairement;
      - › offrir papier et crayon, au besoin;
    - pour les malvoyants ou non-voyants :
      - › expliquer les activités, au besoin;
      - › informer la personne lorsque l'on s'approche ou que l'on s'éloigne.

## Fréquence : permanente

### Contraintes :

- volonté ou capacité de l'interlocuteur
- temps
- conditions météorologiques (ex. : vent)



## A1.4 Écrire de façon efficace

### Importance de cette compétence particulière :

- garde une trace de la communication.
- a) Déterminer les éléments suivants :
  - but du document;
  - contenu;
  - auditoire;
  - aspects particuliers, tels que :
    - support (ex. : lettre, courriel);
    - contexte (ex. : ton approprié);
    - format (ex. : lettre commerciale);
  - processus d'autorisation, c'est-à-dire :

- savoir qui révise le document ou doit le signer, en fonction :
  - › du degré d'importance et du type d'information;
  - › des personnes ayant accès à l'auditoire;
- b) rédiger une première version :
  - ajouter les images appropriées, au besoin;
  - utiliser un niveau de langage adapté au lecteur;
  - être concis;
  - utiliser des techniques de communication efficaces;
- c) réviser le document (ex. : vérifier la grammaire et l'orthographe) :
  - corriger le document au besoin;
- d) obtenir l'autorisation nécessaire, s'il y a lieu;
- e) distribuer le document;
- f) s'assurer que les destinataires ont reçu le document;
- g) faire le suivi nécessaire.

## Fréquence : contextuelle/ponctuelle

### Contraintes :

- barrière de langue
- ressources financières (ex. : coûts de traduction)



## A1.5 Savoir écouter

- a) Être attentif;
- b) écouter le message jusqu'au bout (ne pas interrompre);
- c) observer la communication non verbale;
- d) montrer de l'intérêt en adoptant l'attitude appropriée; par exemple :
  - se pencher légèrement vers l'interlocuteur;
  - répondre au courrier sans délai;
- e) confirmer sa compréhension du message :
  - poser des questions;
  - paraphraser;
- f) répondre de façon appropriée (ex. : souligner le bon travail).

## Fréquence : permanente

### Contraintes :

- volonté ou capacité de l'interlocuteur
- temps
- conditions météorologiques (ex. : vent)

## B. Professionnalisme

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1 : SE MONTRER PROFESSIONNEL

#### *Importance de cette compétence générale :*

- est essentielle à l'établissement de relations de travail positives entre les intervenants;
- améliore l'image de l'industrie dans le public.



#### **B1.1 Se montrer professionnel**

- a) Soigner son apparence; par exemple :
  - porter des vêtements propres;
  - avoir une bonne hygiène;
- b) être :
  - responsable (ex. : assumer la responsabilité de ses actes);
  - conscient de ses limites personnelles (ex. : conduire une motoneige selon ses capacités, demander de l'aide, s'il y a lieu);
  - respectueux des règles de sécurité (ex. : respecter les normes en matière de conduite, entretenir l'équipement);
  - confiant (ex. : exprimer sa satisfaction à l'égard de son travail, de l'équipe et du produit);
  - coopératif (ex. : avoir l'esprit d'équipe);
  - courtois (ex. : servir les clients avec le sourire);
  - dévoué (ex. : assister aux réunions lorsque nécessaire, prendre les moyens nécessaires pour effectuer le travail);
  - diplomate (ex. : expliquer les situations sans offenser personne);
  - discret (ex. : ne pas parler des affaires de l'entreprise, ne pas parler des autres employés ou des clients);
  - flexible (ex. : accepter les changements à l'horaire, aider les autres employés au besoin);
  - amical (ex. : sourire, faire la conversation);

- en bonne forme physique (ex. : démontrer de l'endurance et une bonne condition physique, être en mesure d'accomplir ses tâches par temps froid ou sur de longues périodes);
- serviable (ex. : donner de l'information aux clients);
- honnête (ex. : rapporter les articles trouvés sur les sentiers, remplir sa feuille de temps correctement);
- loyal (ex. : parler positivement de la région, parler positivement de la motoneige comme activité récréative);
- ouvert (ex. : être disposé à considérer et à appliquer les idées des autres, être disposé à apprendre);
- organisé (ex. : garder le lieu de travail en ordre, gérer son temps efficacement);
- patient (ex. : traiter les conflits calmement, faire preuve de créativité pour répondre aux questions qui reviennent souvent);
- axé sur les gens (ex. : aimer rencontrer des gens et les aider);
- ponctuel (ex. : arriver au travail à l'heure);
- positif (ex. : voir les bons côtés d'une situation);
- fiable (ex. : respecter ses engagements);
- respectueux (ex. : reconnaître les valeurs d'autres cultures);
- capable d'initiative;
- disposé à se perfectionner (ex. : apprendre les principes de base de la mécanique);
- c) se montrer reconnaissant (reconnaître les efforts des bénévoles, être sensible aux commentaires de la collectivité).

*Fréquence : permanente*

## ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 2 : FAIRE UNE DÉMARCHE DE PERFECTIONNEMENT PERSONNEL ET PROFESSIONNEL

### *Importance de cette compétence générale :*

- est essentielle à l'évolution et au perfectionnement de l'industrie de la motoneige et des personnes qui la composent.



### **B2.1 Reconnaître les avantages du perfectionnement personnel et professionnel**

- a) Se perfectionner sur le plan personnel permet de :
  - croître en tant que personne;
  - garder son esprit actif;
  - se lancer des défis personnels;
  - maintenir à jour ses connaissances et ses habiletés;
  - promouvoir la sécurité et réduire les risques;
- b) se perfectionner sur le plan professionnel permet de :
  - constituer une valeur ajoutée pour l'employeur et l'industrie;
  - maintenir la compétitivité;
  - procurer un meilleur rendement de l'investissement (ex. : accroître les bénéfices);
  - répondre aux exigences de la loi;
  - maintenir la satisfaction des employés.



### **B2.2 Faire une démarche de perfectionnement personnel et professionnel**

- a) Faire du perfectionnement personnel et professionnel une priorité :
  - aménager son emploi du temps en conséquence;
  - prévoir son budget en fonction de la formation requise;

- rechercher une formation répondant à ses besoins, par exemple :
  - formation à la conduite de motoneige;
  - formation en matière de sécurité, notamment dans les domaines suivants :
    - › avalanche;
    - › premiers soins (symptômes et traitement de l'hypothermie, des engelures et des fractures);
    - › réanimation cardio-respiratoire;
    - › techniques de survie;
    - › gestion des risques;
    - › sécurité aquatique;
    - › recherche et sauvetage;

- b) rechercher de la formation en matière d'accueil, notamment :
  - programmes de service à la clientèle (ex. : Service Best, Superhost);
  - programmes d'attestation (ex. : auprès du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme [CCRHT]);
  - autres formations requises; par exemple, cours ou études sur les sujets suivants :
    - mises à niveau technologiques;
    - changements législatifs;
    - besoins environnementaux;
    - techniques d'entretien des sentiers;
    - gestion d'entreprise;
    - entretien de l'équipement;
- c) obtenir du financement (ex. : bourses, commandites, budget);
- d) participer à la formation.

**Fréquence : permanente**

### **Contraintes :**

- disponibilité des ressources de la personne ou de l'entreprise (ex. : temps, argent, équipement)
- établissement des priorités de la personne et de l'entreprise

## C. Conduite de la motoneige

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1 : ASSURER LA SÉCURITÉ DE LA PRATIQUE DE LA MOTONEIGE

#### Importance de cette compétence générale :

- est essentielle à la pratique de la motoneige dans des conditions agréables et sûres;
- réduit au minimum les risques pour soi-même et les autres;
- aide à assurer la sécurité des personnes et des biens;
- assure la tranquillité d'esprit.



#### C1.1 Reconnaître l'utilité des vêtements de protection

- Prévenir les engelures;
- prévenir les blessures;
- améliorer le confort des personnes.



#### C1.2 Porter des vêtements de protection

- Choisir des vêtements appropriés :
  - connaître les effets de la température, des précipitations, de l'indice de refroidissement éolien et d'autres facteurs;
  - prendre en considération les éléments suivants :
    - conditions actuelles et prévues;
    - caractéristiques obligatoires :
      - › tissus qui :
        - ◇ conservent la chaleur et laissent passer l'humidité;
        - ◇ sont étanches à l'eau et au vent;
      - caractéristiques souhaitables :
        - › prendre en considération ce qui suit :
          - ◇ combinaisons flottantes;
          - ◇ combinaisons à garniture réfléchissante;

- porter un casque de motoneige approuvé;
- porter d'autres accessoires, tels que :
  - cagoule (ex. : passe-montagne);
  - pare-visage ou lunettes de sécurité;
  - bottes isolées et imperméables;
  - moufles ou gants thermo (ou doublures thermo);
  - chaussettes;

- superposer les couches de vêtements pour plus de chaleur, de confort et une meilleure ventilation.

#### Fréquence : permanente

#### Variations :

- conditions géographiques et météorologiques
- exigences légales
- préférences et besoins personnels

#### Contraintes :

- ressources financières
- disponibilité des vêtements



#### C1.3 Apporter le matériel et les outils requis

- Prévoir les outils nécessaires pour les excursions en motoneige, par exemple :
  - trousse d'outils du fabricant;
  - outils accessoires (ex. : clés supplémentaires);
- prévoir le matériel requis pour les excursions en motoneige, notamment :
  - ruban adhésif en toile et attaches autobloquantes;
  - lampe de poche et baguette chauffante;
  - gants de travail;
  - courroies de rechange;
  - bougies d'allumage de rechange;
  - ampoules électriques;
  - câble pour remorquer;
  - huile;
  - carburant;
- prévoir le matériel de sauvetage et de survie :
  - trousse complète de premiers soins;
  - matériel de signalisation (ex. : sifflet, miroir, fusées de signalisation);
  - eau potable;

- couverture de secours;
- bougie et allumettes résistantes aux intempéries;
- hache;
- scie;
- appareil de communication (ex. : téléphone cellulaire, téléphone satellite, émetteur-récepteur);
- système de radiorepérage (GPS);
- pour l'eau ou la glace :
  - câble de sauvetage;
  - gilet de sauvetage;
  - dispositif d'auto-sauvetage pour la glace (ex. : pics à glace);
- pour les zones d'avalanche :
  - balise de détresse;
  - sonde;
  - pelle.

## Fréquence : permanente

### Variations :

- géographiques
- conditions météorologiques
- durée de l'excursion

### Contraintes :

- capacité du traîneau
- ressources financières



## C1.4 Se conformer aux lois, règlements et pratiques en matière de sécurité

- Respecter ce qui suit :
  - législation provinciale ou territoriale en matière de motoneige;
  - réglementation connexe, notamment en matière de :
    - traversée de routes, de voies d'accès et d'autoroutes;
    - circulation sur les sentiers;
    - limites de vitesse;
    - droit de passage;
  - règlements municipaux;
  - conditions en matière d'assurances;
- obtenir et apporter les permis, les immatriculations et les permis de conduire obligatoires pour circuler sur les sentiers;

- respecter les pratiques acceptées concernant la sécurité à motoneige :
  - étiquette;
  - signaux manuels;
  - code de conduite du motoneigiste (ex. : protection de l'environnement, code d'éthique);
  - directives des programmes de conduite prudente;
  - sécurité des sentiers;
  - conduite de la motoneige en toute sécurité.

## Fréquence : permanente

### Variations :

- compétence territoriale



## C1.5 Obtenir de l'information sur la région à visiter

- Faire une recherche sur la région; par exemple :
  - communiquer avec les clubs locaux et les personnes-ressources;
  - se procurer des publications sur la région;
  - consulter Internet;
  - utiliser les services d'information téléphonique;
  - consulter les tableaux d'information, s'il y a lieu;
- acquérir une connaissance pratique du terrain :
  - connaître les services disponibles (ex. : carburant, hébergement, service de réparation);
  - noter les points d'intérêt;
  - comprendre le système de signalisation des sentiers;
  - connaître les caractéristiques des lacs, rivières et étangs (ex. : dimensions, épaisseur de la glace, tendance à l'inondation);
  - connaître les conditions météorologiques normales et les fluctuations potentielles;
- déterminer les modifications et ajustements requis en vue d'une excursion dans la région;

- d) déterminer les lois, règlements et autres obligations applicables (ex. : obtention de permis de circulation sur les sentiers).

*Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

**Contraintes :**

- disponibilité de l'information

## ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 2 : CONDUIRE LA MOTONEIGE EN TOUTE SÉCURITÉ

*Importance de cette compétence générale :*

- prévient l'usure et les bris de la motoneige;
- permet aux autres motoneigistes de circuler en toute sécurité;
- prévient les blessures et les accidents;
- protège l'investissement.



### C2.1 Connaître les facteurs qui influencent la capacité de conduire une motoneige

- Comprendre les instructions du fabricant;
- savoir conduire une motoneige de façon prudente dans toutes les conditions;
- être en mesure de conduire (ex. : expérience, capacité physique);
- savoir conduire dans différentes positions (ex. : assis, à genoux, debout);
- capacités du véhicule :
  - vitesse et puissance (*horse-power*);
  - capacité et ajustement de la suspension;
  - capacité de freinage;
- poids des passagers;
- circulation en sens inverse;
- angle et direction de la pente (ex. : en montant, en descendant, en tournant dans une pente raide);
- état du sentier;
- conditions de neige (ex. : neige épaisse, glace, risque d'avalanche);
- angle des virages;
- distance de freinage;
- portée du faisceau des phares par rapport à la vitesse;
- conditions météorologiques (ex. : conditions extrêmes).



### C2.2 Préparer une excursion en motoneige

- Faire correspondre les capacités de la motoneige à la compétence du motoneigiste, en tenant compte des éléments suivants :
  - caractéristiques de performances et capacités du véhicule (puissance, vitesse, accélération);
  - caractéristiques du véhicule, telles que :
    - dimension;
    - capacité et ajustement de la suspension;
    - capacité de freinage;
    - dispositif d'arrêt d'urgence;
    - contenance du réservoir à carburant;
    - équipement de série et offert en option;
- s'assurer que le motoneigiste connaît le véhicule (ex. : prévoir un essai de conduite);
- inspecter les éléments suivants :
  - niveaux des fluides (ex. : huile, essence, liquide de refroidissement);
  - bougies d'allumage;
  - gicleur du carburateur;
  - courroies d'entraînement;
  - fonctionnement de la commande des gaz, des interrupteurs d'urgence, des freins et de la direction;
  - trousses d'outils, de sécurité et d'urgence;
  - état des chenilles.

*Fréquence : contextuelle/ponctuelle*





## C2.3 Conduire la motoneige en toute sécurité

- a) Placer la motoneige loin des personnes et des sources de danger;
- b) démarrer, conduire et arrêter la motoneige conformément aux instructions du fabricant;
- c) allouer une période de réchauffement du moteur avant de se mettre en route;
- d) effectuer un essai de conduite :
  - vérifier le fonctionnement des éléments suivants :
    - freins;
    - système d'entraînement;
    - phares;
    - commande des gaz;
- e) vérifier les indicateurs de niveau;
- f) noter tout fonctionnement inhabituel (ex. : bruits, odeurs, vibrations);
- g) vérifier les conditions météorologiques et l'état des sentiers avant le départ :
  - obtenir des bulletins des sources suivantes :
    - Environnement Canada;
    - club de motoneige;
    - Radio-météo;
    - ministère des Ressources naturelles du Canada;
    - *Canadian Avalanche Association*;
- h) informer une personne responsable de la destination et de l'heure de retour prévues;
- i) conduire en tenant compte des conditions, notamment :
  - le terrain et les conditions météorologiques (ex. : visibilité);
  - les dangers (arbres, clôtures et haubans);
- j) tenir compte des autres utilisateurs des sentiers;
- k) stationner la motoneige :
  - aussi loin que possible des endroits passants (ex. : ne pas obstruer le sentier, ne pas se stationner dans un endroit difficilement visible);
  - en file indienne;
  - sur une surface de niveau, dans la mesure du possible;

- l) ne pas laisser la motoneige sans surveillance lorsque le moteur tourne :
  - retirer la clé et le cordon interrupteur :
    - ne pas laisser les clés sur la motoneige sans surveillance;
- m) mettre la motoneige sous clé pour prévenir le vol (ex. : utiliser une chaîne et un cadenas).

*Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

### Contraintes :

- expérience et connaissances du conducteur
- disponibilité de l'information



## C2.4 Entretenir la motoneige

- a) Connaître les problèmes fréquents, tels que :
  - problèmes électriques (ex. : bougies d'allumage);
  - problèmes mécaniques;
- b) effectuer une vérification après utilisation :
  - suivre la liste de contrôle après utilisation recommandée par le fabricant;
  - vérifier :
    - les dispositifs mécaniques;
    - le fonctionnement du système électrique;
    - les dispositifs de sécurité;
    - le niveau des liquides;
- c) effectuer des réparations mineures :
  - déceler la source du problème;
  - consulter le manuel de l'utilisateur;
  - effectuer la réparation nécessaire conformément aux instructions, par exemple :
    - rebrancher les câbles de bougie;
    - rebrancher le cordon interrupteur;
    - remplacer la courroie d'entraînement;
  - ne pas utiliser le véhicule :
    - si le problème persiste ou si la sécurité est compromise;

- d) effectuer l'entretien préventif et systématique :
  - suivre les procédures recommandées par le fabricant, par exemple :
    - effectuer les réparations structurales;
    - effectuer les réparations mécaniques et électriques;
    - maintenir les niveaux des liquides;
- e) suivre les procédures recommandées par le fabricant relativement à l'entreposage.



### C2.5 Transporter la motoneige

- a) Suivre les indications du fabricant pour le chargement de la motoneige sur la remorque et son déchargement;
- b) se conformer aux exigences en matière de transport, par exemple :
  - utiliser une remorque appropriée;
  - attacher le véhicule correctement;
- c) conduire de manière adéquate.

*Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

## ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 3 : UTILISER LES DISPOSITIFS DE COMMUNICATION ET D'ORIENTATION

*Importance de cette compétence générale :*

- peut prévenir les accidents;
- permet une meilleure orientation.



### C3.1 Utiliser les dispositifs de communication et d'orientation

- a) Utiliser les systèmes de communication disponibles sur les sentiers, tels que :
  - téléphone;
  - panneaux d'affichage;
  - panneaux de signalisation;
  - radio de casque;
  - balises d'entretien des sentiers;
  - système de communication radio;

- signaux manuels appropriés (ex. : signaux préconisés par le Conseil canadien des organismes de motoneige [CCOM]), par exemple :

- pour tourner à gauche, tendre le bras gauche vers la gauche;
- pour arrêter, lever le bras gauche bien haut, la paume de la main à plat;
- pour ralentir, pointer le bras gauche vers le bas et effectuer un mouvement de battement;
- pour tourner à droite, plier le bras gauche à la hauteur du coude en pointant la main vers le haut;

- b) utiliser et entretenir les dispositifs de communication et d'orientation conformément aux instructions du fabricant et aux pratiques établies, par exemple :
  - garder les batteries au chaud;
  - connaître la portée, les voies de transmission et les zones mortes;
- c) utiliser les guides publiés, le système GPS et une boussole comme outils d'orientation.

*Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

*Contraintes :*

- disponibilité de l'information

## D. Gestion des risques

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1 : COMPRENDRE LA GESTION DES RISQUES

#### *Importance de cette compétence générale :*

- peut réduire les accidents ainsi que les blessures et les coûts qui en découlent;
- augmente la compréhension des risques;
- permet l'élaboration de stratégies de réduction des risques.



#### **D1.1 Définir la gestion des risques**

- a) Gestion des risques :
  - faire un effort coordonné et soutenu pour prévenir les difficultés;
  - reconnaître les dangers potentiels et existants;
  - prendre les mesures raisonnables et efficaces pour contrôler, réduire ou éliminer ces risques;
- b) gestion des risques environnementaux :
  - se conformer aux normes internationales en matière de préservation des environnements naturels et de la faune;
  - éviter les poursuites en responsabilité civile;
  - réduire les incidents.



#### **D1.2 Gérer les risques**

- a) Réduire les risques personnels :
  - planifier les activités (ex. : prévoir l'hébergement);
  - se conformer aux règles de sécurité pour la pratique de la motoneige;
- b) réduire les risques pour l'entreprise :
  - promouvoir l'utilisation du réseau des sentiers :
    - › s'assurer que les utilisateurs comprennent l'importance de rester sur les sentiers :
      - › pour respecter les droits des propriétaires fonciers;

- › pour accroître la sécurité;
- faire remarquer les conséquences de la circulation hors des sentiers :
  - › aucune signalisation;
  - › difficulté accrue pour les équipes de recherche et de sauvetage;
  - › possibilité de terrain dangereux;
- c) connaître les dangers potentiels;
- d) documenter les événements et incidents;
- e) procéder à une analyse pour déterminer la source du problème;
- f) prendre des mesures préventives ou correctives (ex. : installation de signalisation);
- g) surveiller la situation;
- h) évaluer les mesures préventives ou correctives;
- i) faire le suivi, au besoin;
- j) établir les directives et les procédures de gestion des risques;
- k) surveiller et évaluer les directives et les procédures.

#### *Fréquence : permanente*

#### *Contraintes :*

- ressources financières et humaines



#### **D1.3 Définir la responsabilité et l'assurance responsabilité**

#### *Importance de cette compétence particulière :*

- permet d'assurer une garantie d'assurance adéquate;
  - protège l'individu et les intervenants.
- a) Responsabilité :
    - responsabilité des personnes, des organisations, des bénévoles et des employés relativement à l'utilisation sans danger de l'équipement, des installations et du terrain qu'ils exploitent;
    - inclut la responsabilité et le contrôle relativement à l'état des installations, aux activités effectuées sur les lieux et au comportement des personnes autorisées sur les lieux;

- b) assurance responsabilité :
- police d'assurance souscrite et énonçant les conditions à respecter pour obtenir un dédommagement en cas de poursuite à la suite de blessures corporelles ou de dommages matériels;
  - indique les exclusions et restrictions.



#### D1.4 Obtenir une assurance responsabilité

- a) Analyser les besoins et les exigences;  
 b) choisir le courtier d'assurances qui convient;  
 c) étudier les options offertes;  
 d) choisir la police en fonction des coûts et de la garantie souhaitée.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- niveau de risque considéré comme tolérable

**Contraintes :**

- ressources financières
- volonté du marché d'assurer le risque

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 2 : ASSURER LA RESPONSABILITÉ ENVIRONNEMENTALE

**Importance de cette compétence générale :**

- protège l'environnement;
- assure un accès continu;
- améliore la perception de l'industrie aux yeux du public.



#### D2.1 Connaître les zones sensibles

- a) Atmosphère (ex. : émissions, bruit);  
 b) zones urbaines (ex. : bruit, intersections routières);  
 c) faune;  
 d) habitats fauniques (ex. : pertes de fluides, abandon de détrit);  
 e) végétation, y compris les cultures et les forêts;

- f) sol (ex. : compactage);  
 g) bétail;  
 h) réseau d'alimentation en eau.



#### D2.2 Réduire au minimum l'incidence des motoneiges et des motoneigistes

- a) Utiliser l'approche consultative pour étudier les questions relatives aux incidences, notamment :
- passer par les comités ou groupes consultatifs pour résoudre les questions de planification locales, telles que le développement des sentiers, les parcs et les zones de conservation;
  - rencontrer les propriétaires fonciers, les groupes de défense de l'environnement et les autorités municipales pour discuter des zones sensibles;
  - se concerter avec les planificateurs municipaux afin d'inclure les sentiers existants sur les cartes et autres documents officiels;
  - se tenir au fait des enjeux et les soulever dans les réunions régionales ou au sein du club;
- b) prendre part aux initiatives publiques, notamment :
- organiser des « jours de corvée » commandités par le club où les motoneigistes, en collaboration avec d'autres groupes locaux, travaillent à des projets d'amélioration de l'environnement le long des sentiers dans d'autres secteurs;
  - participer aux activités de nettoyage;
  - utiliser les médias pour informer le public sur les préoccupations environnementales;
- c) conduire la motoneige de façon responsable :
- rester sur les sentiers désignés dans les zones désignées;
  - ne pas pénétrer dans les zones interdites aux motoneiges;
  - respecter une distance appropriée en rencontrant des animaux;
  - ne pas s'approcher des animaux;

- ne circuler que sur une couche de neige d'une épaisseur appropriée;
- éviter les gués, les plantes basses, les marécages et les jeunes pousses d'arbres;
- ne rien laisser derrière soi (ex. : contenants d'huile, courroies, pare-brise cassé, mégots, etc.);
- éviter les débordements lors du remplissage des réservoirs;
- éviter de faire tourner les chenilles inutilement;
- entretenir le véhicule à son niveau de performances optimal;
- adapter le niveau de bruit, au besoin (ex. : ne pas rouler à pleins gaz dans les zones résidentielles);
- prendre en considération l'incidence des modifications mécaniques sur l'environnement.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Contraintes :**

- infrastructure non adéquate
- niveau de technologie disponible

## E. Interventions d'urgence

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1 : INTERVENIR DANS LES SITUATIONS D'URGENCE

*Importance de cette compétence générale :*

- peut faire la différence entre la vie et la mort dans une situation d'urgence;
- réduit au minimum les pertes ou les dommages à la propriété.



#### E1.1 Élaborer un plan d'urgence

- a) Connaître les types d'incidents potentiels (ex. : avalanche, personne disparue, accident);
- b) connaître les services d'urgence disponibles, tels que :
  - services d'incendie;
  - services d'ambulance;
  - services de police;
  - équipes de recherche et de sauvetage;
- c) connaître la procédure à suivre pour communiquer avec les services d'urgence :
  - utiliser le système de communication sur les sentiers;
  - utiliser les téléphones cellulaires ou satellite;
- d) établir des procédures d'intervention dans des situations d'urgence particulières (ex. : procédures pour les équipes bénévoles de recherche et de sauvetage);
- e) connaître les procédures d'intervention d'urgence en fonction des compétences territoriales concernées (ex. : parcs, comtés, municipalités);
- f) former les employés et les bénévoles aux procédures d'intervention d'urgence :
  - enseigner à gérer les situations d'urgence avec professionnalisme;

- g) surveiller et maintenir le bon fonctionnement des systèmes d'urgence.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Contraintes :**

- ressources humaines et financières



**E1.2 Mettre en œuvre le plan d'urgence**

- a) Connaître le plan de gestion des risques de l'entreprise dans les situations suivantes :
- disparition de personnes;
  - incendie;
  - avalanche;
- b) connaître son rôle dans les situations d'urgence;
- c) évaluer la situation et déterminer la nature de l'urgence;
- d) déterminer les mesures d'intervention possibles;
- e) retenir la meilleure solution;
- f) communiquer le plan d'action aux autres;
- g) assurer sa sécurité et celle des autres;
- h) déléguer les tâches, par exemple :
- administrer les premiers soins ou procéder à la réanimation cardio-respiratoire, s'il y a lieu;
  - communiquer avec les autorités pertinentes;
  - assurer la sécurité des lieux;
  - assurer la sécurité de la circulation;
  - réduire au minimum les risques pour l'environnement;
  - s'occuper de la famille et des amis de la victime et des tiers :
    - rester calme;
    - démontrer de l'empathie;
    - éloigner les personnes dont la présence compromet les soins, la sécurité ou le respect de l'intimité de la victime;
  - obtenir les déclarations des témoins de l'accident;
- i) s'assurer que les tâches déléguées sont bien exécutées;

- j) adapter l'intervention au besoin;
- k) consigner dès que possible l'accident et les mesures prises :
- ne pas admettre de responsabilité.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Contraintes :**

- ressources
- lieu
- moment de la journée
- conditions météorologiques
- niveau d'urgence

## F. Connaissance de l'industrie de la motoneige

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1 : PROMOUVOIR LE TOURISME

#### *Importance de cette compétence générale :*

- fait la promotion de l'industrie de la motoneige comme facteur croissant de développement du tourisme dans l'ensemble du Canada;
- suscite des appuis pour l'industrie de la motoneige;
- fait la promotion du contexte de la motoneige au sein de l'industrie touristique dans son ensemble;
- maximise les retombées économiques;
- favorise le retour des visiteurs;
- procure de l'information.



#### F1.1 Définir l'industrie touristique

- a) Définir ce qu'est le tourisme\* :
- pratique consistant pour une personne à voyager loin de son domicile dans un but de repos, de récréation, de découvertes, d'affaires ou de visite;
  - fourniture directe et indirecte de biens et de services auprès des voyageurs afin de faciliter leurs activités professionnelles ou récréatives;
  - à l'échelle mondiale :
    - la plus importante industrie du monde, ayant généré une activité économique de 4 494,5 milliards de dollars en 2001 (ce chiffre passera à 9 285,9 milliards en 2011);
    - emploi 207,1 millions de personnes, c'est-à-dire 8,2 % de tous les emplois, ou 1 emploi sur 12;
    - au Canada :
      - › moteur économique ayant généré des recettes de 77,4 milliards de dollars en 2001;

- › emploi 2,1 millions de personnes, c'est-à-dire 9,7 % de l'ensemble des emplois;
- b) se compose de huit secteurs :
- hébergement;
  - restauration;
  - tourisme récréatif et d'aventure;
  - transport;
  - activités et congrès;
  - attraits touristiques;
  - voyages;
  - services touristiques;
- c) définir ce qu'est un touriste :
- personne qui voyage loin de son domicile dans un but de repos, de récréation, de découvertes, d'affaires ou de visite.

Source : World Travel and Tourism Council (Conseil mondial du voyage et du tourisme) (WTTC), *Tourism Satellite Accounting Research, Estimates and Forecasts for Government and Industry, Year 2001*



#### F1.2 Décrire les bénéfices du tourisme

- a) Créer des emplois :
- industrie nécessitant beaucoup de main-d'œuvre;
  - industrie offrant des carrières prometteuses;
- b) générer des revenus;
- c) favoriser la bonne volonté par une meilleure compréhension;
- d) accroître la notoriété des régions concernées;
- e) favoriser le développement et l'amélioration des infrastructures;
- f) bénéficier à tous les secteurs de la société.



#### F1.3 Promouvoir le tourisme

- a) Être un ambassadeur du pays;
- b) comprendre que toute personne est un touriste potentiel;
- c) comprendre que toutes les interactions avec les touristes ont une incidence directe sur leurs impressions;

- d) promouvoir le tourisme à l'échelle provinciale ou territoriale et locale, notamment :
  - organismes;
  - services;
  - attraits;
  - événements;
  - hébergement;
  - restauration;
- e) connaître les ressources, attraits et événements touristiques principaux;
- f) connaître les lieux et les horaires des événements ou des services à l'échelle locale;
- g) contribuer à offrir aux touristes :
  - la meilleure expérience possible;
  - un accès égalitaire aux services;
- h) faire ses recommandations personnelles lorsqu'elles sont sollicitées;
- i) référer les touristes aux services d'information communautaires ou touristiques, au besoin.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- priorités de la collectivité

**Contraintes :**

- manque d'infrastructure touristique

**■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 2 :  
DÉTERMINER LES BESOINS DES  
MOTONEIGISTES**

**Importance de cette compétence générale :**

- procure des avantages économiques aux collectivités locales;
- favorise une expérience agréable.



**F2.1 Déterminer les besoins généraux des motoneigistes**

- a) En matière d'hébergement :
  - connaître, notamment, les éléments suivants :
    - proximité des sentiers;
    - heures d'exploitation;

- type et nombre de chambres;
- avantages ou prix spéciaux pour les motoneigistes;
- attestation auprès d'organismes touristiques;
- numéros de téléphone;
- personnes à joindre;
- caractéristiques et commodités, notamment :
  - › approvisionnement adéquat en eau chaude;
  - › vente de permis de sentiers;
  - › chambres préalablement chauffées;
  - › stationnement à proximité de la chambre ou dans un endroit visible depuis la chambre;
  - › stationnement sûr;
  - › isolation des chambres adéquate pour la saison;
  - › installation de branchement;
  - › atelier chauffé;
  - › mécanicien disponible;
  - › espace pour l'entreposage de l'équipement;
  - › installation de lavage et de séchage;
  - › installations récréatives (ex. : baignoire à remous, piscine intérieure, sauna);
  - › salle de jeux;
  - › guichet automatique;
  - › rampe de chargement;
  - › services d'information (ex. : cartes, documentation, tableau);
  - › articles de toilette;
  - › approvisionnement sur place en essence ou en huile;

- b) en matière de restauration :
  - connaître les exigences relatives au menu, par exemple :
    - petit-déjeuner (ex. : complet, à l'européenne);
    - café dans bouteille isolante;
    - choix pour le dîner et le souper;
  - connaître les heures d'exploitation;
  - remarquer l'environnement d'accueil pour les motoneigistes (ex. : tablettes pour les casques, cintres pour combinaisons, repas servis à des heures irrégulières);



c) en matière de centres de services :

- connaître les caractéristiques, notamment :
  - essence super et huile pour motoneige;
  - antigel approprié pour conduits à essence;
  - couverture neigeuse pour l'accès aux pompes à essence, dans la mesure du possible;
  - vente et location d'équipement (ex. : automobiles, motoneiges, remorques, bidon à essence, trousse d'avalanche);
  - pièces de rechange pour motoneiges (ex. : bougies d'allumage, courroies);
  - formation spéciale du personnel (ex. : connaissance des sentiers locaux);
  - salles de toilettes propres et chauffées;
  - permis de sentiers;
  - cartes des sentiers;
  - guichet automatique;
  - téléphones publics;
  - lieu d'entreposage pour combinaison et casque;
  - baies de lavage;
  - collations;
- pour les services de réparation, connaître les renseignements suivants :
  - nombre d'années d'expérience ou d'exploitation;
  - capacités de réparation des petits moteurs;
  - expérience avec divers fabricants;
  - formation et qualification (formation offerte par les fabricants);

d) en matière de points de vente et de location :

- connaître les caractéristiques, telles que :
  - services d'information;
  - matériel connexe (ex. : vêtements, remorques, casques);
  - exigences provinciales ou territoriales en matière de permis;
  - heures d'ouverture;
- pour les points de vente, connaître les éléments suivants :
  - services d'entretien;
  - disponibilité des pièces;
  - directives et procédures relatives au service :

- › garantie;
- › options promotionnelles;
- › services de ramassage et de livraison;
- coûts de base et taxes;
- garantie standard;
- groupes d'options;
- option d'achat;

• pour les points de location, connaître les éléments suivants :

- services de ramassage et de livraison;
- services de remplacement de motoneige;
- services de réparations mineures;
- forfait pour habillement;
- directives et procédures relatives au service :
  - › durée d'utilisation;
  - › admissibilité du locataire;
  - › assurance;
  - › orientation concernant la sécurité et le fonctionnement;
- dépôts exigés;
- options de paiement;
- coûts de location et taxes applicables;
- coûts pour excédent de temps;
- garantie d'assurance;
- droits et responsabilités;
- exigences concernant la conduite (ex. : permis de conduire);

e) pour les services de guide :

- connaître les éléments suivants :
  - associations locales de guides;
  - excursions guidées offertes;
  - information de base au sujet des guides :
    - › nombre d'années d'expérience en affaires;
    - › notoriété de l'entreprise;
    - › assurance;
    - › recommandations et références de clients;
  - compétences requises en tant que guide :
    - › compétences en orientation (ex. : boussole, cartes, GPS);
    - › survie en hiver, en forêt;
    - › pratiques de conduite en toute sécurité;
    - › connaissances mécaniques;
    - › premiers soins (ex. : formation en réanimation cardio-respiratoire);

- › connaissance du milieu;
- › leadership et gestion du stress;
- › expérience avec les dispositifs de communication d'urgence;
- › attestation officielle de la province ou du territoire;
- › compétences linguistiques (ex. : services offerts dans d'autres langues);
- › compétences pour l'interprétation du patrimoine culturel et naturel.

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 3 : PROMOUVOIR LA MOTONEIGE

#### *Importance de cette compétence générale :*

- soutient la planification et le développement durable du réseau de sentiers;
- soutient la formation et l'éducation des intervenants de l'industrie;
- assure que les lois et obligations légales sont respectées;
- offre une meilleure compréhension de l'industrie aux intervenants;
- accroît la longévité de la motoneige récréative;
- permet la participation de tous les intervenants à l'industrie de la motoneige;
- bénéficie à l'ensemble de la communauté des motoneigistes;
- suscite de l'intérêt et de l'enthousiasme face à l'environnement naturel et à sa viabilité;
- accroît les retombées positives du tourisme dans les collectivités locales;
- développe et accroît le soutien de la collectivité à l'industrie de la motoneige;
- attire de nouveaux adeptes.



#### **F3.1 Connaître les clubs de motoneigistes**

- a) Connaître les clubs de motoneigistes :
- internationaux;
  - canadiens;
  - provinciaux ou territoriaux;
  - régionaux;
  - locaux;

- b) connaître l'exploitation des clubs locaux, notamment :
- avantages;
  - programmes :
    - propriétaire foncier;
    - sentiers;
    - éducation;
    - sécurité;
    - environnement;
    - financement (ex. : vente de permis).



#### **F3.2 Connaître les intervenants de l'industrie de la motoneige**

- a) Connaître les intervenants, notamment :
- propriétaires fonciers et exploitants de corridors;
  - groupes environnementaux;
  - organismes gouvernementaux;
  - médias (ex. : télévision, radio, presse écrite);
  - fabricants d'équipement;
  - fournisseurs de services d'urgence;
  - fédérations de motoneigistes;
  - agences de développement du tourisme et des affaires;
  - centres d'information sur le voyage et le tourisme;
  - bénévoles;
  - autres groupes d'utilisateurs des sentiers (ex. : skieurs de fond);
  - entreprises :
    - restaurants;
    - ateliers de réparation;
    - concessionnaires;
    - agences de location;
    - entreprises d'hébergement;
    - commerces au détail (ex. : vêtements d'hiver);
    - stations d'essence;
    - dépanneurs, quincailleries;
    - organisateurs d'excursion en motoneige;
  - grand public;
- b) connaître les rôles et responsabilités des intervenants, notamment :
- commandites;
  - contributions financières;
  - partenariats;

- bénévolat;
- organisation et administration;
- leadership (ex. : président du club, agent de liaison auprès du gouvernement);
- service (ex. : entreprises de motoneige);
- activités sociales (ex. : rallyes, congrès, activités de financement);
- développement, entretien et utilisation des sentiers;
- intervention en matière de sécurité;
- formation (ex. : fournisseurs, occasions).



### F3.3 Utiliser le processus d'achat et de location de motoneige

- Connaître les besoins du motoneigiste :
  - location ou achat;
  - emplacement;
  - contraintes de temps;
  - considérations financières;
  - besoins en matière de permis et d'assurance;
  - expérience antérieure de la motoneige;
  - expérience antérieure des sentiers de motoneige;
  - sécurité et protection de l'environnement;
  - préférences concernant les guides;
  - formation et attestations;
- faire correspondre le profil du motoneigiste et le véhicule :
  - choisir la catégorie de motoneige (ex. : de base, travail, tourisme, sport);
  - choisir une motoneige présentant les caractéristiques appropriées :
    - performances;
    - équipement de base;
    - structure et couleur de la motoneige;
    - équipement et accessoires en option.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

#### **Variations :**

- demande
- particularités en matière de lois

#### **Contraintes :**

- demande



### F3.4 Promouvoir la motoneige

- Être un ambassadeur (ex. : parler positivement de la motoneige et de ses infrastructures);
- encourager la participation aux activités et la visite des attraits touristiques :
  - décrire les caractéristiques principales (ex. : dates, coûts);
- promouvoir les particularités de l'environnement hivernal, notamment :
  - terrain unique en son genre;
  - conditions hivernales vivifiantes.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

#### **Variations :**

- priorités de la collectivité
- niveau de développement de la motoneige à l'échelle locale

#### **Contraintes :**

- quantité de neige
- ressources humaines et financières

## II. COMPÉTENCES SPÉCIFIQUES

### A. Clubs de motoneigistes

#### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1 : FORMER DES CLUBS DE MOTONEIGISTES

##### *Importance de cette compétence générale :*

- est essentielle à la structure sociale, politique et économique de l'industrie de la motoneige;
- essentielle à la viabilité des sentiers;
- protège les bénévoles;
- maximise l'utilisation des ressources;
- normalise la gestion des sentiers.



#### **A1.1 Former des clubs de motoneigistes locaux, régionaux, provinciaux ou territoriaux**

- a) Élaborer la gestion organisationnelle, notamment :
- recruter les membres;
  - établir la structure organisationnelle;
  - élaborer la constitution et les règlements;
  - constituer l'organisme en société;
  - établir les principaux comités;
  - élaborer un plan d'affaires et de marketing;
  - clarifier les rôles à tous les niveaux; par exemple :
    - le niveau local se charge du tracé des sentiers et des priorités;
    - le niveau régional assure la coordination locale;
    - le niveau provincial ou territorial s'occupe de la défense des politiques et de l'industrie, de l'application des règles, de la gestion des risques, de la planification stratégique;
  - recruter des bénévoles ou des employés pour exploiter l'entreprise;
  - développer et entretenir des relations de travail avec les différents intervenants, notamment :

- propriétaires fonciers (ex. : chemins de fer, domaine public, sociétés forestières, pétrolières ou gazières);
- motoneigistes individuels;
- gouvernement local, provincial ou territorial et fédéral;
- entreprises et organismes locaux, régionaux, provinciaux ou territoriaux, nationaux ou internationaux;
- organismes de promotion des destinations touristiques;
- organismes d'intervention d'urgence;
- autres clubs de motoneigistes à l'échelle locale, régionale, provinciale ou territoriale, nationale ou internationale;
- organismes chargés de l'application de la loi et de la protection de l'environnement;

b) à l'échelle locale :

- obtenir des ententes sur l'utilisation des terres avec les propriétaires fonciers;
- obtenir les permis nécessaires pour circuler sur les terres des domaines public et privé;

c) à l'échelle régionale :

- coordonner les tâches de gestion au niveau régional, par exemple :
  - établir des plans d'affaires et de marketing pour la région;
  - développer le réseau de sentiers régional;
- appuyer les initiatives des clubs de motoneigistes locaux :
  - favoriser les occasions de partage des coûts et des ressources;
  - favoriser les initiatives à plus grande échelle;

d) au niveau provincial ou territorial :

- créer un plan d'aménagement de sentiers à l'échelle provinciale ou territoriale :
  - fixer des normes en matière de sentiers, telles que :
    - › normes du système d'identification des tracés;
    - › normes de qualité;
    - › normes de sécurité;
    - › utilisation des sentiers;

- élaborer le plan de développement des sentiers;
- définir les directives d'établissement des cartes;
- élaborer un système d'établissement des cartes et établir les cartes;
- apporter du soutien aux clubs régionaux et locaux, par exemple :
  - programmes de protection de l'environnement;
  - programmes d'assurance, par exemple :
    - › garantie pour l'équipement ou la propriété;
    - › responsabilité civile;
    - › administrateurs et directeurs;
  - programmes pour propriétaires fonciers, par exemple :
    - › crédits de taxe;
    - › notoriété;
  - programmes d'avantages pour les membres;
  - programmes de formation et de sécurité pour le public;
  - programmes de soutien à la gestion des sentiers;
  - communications régulières (ex. : bulletin d'information).

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- différences selon la compétence territoriale
- considérations juridiques
- ressources
- taille de l'industrie
- état de développement
- volonté et capacité des bénévoles

**Contraintes :**

- ressources humaines et financières
- volonté des intervenants et des bénévoles

## ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 2 : ÉLABORER UN PLAN D'AFFAIRES

**Importance de cette compétence générale :**

- définit la structure globale et les principes d'exploitation;
- facilite la croissance et le développement de l'infrastructure qui soutient l'industrie de la motoneige organisée et récréative;
- répond aux buts et aux objectifs de l'entreprise;
- permet l'amélioration continue dans les entreprises;
- aide les organisations à développer un réseau de sentiers qui satisfait les besoins des utilisateurs;
- améliore l'image de l'industrie;
- assure le service à la clientèle et la satisfaction des clients.



### A2.1 Définir la raison d'être du plan d'affaires

- a) Répondre aux exigences légales qui s'appliquent aux clubs de motoneigistes, notamment dans les domaines suivants :
  - constitution en société;
  - directeurs et administrateurs;
  - possession d'actions;
  - exigences bancaires;
  - exigences quant aux réunions;
- b) déterminer les relations d'affaires, telles que :
  - fournisseurs;
  - entrepreneurs;
  - employés;
- c) déterminer les engagements financiers, tels que :
  - états financiers;
  - trésorerie;
  - exigences liées aux subventions;
  - impôt sur les bénéfices;
- d) déterminer la responsabilité civile et la responsabilité personnelle, par exemple :
  - assurance;
  - responsabilité financière;
  - responsabilité légale;
  - responsabilité des directeurs;
- e) déterminer les règlements fédéraux, provinciaux ou territoriaux et locaux.



## A2.2 Élaborer un plan d'affaires

- a) Connaître les composantes du plan d'affaires, c'est-à-dire :
  - finances;
  - ressources humaines;
  - marketing et communications;
  - exploitation;
- b) connaître les facteurs qui influent sur le plan d'affaires, notamment :
  - orientation des membres;
  - aménagement et limites de la région;
  - ressources :
    - terrain;
    - ressources matérielles;
    - ressources humaines;
    - ressources financières;
  - étude de faisabilité, par exemple :
    - conditions du marché;
    - tendances du marché;
  - règlements et contraintes, notamment :
    - législation;
    - enjeux relatifs aux terres du domaine public;
    - opinion publique (ex. : enjeux environnementaux);
  - systèmes de permis;
  - accès aux sentiers;
  - questions de sécurité;
  - tendances du marché;
- c) confirmer le mandat de l'organisation, par exemple :
  - développement des sentiers;
  - activités récréatives familiales;
  - croissance économique;
- d) déterminer les objectifs :
  - se conformer aux règlements, directives et procédures de l'organisation;
  - s'assurer que les objectifs sont réalistes et atteignables;
  - connaître :
    - les objectifs à court terme (ex. : accroissement du nombre de membres);
    - les objectifs intermédiaires (ex. : amélioration des sentiers);
    - les objectifs à long terme, notamment :
      - › sécurité;
      - › expansion;
- e) élaborer des stratégies de développement à court et à long terme, par exemple :
  - budget des investissements;
  - conformité en matière de permis;
  - changements aux sentiers, par exemple :
    - nouveau tracé;
    - fermeture;
    - jumelage;
    - gestion des risques;
- f) connaître les ressources externes potentielles, par exemple :
  - subventions et projets gouvernementaux;
  - programmes de formation soutenus par le gouvernement;
  - commandites d'entreprises;
  - promotions à l'échelle de l'industrie;
  - bases de ressources (associations touristiques provinciales ou territoriales, nationales ou professionnelles);
- g) élaborer :
  - la composante financière;
  - la composante de ressources humaines;
  - la composante de marketing et communications;
  - la composante d'exploitation;
- h) élaborer un plan d'action :
  - assurer la participation des bénévoles et autres;
  - concevoir des mots d'ordre;
  - déléguer des responsabilités et donner la latitude nécessaire pour réaliser les objectifs;
  - fixer des dates d'échéance;
  - prévoir des ressources, y compris la main-d'œuvre et le matériel;
  - assurer la conformité avec les lois et règlements locaux, municipaux, provinciaux ou territoriaux;
  - solliciter l'approbation;
  - mettre en œuvre le plan;
- i) préparer une version préliminaire du plan d'affaires;
- j) mettre en œuvre le plan d'affaires;
- k) réévaluer le plan d'affaires, au besoin.

*Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

**Variations :**

- exigences légales
- structures organisationnelles

**Contraintes :**

- ressources humaines et financières



## **A2.3 Élaborer la composante financière du plan d'affaires**

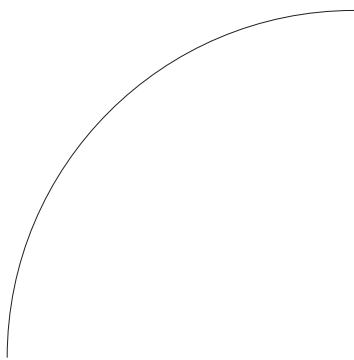
- a) Déterminer les états financiers de base, notamment :
  - budgets;
  - états des résultats;
  - bilan;
  - prévision de trésorerie;
- b) déterminer la politique en matière d'investissement;
- c) déterminer les considérations relatives à la paie, notamment :
  - fiches de présence;
  - heures supplémentaires et jours fériés;
  - paie de vacances;
  - relevé des dépenses;
  - Commission des accidents du travail;
  - déductions à la source, par exemple :
    - impôt sur le revenu;
    - impôt provincial ou territorial;
    - régime de pension provincial ou territorial;
    - assurance-emploi;
    - contributions de l'employeur;
  - relevés d'emploi;
- d) déterminer les facteurs de contrôle des coûts, par exemple :
  - contraintes budgétaires;
  - utilisation efficace des ressources;
  - coûts de la main-d'œuvre et de l'emploi;
  - aménagement et entretien des sentiers (ex. : coût du capital et amortissement);
  - dommages;
- e) déterminer des méthodes de contrôle des coûts, par exemple :
  - planifier des horaires de travail efficaces :
    - connaître les règlements concernant les heures supplémentaires et les jours fériés;
    - recourir à des bénévoles le plus souvent possible;
  - assurer le contrôle des stocks;
  - procéder par appels d'offres pour les achats;
- f) déterminer les principes et méthodes de comptabilité généralement acceptés à appliquer;
- g) appliquer des stratégies de placement à court et à long terme;
- h) appliquer des stratégies de financement à court et à long terme;
- i) déterminer comment gérer les comptes clients et les comptes fournisseurs :
  - tirer le meilleur parti des avantages fiscaux (ex. : achat d'équipement versus location);
- j) verser la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente provinciale (ex. : TVQ) ou la taxe de vente harmonisée, s'il y a lieu;
- k) effectuer des vérifications, conformément aux ententes (ex. : ententes de fédération pour les permis);
- l) préparer un budget :
  - extrapoler les conditions financières à partir des objectifs de l'entreprise;
  - analyser toutes les sources de recettes;
  - établir les coûts fixes et les coûts variables :
    - coûts fixes estimés (ex. : main-d'œuvre, remplacement du capital, services publics);
    - examiner les variables pouvant influencer sur le budget global, par exemple :
      - › ventes de permis;
      - › conditions météorologiques;
      - › réparations;
      - › utilisation des sentiers;
  - prévoir une réserve pour éventualités (ex. : pour frais juridiques ou réparations non prévues);
  - calculer l'ensemble des coûts d'exploitation;
  - fixer les prix;
  - fixer des objectifs en ce qui concerne les recettes.



#### A2.4 Élaborer la composante de ressources humaines du plan d'affaires

- a) Reconnaître la nécessité de s'informer sur les lois en vigueur afin de :
  - ne pas compromettre l'exploitation (ex. : amendes, responsabilité civile);
  - clarifier les droits et les responsabilités des employeurs et des employés;
  - procurer une protection pour les employés et les bénévoles, les visiteurs et la propriété;
  - susciter un sentiment de confiance et de sécurité;
  - pouvoir reconnaître les violations et y réagir;
- b) connaître les lois s'appliquant au club, par exemple :
  - droits de la personne (ex. : discrimination, harcèlement, normes du travail);
  - sécurité (ex. : conduite de motoneige, protection contre les incendies);
  - communication (ex. : utilisation de la radio);
  - conditions de travail (ex. : santé et sécurité au travail);
- c) se conformer aux lois et aux conventions collectives (ex. : droits de la personne, normes du travail, règlements);
- d) déterminer les besoins en ressources humaines en analysant les éléments suivants :
  - buts et objectifs de l'organisation;
  - orientation du conseil;
  - secteurs de responsabilité (ex. : service);
  - budget;
  - financement disponible (programmes gouvernementaux, expérience de travail, projet de coopération);
  - disponibilités et compétences des bénévoles et des employés;
  - besoins en formation;
  - aspect saisonnier de l'entreprise;
- e) élaborer :
  - des descriptions de poste :
    - examiner les aspects suivants :
- › législation du travail;
  - › normes de l'industrie;
  - › postes existants :
    - ◊ se renseigner auprès des employés et des bénévoles sur leurs tâches et responsabilités;
    - ◊ compiler les commentaires obtenus au cours des entrevues de fin d'emploi et d'évaluation du rendement;
- décrire les exigences de l'emploi, notamment :
  - fonctions générales;
  - tâches précises;
  - qualifications requises (ex. : traits de caractère, compétences, attitude);
  - heures de travail (ex. : quarts, aspect saisonnier);
  - conditions spéciales (ex. : isolement, conditions climatiques);
  - attentes relatives au rendement;
  - critères d'évaluation du rendement;
- formulaires de demande d'emploi;
- méthodes d'évaluation;
- formulaires d'entrevue;
- f) établir des directives concernant les employés et les bénévoles (ex. : comportement, apparence personnelle), notamment :
  - permis de circulation dans les sentiers;
  - activités (ex. : consommation d'alcool, dépenses personnelles);
  - voie hiérarchique;
  - actes illégaux (ex. : vol, destruction de la propriété);
  - privilèges (ex. : escomptes);
  - tenue vestimentaire;
  - utilisation des installations (ex. : sentiers);
  - utilisation de l'équipement;
- g) déterminer les moyens de répondre aux besoins en ressources humaines, par exemple :
  - élaborer un plan de recrutement des bénévoles et des employés;
  - envisager diverses options d'emploi (ex. : temps plein, temps partiel, contractuel);





- promouvoir ou assurer le perfectionnement des employés et des bénévoles actuels;
  - réengager les bénévoles ou les employés (ex. : les employés saisonniers);
  - recruter de nouveaux employés et bénévoles;
  - assurer une formation continue;
  - envisager l'inter-formation du personnel actuel;
- h) choisir une méthode de recrutement du personnel, par exemple :
- demander au personnel, aux formateurs et aux fournisseurs s'ils ont des candidats à proposer;
  - envisager le recrutement à l'interne;
  - participer à des programmes d'enseignement coopératif;
  - distribuer des formulaires de demande d'emploi;
  - examiner les demandes d'emploi déjà soumises;
  - demander des curriculum vitae;
  - mettre des annonces dans les journaux et les centres d'emploi;
  - faire appel à une agence de placement;
  - envisager de recruter des bénévoles;
- i) tenir les dossiers du personnel :
- recueillir les documents pertinents, par exemple :
    - formulaire de demande d'emploi;
    - formulaire d'entrevue et commentaires;
    - curriculum vitae;
    - formulaire TD-1;
    - lettre de confirmation d'offre d'emploi;
    - évaluations du rendement;
    - avertissements;
    - lettres de recommandation;
    - régime d'avantages sociaux (ex. : soins médicaux et dentaires);
    - décompte des jours de congé ou de maladie pris ou exigibles;
    - notes de l'entrevue de fin d'emploi;
    - signature de l'employé signifiant l'acceptation des politiques de l'entreprise;
  - formation suivie par l'employé;
  - mettre à jour les dossiers actifs, au besoin;
- j) élaborer un plan en matière de licenciement/de renvoi;
- k) élaborer un plan en matière de formation :
- fournir des occasions de formation en milieu de travail;
  - évaluer l'efficacité des programmes de formation;
  - reconnaître les qualités de chef chez les employés;
  - déléguer des responsabilités :
    - déléguer des responsabilités en fonction des compétences;
    - accroître graduellement l'importance des responsabilités;
  - agir à titre de mentor :
    - donner des conseils professionnels;
  - agir à titre de moniteur :
    - enseigner les techniques nécessaires à la bonne exécution des tâches;
- l) élaborer un plan en matière de reconnaissance pour les bénévoles et les employés :
- reconnaître le travail bien fait;
- m) examiner et mettre à jour les descriptions de poste, au besoin.



## **A2.5 Élaborer la composante de marketing et communications du plan d'affaires**

- a) Connaître les éléments suivants :
- rôles des partenaires et des intervenants;
  - clients et marché ciblé;
  - étendue potentielle du marché;
  - incidence sur l'économie, les entreprises et commerces locaux;
  - tendances de l'industrie;
  - volume potentiel d'utilisateurs des sentiers;
  - ampleur des ventes de permis de sentiers et tarification;
  - principaux attraits du sentier;
  - mode de transmission de l'information sur les sentiers;

- mode de promotion des sentiers :
  - › méthodes utilisées;
  - › marchés cibles;
  - › meilleure période pour faire la promotion;
- commandites et partenariats;
- besoins et attentes des motoneigistes :
  - reconnaître et comprendre les différences culturelles;
  - savoir que les étrangers peuvent avoir des attentes différentes des motoneigistes locaux;
- lois et règlements;
- b) déterminer les coûts et établir un budget;
- c) assurer la cohérence avec le développement de produits et les objectifs de l'entreprise;
- d) élaborer les composantes suivantes :
  - sigle de l'entreprise;
  - dossier de presse (ex. : visites de familiarisation);
  - porte-parole désigné;
  - bulletins et publications;
  - commandites et partenariats;
  - site Web;
  - directives en matière de relations avec les médias et de relations publiques (ex. : ne s'exprimer qu'avec l'autorisation du superviseur ou du directeur);
  - protocoles.

- c) nommer l'équipe dirigeante :
  - déterminer les responsabilités et le niveau décisionnels rattachés aux :
    - postes de direction;
    - postes administratifs;
    - postes d'exécution;
- d) élaborer le système de comités :
  - élaborer un organigramme définissant les aspects suivants :
    - structure;
    - membres et conseil d'administration;
    - voie hiérarchique;
  - définir les principales fonctions des comités, par exemple :
    - sentiers;
    - signalisation;
    - activités;
    - financement;
    - promotion;
    - relations avec les gouvernements;
- e) élaborer des directives et des procédures.

### *Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

#### *Variations :*

- situation géographique
- demande
- état de développement

#### *Contraintes :*

- ressources humaines et financières
- volonté de participation des intervenants



## **A2.6 Élaborer la composante d'exploitation du plan d'affaires**

- a) Définir le rôle du club au sein du réseau de sentiers (ex. : local, régional, provincial ou territorial);
- b) définir les responsabilités du club, notamment à l'égard :
  - des utilisateurs des sentiers;
  - des propriétaires fonciers;
  - des gouvernements;
  - des collectivités;
  - des organismes chargés de l'application de la loi;
  - des entreprises;
  - des organismes d'intervention d'urgence;
  - de la conformité;

## **■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 3 : GÉRER LES AFFAIRES DU CLUB**

### *Importance de cette compétence générale :*

- permet l'amélioration continue;
- aide à connaître et à satisfaire les exigences des intervenants;
- assure le service à la clientèle et la satisfaction des clients;
- améliore l'image de l'industrie;
- assure le respect des lois et des règlements;
- favorise une utilisation efficace des ressources humaines;
- assure la sécurité et la productivité de l'environnement de travail;

- aide à retenir le personnel;
- favorise le professionnalisme, l'efficacité et la rentabilité de l'exploitation;
- accroît la confiance des membres;
- permet une prestation efficace et sûre;
- assure l'efficacité et la rentabilité de l'exploitation;
- favorise la prise de responsabilité;
- assure la gestion des risques;
- encourage les bénévoles et les employés à se tenir informés;
- augmente la productivité;
- réduit les malentendus;
- permet le perfectionnement individuel.



## A3.1 Prendre des décisions

- Utiliser une approche structurée de résolution de problèmes :
  - définir le problème;
  - déterminer les solutions possibles;
  - évaluer les solutions;
  - choisir un plan d'action;
  - planifier la mise en œuvre du plan d'action;
  - mettre à exécution le plan d'action;
  - assurer le suivi;
  - évaluer l'efficacité de la décision prise;
- démontrer des habiletés de prise de décisions efficaces, notamment :
  - établir les objectifs en fonction des besoins (ex. : profit/satisfaction des clients);
  - être créatif;
  - être objectif;
  - être ouvert au point de vue du personnel;
  - planifier en fonction des imprévus, des coûts supplémentaires ou d'autres situations inattendues;
  - être disposé à faire des compromis;
  - déléguer si nécessaire ou approprié.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- culture d'entreprise

**Contraintes :**

- temps
- ressources humaines et financières



## A3.2 Diriger le travail des employés et des bénévoles

- Connaître les exigences du poste (ex. : manuels de lignes directrices, programmes de formation, descriptions de poste);
- entretenir de bonnes relations de travail avec les employés et les bénévoles;
- revoir l'horaire de travail et la répartition des tâches :
  - fixer des objectifs;
  - hiérarchiser les objectifs;
  - fixer des délais pour la réalisation des objectifs;
  - élaborer des plans d'action;
  - déterminer les ressources;
  - déléguer les tâches;
- communiquer verbalement ou par écrit les directives concernant les tâches à exécuter;
- s'assurer que les employés et les bénévoles comprennent les directives;
- contrôler le rendement des employés;
- fournir de la rétroaction au personnel;
- assurer la gestion du temps :
  - utiliser au mieux le temps disponible;
  - accomplir les tâches difficiles pendant les périodes de grande énergie;
  - accomplir les tâches moins importantes pendant les périodes creuses;
  - planifier en fonction des possibles contretemps (ex. : mauvaises conditions météorologiques);
- respecter la loi :
  - faire connaître la législation en vigueur aux employés et aux bénévoles, par exemple :
    - en discuter pendant les réunions;
    - les afficher au tableau d'affichage;
    - en parler dans le bulletin d'information;
    - susciter la participation des services gouvernementaux;
- assurer le respect des directives et des procédures du club :
  - communiquer ces directives et procédures :
    - expliquer l'importance de s'y conformer;
    - former les superviseurs;

- rédiger des manuels de formation ou des manuels de travail;
- tenir des réunions;
- veiller à ce que le travail soit effectué conformément aux directives et aux règlements du club;
- rapporter les situations ayant une incidence juridique;
- k) travailler en équipe :
  - respecter la voie hiérarchique;
  - exercer les fonctions de son poste;
  - assurer une bonne communication avec les autres membres de l'équipe;
  - demander de l'aide, au besoin;
  - aider les autres membres du personnel, dans la mesure du possible;
  - reconnaître les répercussions de ses actes sur le travail des autres;
  - être attentif aux pressions que subissent les autres membres de l'équipe (ex. : aider ceux qui éprouvent des ennuis de santé ou qui sont débordés de travail);
  - entretenir de bonnes relations avec les autres membres de l'équipe, par exemple :
    - faire et accepter des compliments avec grâce;
    - respecter les membres de l'équipe (ex. : écouter les idées des autres);
    - être fier des accomplissements des autres membres de l'équipe (ex. : féliciter les autres pour leurs réalisations);
    - partager ses connaissances;
    - solliciter les suggestions;
    - participer aux rencontres sociales à l'intention des employés;
  - encourager des relations de travail positives avec les employés des autres services;
- l) encourager la participation des employés et des bénévoles dans l'exploitation de l'entreprise :
  - tenir des réunions régulièrement pour :
    - communiquer les nouvelles;
    - revoir les directives et procédures;
    - discuter des problèmes;
    - encourager les commentaires des employés;

- prendre des décisions;
- diffuser l'information écrite sous forme de bulletins, de feuillets ou de notes de service;
- afficher les messages, les avis et les bulletins;
- solliciter les commentaires :
  - être ouvert aux commentaires des employés;
  - solliciter leurs questions;
  - pratiquer la politique de la porte ouverte;
  - utiliser une boîte à suggestions afin de recueillir les commentaires de ceux qui veulent garder l'anonymat;
  - renseigner les employés sur le suivi donné à leurs commentaires;
- connaître les qualités et les faiblesses des employés et des bénévoles :
  - reconnaître la valeur et l'engagement des personnes;
  - déléguer de manière efficace.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- environnement et exigences légales
- attentes de la collectivité

**Contraintes :**

- ressources humaines et financières



### A3.3 Gérer l'exploitation générale du club

- a) Surveiller les activités d'exploitation, par exemple :
  - assister aux :
    - réunions de comité;
    - réunions des employés et des bénévoles;
  - examiner les :
    - rapports financiers;
    - rapports des comités;
- b) mettre en application le plan intégrant l'ensemble des activités des comités :
  - veiller à ce que les directives de l'entreprise soient appliquées de façon uniforme;

- c) établir les priorités en fonction des nouvelles exigences ou situations;
- d) mettre en application les directives, règlements et procédures de l'organisation :
  - faire connaître les directives et les procédures;
  - faire le suivi de leur mise en application;
- e) élaborer de nouvelles directives et procédures selon les besoins;
- f) élaborer des systèmes de contrôle de la qualité, par exemple :
  - registres de sentiers;
  - registres d'entretien;
  - rapports d'incidents;
- g) effectuer les évaluations de rendement des employés et des bénévoles;
- h) établir un système d'information afin de se tenir au courant des activités dans différents secteurs, par exemple :
  - contrôle des stocks (ex. : panneaux de signalisation);
  - contrôle budgétaire;
  - information de marketing;
  - relations avec les gouvernements;
  - opinions et suggestions des clients;
  - procédures relatives à la gestion des risques;
- i) coordonner le plan de financement :
  - faire des demandes de subventions;
  - aider le club à obtenir des subventions;
  - faire les demandes de permis requis pour les collectes de fonds;
  - coordonner les activités du comité de financement;
  - assurer la conformité avec les normes d'utilisateur de permis.



## A3.4 Gérer les tâches administratives

- a) Veiller à ce que les employés et les bénévoles aident le président et les vice-présidents en ce qui a trait à la correspondance et aux fonctions administratives de l'organisation :
  - aider le directeur de l'exploitation des sentiers dans l'exécution de ses fonctions administratives;

- administrer les polices d'assurance des directeurs;
- b) gérer les procès-verbaux des réunions du conseil d'administration :
  - les distribuer, au besoin;
- c) tenir une banque de données (ex. : personnes-ressources clés, membres);
- d) maintenir un système de classement, par exemple :
  - courrier;
  - comptabilité;
  - documentation sur l'utilisation du territoire;
- e) acheminer le courrier reçu et à expédier, ainsi que les notes de service, aux clubs concernés et aux administrateurs;
- f) traiter les demandes de renseignements :
  - répondre aux demandes;
  - obtenir les renseignements nécessaires;
  - diriger l'interlocuteur vers la personne-ressource compétente;
  - remercier l'interlocuteur;
- g) rédiger des rapports :
  - recueillir l'information requise;
  - produire des rapports exacts de manière ponctuelle.



## A3.5 Effectuer les tâches de comptabilité

- a) Suivre l'état des finances, par exemple :
  - rapports d'encaisse;
  - dépenses des employés et des bénévoles;
- b) effectuer le contrôle des coûts :
  - suivre les directives pour le contrôle des coûts de main-d'œuvre;
  - utiliser les méthodes de contrôle des coûts pour l'approvisionnement;
  - prévoir un budget pour les éléments nécessaires;
- c) effectuer le contrôle des stocks :
  - planifier (ex. : avoir suffisamment d'approvisionnements sans surstocker);
  - établir une procédure d'appels d'offres pour les achats;
- d) appliquer les principes et méthodes de comptabilité généralement acceptés;

- e) préparer un budget :
- déterminer les éléments de ventilation des frais :
    - main-d'œuvre;
    - équipement;
    - fournitures;
  - déterminer les procédures comptables;
  - élaborer le plan budgétaire annuel;
- f) gérer les comptes clients et les comptes fournisseurs :
- tirer le meilleur parti des avantages fiscaux (ex. : achat d'équipement versus location);
  - faire concorder les bons de commande avec les factures et les traiter en vue du paiement;
  - effectuer les paiements;
  - faire la facturation pour tous les comptes clients;
- g) gérer le service de la paie :
- assurer la paie;
  - tenir les registres de la paie;
- h) gérer les opérations bancaires et les placements :
- effectuer régulièrement les rapprochements bancaires;
  - effectuer tous les dépôts bancaires;
  - prendre les dispositions pour obtenir des prêts bancaires, s'il y a lieu;
  - gérer les placements à court et à long terme;
  - utiliser des stratégies de financement à court et à long terme;
- i) suivre le budget :
- comparer les dépenses réelles aux prévisions budgétaires;
  - établir la cause des écarts;
- j) compiler les états financiers :
- entrer toutes les opérations dans le logiciel de comptabilité;
  - préparer les écritures de journal selon les besoins;
  - produire les états financiers mensuels à l'intention du conseil d'administration;
  - effectuer des vérifications, conformément aux ententes (ex. : ententes de fédération pour les permis);
- k) participer à la vérification comptable annuelle;

- l) soumettre les rapports nécessaires à l'Agence des douanes et du revenu du Canada;
- m) verser la taxe sur les produits et services (TPS), la taxe de vente provinciale (ex. : TVQ) ou la taxe de vente harmonisée, s'il y a lieu.



### A3.6 Gérer les relations avec les clients

- a) Traiter les plaintes :
- déterminer la nature de la plainte;
  - écouter le client et exprimer son empathie;
  - reconnaître le problème;
  - s'excuser des incon vénients causés;
  - remercier le client d'avoir fait part de son problème;
  - demeurer impartial (ex. : ne pas argumenter, ne pas se montrer en désaccord);
  - se renseigner sur les circonstances;
  - trouver des solutions :
    - tenir compte des ressources disponibles;
  - choisir et mettre en place la meilleure solution;
  - aviser le client de la mesure prise;
  - dans l'impossibilité de régler la plainte, consulter les autorités compétentes;
  - assurer le suivi :
    - s'assurer que la plainte a été réglée;
    - signaler la plainte au superviseur;
    - recommander des solutions ou prendre des mesures pour éviter que le problème ne se représente;
    - consigner la plainte et la mesure prise pour la régler;
- b) aider les clients handicapés :
- déterminer les besoins de la personne :
    - lui demander si elle a besoin d'aide;
    - apporter son aide uniquement si la personne en réclame;
  - faire connaître les éléments suivants :
    - programmes spéciaux;
    - installations et services particuliers (ex. : rampes d'accès, mains courantes, aide spéciale pour monter sur les motoneiges);
  - informer le personnel concerné des besoins particuliers du client.



## A3.7 Gérer les communications

- a) Contrôler l'utilisation du sigle de l'organisation/de l'entreprise :
  - s'assurer qu'il ne figure que sur le matériel ou les documents approuvés;
- b) suivre les directives en matière de relations publiques et de relations avec les médias :
  - développer des relations positives avec les médias :
    - se montrer diplomate;
  - exercer un contrôle sur les communiqués de presse :
    - recourir au porte-parole désigné;
    - rédiger ou approuver tout matériel écrit, verbal et visuel présenté aux médias;
  - répondre aux questions des médias :
    - transmettre les questions au superviseur ou au porte-parole désigné;
  - mener les entrevues avec les médias :
    - recourir au porte-parole désigné;
    - mettre en place un plan de communication avec les médias en cas de crise :
      - › être prêt à réagir au pied levé;
      - › réfléchir avant de parler;
      - › parler uniquement des faits;
      - › faire preuve de discrétion;
      - › être positif;
- c) faire de la publicité :
  - élaborer un plan média pour le marché cible;
  - sélectionner les moyens promotionnels appropriés, par exemple :
    - brochures;
    - publicité radiophonique;
    - magazine;
    - salon spécialisé;
    - concours;
    - cartes des sentiers;
    - commandites :
      - › veiller à ce que les avantages soient mutuels;
      - › éviter les conflits d'intérêts;
  - mener des activités de financement;
- d) coordonner la diffusion des bulletins et des publications :
  - superviser les aspects suivants :
    - détermination du nombre de numéros requis;
    - information provenant des clubs et d'autres sources;
    - vente de publicités;
    - distribution;
    - partenariat avec des éditeurs dans l'industrie de la motoneige;
- e) développer un réseau de personnes-ressources, par exemple :
  - professionnels;
  - médias;
  - industrie de la motoneige;
- f) communiquer avec les autres clubs, par exemple :
  - représenter les clubs auprès des gouvernements locaux et régionaux;
  - assister aux réunions des comités de contrôle des diverses collectivités chargés d'étudier les plaintes contre les motoneigistes;
  - siéger au comité de sécurité à motoneige des maires et des citoyens;
- g) susciter un discours positif :
  - promouvoir les caractéristiques récréatives locales, provinciales ou territoriales et nationales;
  - représenter l'entreprise (ex. : réunions de comités touristiques et salons spécialisés);
  - être accessible aux clients et aux employés et bénévoles;
  - traiter les plaintes des clients avec efficacité;
  - répondre aux requêtes du grand public.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- exigences légales
- attentes de la collectivité

**Contraintes :**

- ressources humaines et financières



### A3.8 Gérer l'aspect financier de l'exploitation des sentiers

- a) Gérer la production de revenu générale, par exemple :
  - subventions;
  - programmes;
  - financement;
  - ventes payées à la commission ou bénévoles;
- b) vendre les permis de sentiers;
- c) réduire les frais d'exploitation des sentiers :
  - mettre en œuvre un système d'entretien des sentiers à l'échelle régionale;
  - effectuer des achats en vrac;
  - appliquer des programmes des fournisseurs privilégiés;
  - promouvoir le respect des permis;
  - élaborer des programmes de commandes;
  - réaliser des économies en ce qui concerne l'équipement d'entretien.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

#### **Variations :**

- compétence territoriale
- mécanisme de financement
- exigences légales
- structure organisationnelle

#### **Contraintes :**

- ressources

- préparation d'avant-saison;
- exigences en matière d'entretien;
- activités d'après-saison;
- activités sur les sentiers;
- d) administrer les permis de sentiers :
  - commander tous les permis et en assurer la distribution;
  - recevoir le paiement et faire le rapprochement pour les permis vendus;
  - tenir une banque de données sur les membres;
  - s'occuper des permis à remplacer;
  - verser les revenus découlant des permis;
- e) gérer les activités d'entretien des sentiers :
  - mettre en application les directives en matière d'entretien;
  - gérer l'équipement d'entretien de façon rentable;
  - assurer une planification souple pour tenir compte des fluctuations climatiques;
  - tenir un inventaire de pièces et de produits consommables relatifs à l'équipement;
  - être préparé en cas de panne de l'équipement d'entretien (ex. : plan d'urgence, poste budgétaire pour réparations inattendues);
  - consulter le comité d'entretien pour établir les éléments suivants :
    - limites de la zone d'entretien en fonction :
      - › des cartes des distances;
      - › des limites naturelles;
    - calendrier d'entretien :
      - › fréquence d'entretien requise;
  - approuver les factures soumises par les préposés à l'entretien des sentiers;
  - approuver les dépenses du coordonnateur;
  - vérifier et contrôler les rapports quotidiens des préposés à l'entretien des sentiers;
  - examiner les journaux d'entretien;
  - superviser l'entretien des dameuses :
    - s'assurer que l'équipement et les biens de l'entreprise sont propres et en bon état;
  - promouvoir la formation et les attestations;
  - être sensible aux questions de protection de l'environnement et de sécurité;



### A3.9 Gérer l'exploitation des sentiers

- a) Entretien de l'infrastructure des sentiers :
  - signalisation et balises;
  - lit de sentier;
  - ponts et gués;
  - permis d'accès aux propriétés;
  - relations avec les propriétaires fonciers;
- b) gérer le programme de patrouille des sentiers :
  - mettre en œuvre des directives pour la patrouille des sentiers;
- c) gérer le calendrier de gestion des sentiers, par exemple :



- f) coordonner la production d'une carte des sentiers de la région, la vente de publicité et la distribution;
- g) gérer les communications sur les sentiers (ex. : radios, téléphones cellulaires ou satellite);
- h) maintenir des stocks :
  - avoir un approvisionnement de :
    - permis de sentiers;
    - brochures et circulaires pour les activités en cours et à venir;
    - cartes des sentiers et de la région;
    - bulletins et publications;
- i) gérer les commodités des sentiers de motoneige (ex. : zones d'étape, toilettes, abris, refuges chauffés, belvédères) :
  - élaborer et mettre en œuvre un programme d'entretien préventif;
- j) gérer le développement et l'amélioration des sentiers :
  - élaborer un plan et solliciter les approbations requises;
  - faire un appel d'offres pour les travaux;
  - superviser les projets sous-traités;
  - approuver les travaux terminés.

## Fréquence : contextuelle/ponctuelle

### Variations :

- ressources
- attentes de la collectivité locale

### Contraintes :

- ressources



## A3.10 Effectuer un examen de l'exploitation

- a) Surveiller, réviser et évaluer le plan d'affaires, notamment :
  - buts et objectifs;
  - composantes du plan d'affaires (ressources humaines, marketing, communications, exploitation et finances);
  - mise en œuvre, par exemple :
    - évaluer les besoins en ressources humaines et leur utilisation;
    - déterminer l'utilisation précise des ressources matérielles (ex. : matériel, outils, équipement);
    - déterminer l'utilisation précise des ressources financières;
    - déterminer les ressources en matière de marketing et de communications;
    - évaluer les redressements à apporter au plan, notamment pour les aspects suivants :
      - › main-d'œuvre;
      - › ressources matérielles;
      - › finances;
      - › sentiers;
- b) examiner l'exploitation des sentiers, notamment :
  - plan des sentiers;
  - respect de la réglementation;
  - construction physique des sentiers;
  - signalisation;
  - techniques d'entretien des sentiers;
  - plans d'amélioration des sentiers;
- c) recueillir l'information pour mesurer le rendement;
- d) réviser les rapports;
- e) observer le rendement;
- f) comparer les résultats aux objectifs :
  - en matière de ressources humaines :
    - s'assurer que le travail est exécuté selon la méthode prescrite;
    - s'assurer que les normes établies sont respectées;
    - récompenser la compétence et le rendement supérieur;
  - en matière de ressources matérielles :
    - s'assurer que l'équipement est adéquat et approprié;
  - en matière de ressources financières :
    - déterminer si les ressources sont suffisantes ou insuffisantes;
  - en matière de calendrier :
    - s'assurer que les dates d'échéance sont respectées;
  - en matière de sentiers :
    - s'assurer que :
      - › les normes de largeur sont respectées;
      - › la signalisation répond aux exigences;
      - › les refuges chauffés sont adéquats;
      - › les installations sanitaires sont adéquates;
      - › les zones d'étape (ex. : parc à remorques) sont adéquates;

- g) prendre des mesures correctives, au besoin;
- h) élaborer de nouveaux plans pour assurer la viabilité;
- i) continuer à surveiller l'exécution du plan et à l'évaluer.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- ressources
- attentes de la collectivité locale
- structure organisationnelle (ex. : structure de l'autorité)

**Contraintes :**

- ressources humaines et financières



### **A3.11 Embaucher des bénévoles et des employés**

- a) Examiner les qualifications des candidats;
- b) rencontrer les candidats en entrevue :
  - établir les critères et le processus de sélection préliminaire;
- c) sélectionner les meilleurs candidats rencontrés;
- d) faire une offre d'emploi :
  - exposer les conditions d'emploi, y compris :
    - description de poste;
    - date d'entrée en service;
    - programme de formation;
    - période d'essai;
    - salaires (s'il y a lieu);
    - avantages sociaux (s'il y a lieu);
    - durée de l'emploi;
    - horaire de travail;
    - motifs de congédiement.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- ressources

**Contraintes :**

- ressources financières
- disponibilité du personnel qualifié



### **A3.12 Soutenir les bénévoles et les employés**

- a) Être le meilleur allié et soutien des bénévoles et des employés;
- b) déterminer les besoins de motivation individuels (ex. : reconnaissance, promotions, primes, nouveaux défis) :
  - reconnaître que les sources de motivation sont différentes pour chacun;
- c) assurer une bonne correspondance entre la personne et les tâches qui lui sont confiées;
- d) encourager les employés et les bénévoles à avoir l'esprit d'équipe :
  - adopter et démontrer les comportements et attitudes souhaités (ex. : pratiquer le leadership par l'exemple);
  - utiliser le renforcement positif pour reconnaître les réalisations individuelles et collectives, par exemple :
    - transmettre les compliments;
    - dire « merci » pour un travail bien exécuté;
    - élaborer des mesures incitatives en fonction des ventes, du rendement et du service;
    - encourager :
      - › le partage des connaissances et des responsabilités;
      - › la formation et l'apprentissage continu (ex. : normes de compétence et reconnaissance professionnelle);
      - › les occasions d'épanouissement personnel;
      - › les activités sociales;
    - solliciter les commentaires, par exemple :
      - demander des suggestions;
      - pratiquer la politique de la porte ouverte;
- e) assurer :
  - un milieu de travail agréable;
  - une rétroaction constructive;
  - une formation informelle;
- f) tenir les employés et les bénévoles informés (ex. : tenir des réunions régulières, distribuer des notes de service, faire paraître un bulletin d'entreprise);

- g) faciliter la communication entre le superviseur et les employés ou les bénévoles afin de :
  - partager la rétroaction;
  - régler les problèmes;
  - favoriser l'esprit d'équipe;
  - prévoir les réunions et répartir la charge de travail en fonction de la disponibilité des employés et bénévoles;
  - tenir compte de la charge de travail et de l'épuisement des employés et bénévoles;
- h) fournir régulièrement des évaluations du rendement;
- i) témoigner son appréciation de la contribution de l'employé ou du bénévole;
- j) traiter les employés et les bénévoles comme des collaborateurs;
- k) traiter les employés et les bénévoles avec respect.

## **Fréquence : permanente**

### **Variations :**

- structure organisationnelle

### **Contraintes :**

- ressources



## **A3.13 Guider les bénévoles et les employés**

- a) Fournir des renseignements sur l'entreprise, par exemple :
  - historique;
  - énoncé de mission et règlements administratifs;
  - structure organisationnelle;
  - philosophie;
  - structure des rapports hiérarchiques;
  - manuels de directives et de procédures;
  - infrastructure de sentiers;
- b) encourager les questions;
- c) passer en revue les obligations légales;
- d) faire visiter les installations et les aires de travail :
  - expliquer les procédures d'urgence et montrer l'équipement de sécurité;
  - présenter les employés;

- décrire de façon détaillée les responsabilités inhérentes au poste et les attentes relatives au rendement et à la formation (ex. : fournir les manuels sur la façon d'utiliser l'équipement et sur la formation);

- e) remplir les documents d'embauche et ouvrir un dossier pour l'employé ou le bénévole;

- f) assurer un suivi :

- solliciter des commentaires sur la séance d'accueil;
- s'assurer que le nouvel employé ou le bénévole comprend bien les responsabilités inhérentes à son poste.

## **Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

### **Variations :**

- connaissances et expérience antérieure

### **Contraintes :**

- ressources



## **A3.14 Assurer la formation des bénévoles et des employés**

- a) Élaborer un programme de formation :
  - ne pas présumer que les bénévoles et les employés possèdent le niveau adéquat de connaissances et de compétences;
  - déterminer les besoins en formation (ex. : sensibilisation au tourisme, mesures d'urgence, service à la clientèle, entretien des sentiers) :
    - savoir quelles sont les formations exigées par la loi;
    - revoir les descriptions de poste et les évaluations de rendement;
    - connaître les qualités et les faiblesses des bénévoles et des employés;
    - examiner les plaintes et les problèmes récurrents;
  - classer les besoins en formation par ordre de priorité;
  - fixer les objectifs de formation (ex. : description des compétences à acquérir);

- déterminer les méthodes d'évaluation (ex. : façon de mesurer la maîtrise des compétences);
- déterminer les ressources disponibles (ex. : séminaires professionnels, formateurs privés, normes de compétence, programmes à frais partagés);
- b) donner la formation :
  - sélectionner les méthodes de formation, par exemple :
    - démonstrations en milieu de travail;
    - mentorat ou assistance professionnelle;
    - séances d'application;
    - séminaires de formation;
    - réunions de groupe ou individuelles;
    - activités d'apprentissage (ex. : jeux de rôle, expérience pratique);
  - régler les détails de la séance de formation, par exemple :
    - contenu de la séance;
    - participants potentiels;
    - date, heure et lieu;
    - outils de formation (ex. : vidéos, manuels d'exploitation);
    - moniteurs;
  - communiquer aux participants potentiels les détails pertinents de la séance de formation;
  - donner la séance de formation :
    - créer un climat propice à l'apprentissage;
    - demander aux participants quelles sont leurs attentes à l'égard de la formation;
    - suivre le plan de cours;
    - souligner la réussite de la formation (ex. : remettre des certificats, diffuser la nouvelle dans le bulletin de l'entreprise);
- c) évaluer le programme de formation.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Contraintes :**

- ressources



### A3.15 Établir les horaires des bénévoles et des employés

- a) Préparer les horaires :
  - déterminer les périodes de pointe nécessitant le plus d'employés et de bénévoles;
  - déterminer les besoins en employés ou en bénévoles pour des tâches et des périodes précises;
  - établir l'horaire en tenant compte :
    - des heures d'exploitation;
    - de la législation sur l'emploi;
    - des activités spéciales;
    - des contraintes budgétaires (ex. : coût de la main-d'œuvre);
    - des exigences relatives aux subventions (ex. : minimum d'heures pour être admissible à une subvention);
    - des dimensions et des limites des installations;
    - des demandes et de la disponibilité des employés et des bénévoles;
    - des qualités et des faiblesses des employés et des bénévoles;
    - du nombre d'employés exigé à la même époque l'année précédente;
    - de l'équipement disponible;
    - des prévisions météorologiques;
  - revoir l'horaire pour s'assurer que tous les quarts de travail et les postes sont pourvus;
- b) finaliser l'horaire;
- c) afficher l'horaire dans un endroit visible;
- d) s'assurer que les employés et les bénévoles connaissent :
  - les directives et les procédures concernant :
    - les demandes de congé et de modification à l'horaire;
    - les heures supplémentaires;
  - le jour de la semaine où l'horaire est établi et affiché;

- e) modifier l'horaire, selon les besoins :
- aviser les employés ou les bénévoles concernés des changements apportés à l'horaire affiché.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Contraintes :**

- ressources



## A3.16 Tenir des réunions du personnel

- a) Reconnaître les avantages des réunions des employés et des bénévoles :
- établir de bonnes relations;
  - maintenir une attitude positive;
  - permettre de traiter des enjeux et des préoccupations;
  - fournir des occasions de :
    - fixer des objectifs;
    - planifier et surveiller des activités;
    - faire des mises à jour sur les produits et les services;
    - assurer une formation continue;
  - encourager les échanges d'idées;
  - démontrer l'intérêt de la direction;
  - motiver les employés et les bénévoles;
  - améliorer la communication et la rétroaction;
  - stimuler l'esprit d'équipe;
- b) préparer l'ordre du jour;
- c) établir des règles de base :
- s'assurer que tous les participants comprennent les règles :
    - animateur;
    - membres du comité;
    - personne responsable de faire respecter les limites de temps;
- d) établir des limites de temps et les respecter (ex. : heure de début et de fin);
- e) assurer la prise de notes;
- f) promouvoir l'efficacité des réunions, par exemple :
- déterminer les points à discuter;
  - attribuer des tâches aux participants;
  - fixer des limites de temps pour les mesures à prendre.



## A3.17 Effectuer des évaluations de rendement

- a) Créer une ambiance positive :
- saluer l'employé/le bénévole et le mettre à l'aise;
  - commencer et terminer par un commentaire positif;
- b) évaluer le rendement :
- inviter l'employé ou le bénévole à commenter le rendement (ex. : rendement de la personne faisant l'évaluation);
  - comparer le rendement avec les critères établis;
  - faire des commentaires sur les habiletés, les connaissances et les attitudes;
- c) fixer des objectifs de rendement :
- formuler des recommandations en vue de l'amélioration de l'employé;
  - s'entendre sur les buts à atteindre à court et à long terme :
    - tenir compte des qualités et des faiblesses;
    - déterminer les besoins en formation ou en éducation;
    - fixer des délais de réalisation;
- d) solliciter des commentaires de l'employé sur les directives et les procédures de l'entreprise qui influent sur le rendement;
- e) effectuer le suivi :
- mettre en œuvre des mesures incitatives et des programmes de formation, au besoin;
  - mettre par écrit les données pertinentes à l'évaluation du rendement et les classer au dossier;
  - revoir et mettre à jour la description de poste;
  - fixer la date de la prochaine évaluation;
  - surveiller les progrès de l'employé.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- situation menant à l'évaluation
- attentes

**Contraintes :**

- ressources



### A3.18 Licencier ou renvoyer les bénévoles et les employés

- a) Revoir les normes du travail et évaluer la nécessité de solliciter un avis juridique;
- b) calculer les sommes auxquelles la personne a droit (ex. : paie de vacances);
- c) aviser l'employé/le bénévole de son licenciement en privé :
  - assurer la présence d'un témoin;
  - indiquer le motif;
  - envisager des mesures de sécurité, s'il y a lieu;
- d) offrir une assistance, s'il y a lieu (ex. : fournir une lettre de référence);
- e) mener une entrevue de fin d'emploi, s'il y a lieu, et solliciter des commentaires sur :
  - l'entreprise et sa direction;
  - le poste;
- f) veiller à ce que le bénévole ou l'employé retourne ce qui appartient à l'entreprise (ex. : clés);
- g) préparer les documents nécessaires (ex. : cessation d'emploi);
- h) aviser les autres employés et bénévoles;
- i) remplir le dossier de l'employé en indiquant les faits relatifs au licenciement ou à la cessation d'emploi;
- j) finaliser la paie et les rapports requis.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- exigences légales
- culture d'entreprise

**Contraintes :**

- objectifs de l'entreprise
- disponibilité du personnel de relève
- culture d'entreprise



### A3.19 Répondre aux questions de nature générale

- a) Déterminer un protocole de réponse pour divers sujets, notamment :
  - infrastructure de l'organisation (ex. : commanditaires, autres organismes de motoneige);
  - objectifs de l'entreprise (ex. : développement futur);
  - structure organisationnelle interne (ex. : comité exécutif, présidence du comité);
  - renseignements sur les services de location et les concessionnaires;
- b) fournir des renseignements sur les sujets suivants :
  - sentiers, par exemple :
    - conditions;
    - limites;
    - caractéristiques physiques (ex. : paysage);
    - commodités;
  - conditions météorologiques;
  - emplacement des installations, par exemple :
    - salles de bain;
    - restaurants;
    - hébergement;
    - points de location et de vente;
    - centres de service;
    - services de guide;
    - banques;
    - services d'urgence;
  - disponibilité des permis :
    - coûts des différents types de permis;
    - points de vente des permis;
  - activités spéciales;
  - historique de la région (ex. : points d'intérêt);
  - formation à la conduite de motoneige et information sur la sécurité;
  - information sur l'environnement, par exemple :
    - faune;
    - collecte des ordures;
    - zones fragiles;
    - terres privées;

- règlements locaux applicables, lois et règlements provinciaux ou territoriaux et fédéraux (ex. : permis, assurances, transport);
- produits et services, par exemple :
  - revues et publications spécialisées;
  - cartes locales et provinciales ou territoriales recommandées;
  - information publiée par les fabricants;
  - séminaires offerts sur les produits.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- situation géographique
- demande
- état de développement

**Contraintes :**

- ressources humaines et financières
- volonté de participation des intervenants

## ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 4 : FORMER DES ALLIANCES STRATÉGIQUES

**Importance de cette compétence générale :**

- permet d'accroître la réussite des deux parties;
- favorise la viabilité du réseau de sentiers;
- encourage mutuellement l'atteinte des objectifs;
- tire parti des avantages de l'organisation;
- réduit les coûts et augmente les revenus.



### A4.1 Former des alliances stratégiques

- a) Connaître les intervenants avec lesquels des alliances stratégiques devraient être formées, par exemple :
- autres clubs de motoneigistes;
  - propriétaires fonciers privés ou publics à l'échelle locale, régionale, provinciale ou territoriale, nationale et internationale;
  - gouvernement :
    - municipal;
    - provincial ou territorial;
    - fédéral;
    - organismes de protection de l'environnement;

- organismes voués au tourisme;
- organismes voués aux ressources naturelles;
- collectivité :
  - sociétés de bienfaisance;
  - groupes de service;
  - groupes liés à l'enseignement;
- organismes de destinations touristiques;
- fournisseurs de service d'accueil :
  - hébergement;
  - restauration;
  - centres de service;
  - divertissement;
  - guides;
- fabricants et concessionnaires :
  - fabricants d'équipement d'origine;
  - concessionnaires et entreprises de location;
- institutions financières :
  - compagnies d'assurance;
  - banques;
  - sociétés de fiducie;
  - coopératives de crédit;
- organismes d'intervention d'urgence :
  - corps policiers;
  - organismes de recherche et de sauvetage;
  - services hospitaliers;
- autres utilisateurs des sentiers :
  - véhicules tous terrains;
  - utilisateurs non motorisés :
    - › skieurs de fond;
    - › utilisateurs de traîneaux à chiens;
    - › cyclistes;
    - › randonneurs;
    - › randonneurs équestres;

- b) documenter les éléments de l'alliance selon les attentes des intervenants, par exemple :
- consigner les ententes verbales;
  - signer des lettres d'intention;
  - établir des protocoles d'entente;
- c) évaluer l'efficacité de l'alliance;
- d) maintenir ou rompre l'alliance, selon les circonstances.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- ressources

**Contraintes :**

- volonté ou capacité des partenaires potentiels

## B. Gestionnaires de sentiers de motoneige

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1 : DÉVELOPPER DES SENTIERS DE MOTONEIGE

#### *Importance de cette compétence générale :*

- aide à offrir des sentiers sûrs;
- assure le respect des règlements;
- réduit au minimum l'incidence environnementale;
- améliore l'expérience du motoneigiste;
- aide à assurer l'accès continu aux terres;
- permet la mise en place de systèmes de sécurité et d'intervention d'urgence;
- fournit la structure financière et juridique de base permettant l'existence du réseau de sentiers sous plusieurs compétences territoriales et sur diverses propriétés privées;
- développe des relations avec les autres intervenants.



#### **B1.1 Planifier les sentiers**

- a) Établir des relations de travail avec le ministère des Ressources naturelles;
- b) obtenir le tracé de tous les sentiers auprès des clubs (ex. : existants, projetés, fermés);
- c) se conformer aux normes des clubs de motoneigistes provinciaux ou territoriaux et locaux, s'il y a lieu;
- d) assurer la coordination avec tous les paliers de gouvernements, les propriétaires fonciers privés ou publics et les autres intervenants, par exemple :
  - établir des relations avec les propriétaires fonciers et les clubs;
  - établir des relations avec les autorités du ministère qui fournissent le soutien d'ingénierie et le normes;
  - établir des relations avec les fournisseurs de services d'urgence;
  - entrer en relation avec les fournisseurs de services d'accueil;
- e) obtenir les permis de travaux et les permissions, notamment :
  - permis d'entretien général;
  - ententes sur les intersections de voies ferrées et de routes auprès des compagnies de chemins de fer et des instances gouvernementales responsables des transports;
  - droits de passage sur les terres (ex. : ententes signées avec les propriétaires fonciers publics et privés);
- f) obtenir des évaluations environnementales :
  - connaître les enjeux potentiels en matière de propriété et de protection de l'environnement;
- g) assister aux séances de discussion publique et aux réunions, au besoin;
- h) connaître et résoudre les incompatibilités entre les clubs et les intervenants (ex. : autres utilisateurs des sentiers);
- i) développer un plan directeur pour le réseau de sentiers :
  - envisager le rattachement aux autres réseaux :
    - intégration dans le réseau régional et provincial ou territorial;
  - concevoir le développement futur des sentiers;
  - planifier les modifications des sentiers, par exemple :
    - nouveau tracé;
    - fermeture;
    - jumelage;
  - planifier la signalisation future (ex. : emplacement et type);
  - élaborer un plan de système d'information et de sécurité (ex. : localisation des cartes de positionnement et des outils d'orientation);
- j) classer les sentiers selon les normes établies par les organismes provinciaux ou territoriaux :
  - classe 1 – norme minimale;
  - classe 2 – norme préférentielle;
  - classe 3 – norme exhaustive;



- k) concevoir les sentiers, par exemple :
- tenir compte des éléments suivants :
    - diversité du terrain;
    - accessibilité pour les équipes de recherche et de sauvetage;
    - corridors existants disponibles, par exemple :
      - › lignes électriques;
      - › pipelines;
      - › chemins forestiers;
      - › voies ferrées désaffectées;
  - utiliser comme ressources les normes des organismes gouvernementaux (ex. : foresterie ou organisme provincial de motoneige);
  - utiliser des plans de ponts approuvés par un ingénieur, au besoin;
  - intégrer :
    - les caractéristiques de conception, par exemple :
      - › zones d'étape;
      - › refuges chauffés;
    - les éléments de conception, par exemple :
      - › largeur;
      - › courbes;
      - › pentes;
      - › surfaces;
      - › drainage;
      - › intersections;
      - › limites.

## *Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

### *Variations :*

- propriété des terres
- changement de réglementation

### *Contraintes :*

- ressources humaines et financières
- réglementation contraignante
- opposition des intervenants



## **B1.2 Construire les sentiers**

- a) Déterminer le gestionnaire de projet :
- choisi par le sous-comité de sentiers du club de motoneigistes responsable du développement et de l'entretien des sentiers;

- b) préparer la construction :
- choisir :
    - les méthodes de construction (ex. : débroussaillage, dynamitage);
    - la main-d'œuvre (ex. : bénévoles, sous-traitants payés);
    - l'équipement (ex. : boteur);
  - déterminer comment obtenir les services, par exemple :
    - faire un jumelage avec un projet existant ou instaurer un projet de construction coopératif (ex. : une entreprise forestière qui ouvre une route peut permettre l'utilisation de l'équipement pour construire le sentier dans la foulée);
    - solliciter des partenariats avec des entreprises;
    - obtenir des subventions ou adhérer à des programmes de travail gouvernementaux;
  - c) se conformer aux normes des clubs de motoneigistes et des gouvernements et aux ententes signées;
  - d) surveiller la construction.

## *Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

### *Variations :*

- changement de réglementation

### *Contraintes :*

- ressources humaines et financières



## **B1.3 Élaborer une carte des sentiers**

- a) Soumettre toute l'information pertinente à l'entreprise de cartographie, par exemple :
- coordonnées GPS;
  - tracé des sentiers sur papier;
- b) élaborer une carte des distances avec l'entreprise de cartographie :
- utiliser les bornes kilométriques du gouvernement ou des entreprises forestières, dans la mesure du possible;

- la carte des distances est nécessaire pour déterminer les zones d'entretien, l'emplacement des refuges, des installations sanitaires, des panneaux de signalisation et pour établir correctement les distances sur les panneaux et autres outils d'orientation;
- c) offrir des occasions d'affaires aux annonceurs potentiels et identifier les commanditaires sur les cartes;
- d) vérifier les épreuves des cartes afin de s'assurer de l'exactitude de l'information (ex. : villes, lacs);
- e) obtenir les signatures nécessaires sur l'épreuve finale avant l'envoi à l'impression.

### **Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

#### **Variations :**

- exigences du cartographe

#### **Contraintes :**

- ressources humaines et financières



### **B1.4 Fournir les panneaux de signalisation**

#### **Importance de cette compétence particulière :**

- fournit de l'information essentielle aux motoneigistes;
  - est essentielle à la sécurité, à la protection de l'environnement et à la promotion des services d'accueil;
  - normalise la présentation de l'information sur les sentiers;
  - suscite un sentiment de sécurité;
  - fournit des outils d'orientation.
- a) Connaître les normes de signalisation du Conseil canadien des organismes de motoneige (CCOM) correspondant au type de sentiers :
- utiliser les normes du CCOM :
    - les normes minimales sont exigées pour les sentiers nouveaux, temporaires ou à faible circulation;
    - les normes préférentielles sont exigées pour les sentiers de desserte, de jonction, les sentiers principaux et autres sentiers à circulation moyenne ou dense;

- les normes exhaustives sont exigées pour les sentiers à circulation très dense, les principaux corridors et les sentiers spéciaux;
- b) connaître l'utilité de la signalisation, par exemple :
- régulariser la circulation;
  - prévenir les motoneigistes des particularités du sentier;
  - fournir de l'information permettant d'accroître le plaisir des motoneigistes;
- c) connaître les entités responsables de la signalisation, par exemple :
- les normes en matière de signalisation relèvent des autorités provinciales ou territoriales et/ou du club;
  - les clubs locaux sont tenus d'installer la signalisation pour réduire au minimum leur responsabilité;
- d) connaître les types de signalisation standard :
- panneaux réglementaires, tels que :
    - arrêt;
    - limite de vitesse;
    - interdiction de passage;
    - direction (ex. : sens unique, garder la droite);
  - panneaux d'avertissement, tels que :
    - intersection (autoroute, pont, route, voie ferrée, lac);
    - particularités du sentier (ex. : courbes, cahots, pentes raides, fin du sentier);
    - dangers potentiels (ex. : glace, eau libre);
    - environnement (ex. : plantation, secteur ensemencé, ferme, animaux);
    - autre utilisation (ex. : coupe de bois, piétons);
  - panneaux indicateurs, tels que :
    - directions (ex. : intersection, direction);
    - descriptions (ex. : sentier fermé, impasse);
    - services (ex. : mécanique, carburant, téléphone, toilettes);
    - accueil (ex. : restauration, hébergement, divertissement);
    - publicité (ex. : promotion du club, destination);
  - panneaux réfléchissants (ex. : bornes de sentier);

- panneaux sur le code de conduite, par exemple :
  - rester sur le sentier;
  - ne pas boire et conduire;
  - conduire en toute sécurité;
  - ramasser les ordures;
- e) choisir les panneaux appropriés :
  - respecter :
    - la réglementation gouvernementale, s'il y a lieu;
    - les normes des organismes régionaux de motoneige;
- f) se procurer les panneaux :
  - vérifier auprès des organismes de motoneige provinciaux et territoriaux pour le financement ou l'accès aux panneaux;
  - offrir des occasions d'affaires aux annonceurs et commanditaires potentiels;
  - acheter les panneaux;
- g) installer les panneaux :
  - placer les panneaux du côté droit du sentier à la hauteur appropriée en fonction de la hauteur de la neige et à la bonne distance du bord du sentier :
    - placer les panneaux dans le sens de la circulation;
    - assurer la meilleure visibilité possible;
  - installer les panneaux à l'automne et les enlever à la fin de la saison, s'il y a lieu;
  - protéger l'environnement (ne pas placarder les panneaux sur des arbres vivants).

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- changement de réglementation

**Contraintes :**

- ressources humaines et financières
- niveaux de la neige

## ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 2 : ENTREtenir LE RÉSEAU DE SENTIERS

*Importance de cette compétence générale :*

- permet de se conformer à la réglementation;
- accroît l'utilisation efficace des ressources;
- assure la gestion des risques;
- procure aux motoneigistes une expérience sûre et agréable;
- permet d'offrir un produit touristique de qualité commerciale.



### B2.1 Entretenir le réseau de sentiers

- a) Établir un plan d'entretien des sentiers :
  - vérifier les sentiers :
    - faire l'inventaire des sentiers existants;
    - examiner l'état des sentiers;
    - examiner la classification des sentiers;
  - déterminer les besoins des sentiers (ex. : inspecter les ponts annuellement);
  - déterminer les ressources nécessaires;
  - se procurer et entretenir l'équipement;
  - élaborer un plan et un calendrier de surveillance des sentiers;
- b) inspecter les sentiers, notamment :
  - crêtes de glace;
  - état;
  - broussailles;
  - pentes;
  - surfaces;
  - ponts;
  - ponceaux;
  - panneaux de signalisation;
- c) surveiller les activités d'entretien :
  - vérifier le registre du préposé à l'entretien;
  - s'assurer que le registre indique :
    - dangers;
    - état;
    - panneaux nécessitant des réparations ou un remplacement;
- d) vérifier la satisfaction des motoneigistes :
  - solliciter les commentaires des membres et utilisateurs;
  - faire un essai des sentiers.

*Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

*Variations :*

- taille du club de motoneigistes
- compétences au sein du club
- volume de circulation sur les sentiers
- technologie disponible

*Contraintes :*

- ressources humaines et financières

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 3 : UTILISER L'ÉQUIPEMENT D'ENTRETIEN

*Importance de cette compétence générale :*

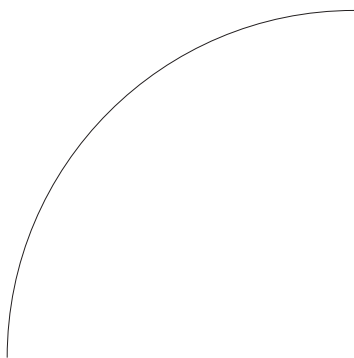
- protège la santé et le bien-être du préposé à l'entretien;
- protège les motoneigistes;
- protège l'investissement dans l'équipement;
- maximise l'utilisation de l'équipement;
- prévient les dommages à l'équipement;
- permet de respecter les exigences de la garantie;
- protège la propriété.



#### B3.1 Préparer l'équipement en vue de l'entretien des sentiers

- Effectuer la vérification prédémarrage de l'équipement :
  - enlever l'excès de neige et de glace;
  - utiliser la liste de vérifications prédémarrage du fabricant (ex. : vérifier les niveaux de fluides, vérifier les traverses mal fixées sur les chenilles);
  - choisir l'instrument approprié selon le travail à effectuer, par exemple :
    - lame niveleuse :
      - › défait la neige;
      - › compacte la neige;
      - › procure une surface finie;
    - conditionneur motorisé :
      - › défait la neige très compactée;
      - › procure une surface finie;
    - rouleau :
      - › aplatit et compacte la neige;

- › procure une surface finie;
  - lame :
    - › installée à l'avant de la dameuse, sert à pousser et à étendre la neige;
    - › égalise la surface pour l'attelage arrière;
    - › déplace la neige de différentes façons selon l'angle, l'inclinaison et la hauteur de la lame (ex. : ramener la neige sur le sentier pour remplir les trous, pousser la neige vers les côtés pour élargir ou dégager le sentier);
  - vérifier les instruments (ex. : couteaux, chenilles) pour déceler :
    - les dommages au châssis (ex. : fissures de tension, déformation);
    - les boulons ou goupilles manquants ou endommagés;
  - graisser l'instrument selon les indications du fabricant;
  - s'assurer que l'instrument est bien attaché à la dameuse, si déjà fixé;
  - corriger et rapporter toute défaillance ou tout dommage, selon la politique de l'entreprise;
- passer en revue l'inscription précédente au registre d'entretien;
  - faire une inscription au registre d'entretien;
  - démarrer l'équipement d'entretien :
    - suivre les procédures de démarrage indiquées par le fabricant (ex. : vérifier que la pression d'huile est au niveau minimal requis);
    - obtenir de l'aide si le moteur ne démarre pas;
  - utiliser la dameuse seulement lorsque les températures minimales d'utilisation sont atteintes;
  - attacher un instrument, s'il y a lieu :
    - s'assurer que l'instrument n'est pas gelé au sol;
    - reculer ou avancer la dameuse près de l'instrument :
      - établir un contact visuel avec les coéquipiers;
    - raccorder l'instrument à la dameuse, conformément aux directives du fabricant;
    - s'assurer que l'instrument est bien en place;



- brancher tous les raccords électriques et les conduites hydrauliques, s'il y a lieu :
  - s'assurer que tous les raccords rapides sont bien propres;
  - s'assurer que tous les raccords sont bien serrés et dans le bon ordre;
  - joindre les cache-poussière opposés, s'il y a lieu;
- retirer, replier et conserver le support d'instrument;
- g) s'assurer que l'instrument fonctionne correctement.

## *Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

### **Contraintes :**

- températures extrêmes
- dommages irréparables
- ressources humaines et financières



## **B3.2 Utiliser l'équipement d'entretien**

- a) Être préparé aux différentes conditions météorologiques :
  - temps extrêmement froid (-30 °C et moins) :
    - reconnaître les effets sur l'équipement :
      - › les fonctions hydrauliques deviennent lentes et faibles;
      - › les pièces de métal et de plastique, le verre, les boyaux et la suspension deviennent fragiles;
      - › les batteries perdent leur puissance de démarrage;
      - › la graisse et l'huile épaississent;
      - › le carburant et l'antigel peuvent figer;
    - suivre la procédure d'utilisation du fabricant, par exemple :
      - › ne pas laisser le moteur tourner au ralenti une fois que les températures minimales ont été atteintes;
      - › s'assurer que la température du moteur ne tombe pas sous le point indiqué par le fabricant;
    - changer de graisse pour faire face aux conditions extrêmes;
    - ne pas forcer des accessoires hydrauliques lents ou faibles;
  - traiter avec précaution les pièces de verre, de métal et de plastique ainsi que les boyaux et la suspension;
  - manœuvrer la dameuse plus lentement et plus doucement;
  - vérifier la compatibilité des tensions en cas de survolage des batteries;
  - connecter le chauffe-bloc lorsque le moteur est arrêté;
  - chute de neige importante :
    - prévoir les effets suivants :
      - › la traction diminue;
      - › la charge augmente aux points de tension à cause de l'accumulation de glace et de neige;
    - vérifier que la prise d'air n'est pas obstruée;
  - temps chaud (0 °C et plus) :
    - les pièces du moteur et du système hydrostatique peuvent surchauffer :
      - › suivre les indications du fabricant en cas de surchauffe;
    - vérifier souvent la viscosité de la graisse afin d'empêcher le grippage;
  - conditions glacées :
    - tenir compte de la diminution de la traction (ex. : diminuer la vitesse, éviter les pentes raides);
    - installer des crampons;
- b) empêcher la dameuse de dérapage ou de glisser :
  - ne pas paniquer;
  - ne pas freiner :
    - l'utilisation des freins est inefficace dans la plupart des glissades;
  - ne pas inverser la rotation des chenilles pour empêcher un dérapage;
  - dépasser la vitesse de la glissade et tenter de regagner la maîtrise de la dameuse;
  - réduire la vitesse des chenilles le plus rapidement possible afin d'éviter tout dommage;
  - relever l'instrument si la dameuse glisse de côté ou vers l'arrière;
  - pour diriger la dameuse, déplacer l'instrument du côté opposé à la glissade ou au dérapage;

- abaisser la lame en dernier recours pour arrêter la dameuse;
- briser son élan avant de freiner aux jonctions d'une pente abrupte (ex. : freiner avant d'aborder une pente abrupte);
- c) utiliser le treuil :
  - respecter les indications du fabricant concernant le treuil;
  - toujours installer des panneaux d'avertissement sur les sentiers;
  - respecter les directives du fabricant concernant le nombre minimal d'enroulements du câble sur son tambour :
    - aviser son superviseur lorsque le câble est endommagé ou usé;
    - ne pas laisser le câble se tordre ou se chevaucher sur le tambour;
  - prévenir l'enroulement prématuré du câble :
    - corriger alternativement la torsion du câble au début et à la fin de chaque passage;
    - tenir le câble à l'écart des pare-neige;
- d) utiliser le treuil d'une autre dameuse :
  - utiliser en situation d'urgence seulement;
  - ne pas tenter la manœuvre sans formation adéquate;
  - suivre attentivement les instructions :
    - construire une plate-forme d'ancrage :
      - › construire une grosse plate-forme de neige aussi près que possible du point de touche;
      - › laisser durcir la plate-forme (le temps nécessaire varie selon les conditions météo);
    - positionner la dameuse bien à plat sur la plate-forme d'ancrage :
      - › fixer la dameuse d'ancrage sur la plate-forme (ex. : enchaîner à de grosses billes, à des rochers ou à des arbres);
    - seule une personne expérimentée doit être autorisée à manœuvrer la dameuse d'ancrage ou de treuillage;
    - tester la plate-forme d'ancrage en exerçant une tension maximale sur le câble du treuil, conformément aux directives du fabricant :

- › la dameuse d'ancrage ne devrait pas bouger;
- utiliser la capacité maximale de treuillage selon le type de traction :
  - › pour une traction directe, les deux treuils peuvent fonctionner à capacité maximale de treuillage;
  - › pour une traction latérale, suivre les indications du fabricant concernant la capacité de treuillage en fonction de l'angle de traction :
    - ◇ la traction latérale diminue la capacité de treuillage;
  - attendre les directives avant d'enlever la dameuse de treuillage de la plate-forme;
- e) garer l'équipement pendant l'utilisation :
  - abaisser l'instrument au sol;
  - passer au neutre, s'il y a lieu;
  - engager le frein à main;
  - suivre les directives du fabricant en ce qui concerne la durée et la vitesse à respecter lorsque le moteur tourne au ralenti.

### *Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

#### *Variations :*

- compétences et expérience du préposé

#### *Contraintes :*

- bris d'équipement
- conditions extrêmes



### **B3.3 Arrêter l'équipement d'entretien**

- a) Détacher les instruments :
  - avancer jusqu'au lieu d'entreposage de l'instrument;
  - garer la dameuse à l'emplacement désigné seulement;
  - enlever la glace et la neige de la dameuse et des instruments;
  - abaisser ou installer le support d'instrument;
  - éteindre le moteur de la dameuse;
  - débrancher les conduites hydrauliques et les raccords électriques, s'il y a lieu;
  - remplacer les cache-poussière sur les raccords rapides, s'il y a lieu;

- détacher l'instrument;
- redémarrer la dameuse;
- repartir lentement en vérifiant que l'instrument est bien dégagé;
- b) garer la dameuse à l'emplacement désigné;
- c) reprendre la liste de vérifications prédémarrage du fabricant;
- d) abaisser l'instrument au sol s'il n'est pas détaché;
- e) vérifier l'instrument;
- f) s'assurer que le cycle de refroidissement approprié est terminé;
- g) éteindre le moteur;
- h) passer au neutre, s'il y a lieu;
- i) engager le frein à main;
- j) s'assurer de brancher les chauffe-bloc;
- k) remplir le réservoir de carburant :
  - éviter de renverser du carburant sur les chenilles :
    - les produits pétroliers dissolvent le caoutchouc des chenilles;
- l) nettoyer la cabine et la machine;
- m) remplir le registre du préposé à l'entretien et signaler les besoins d'entretien, notamment :
  - date;
  - heure;
  - portion du sentier entretenue;
  - distance;
  - conditions du sentier;
  - conditions météorologiques et température;
- n) remplir le registre d'entretien de l'équipement ou la liste de contrôle de l'équipement;
- o) remettre les clés à l'endroit approprié.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- conditions météorologiques

**Contraintes :**

- bris d'équipement



## B3.4 Effectuer l'entretien préventif

- a) Vérifier les niveaux d'huile et autres fluides;
- b) suivre les exigences du calendrier d'entretien régulier, par exemple :
  - changer les fluides et les courroies;
  - faire la mise au point;
  - faire la lubrification;
- c) vérifier l'usure des pièces.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- besoins en équipement selon l'usure

**Contraintes :**

- ressources humaines et financières



## B3.5 Suivre la procédure en cas de défaillance mécanique

- a) Déterminer le problème :
  - vérifier les jauges;
  - arrêter le véhicule;
  - faire une vérification matérielle; par exemple, en cas de diminution de la pression d'huile :
    - éteindre immédiatement le moteur;
    - vérifier le niveau d'huile;
    - vérifier la présence d'une fuite d'huile;
- b) évaluer la capacité de réparer le problème :
  - considérer :
    - outils et pièces disponibles;
    - connaissances;
    - gravité du problème, par exemple :
      - › surchauffe du système hydrostatique :
        - ◇ faire rouler la dameuse sans charge;
        - ◇ arrêter la dameuse si la température ne baisse pas;
      - › surchauffe du moteur :
        - ◇ réduire le régime du moteur au ralenti élevé (ex. : 1500 tours/min);
        - ◇ arrêter le moteur s'il ne refroidit pas;
        - ◇ vérifier s'il y a une fuite ou un boyau éclaté;

- c) prendre les mesures correctives nécessaires, par exemple :
- conduite hydraulique débranchée :
    - raccorder la conduite;
    - remplacer le liquide perdu;
  - conduite hydraulique éclatée :
    - isoler la conduite, dans la mesure du possible;
    - remplacer la conduite, si possible;
  - crevaisson :
    - se rendre à l'atelier de réparation si cela ne provoque pas d'autres dommages;
  - conduite hydrostatique éclatée :
    - arrêter immédiatement la dameuse;
    - débrancher la conduite, dans la mesure du possible;
    - se rendre à l'atelier de réparation si cela ne provoque pas d'autres dommages;
- d) se rendre à l'atelier de réparation si le problème ne peut pas être entièrement réglé sur le sentier et si cela ne provoque pas d'autres dommages;
- e) si le problème ne peut pas être réglé et si l'équipement ne peut être déplacé :
- garer le véhicule sur le côté sûr du sentier pour éviter les motoneigistes, dans la mesure du possible :
    - serrer les freins;
    - installer des torches et des panneaux de mise en garde sur le sentier;
  - aviser le superviseur par radio ou téléphone cellulaire ou satellite;
  - attendre les directives;
  - nettoyer les dégâts d'huile, s'il y a lieu;
  - suivre la procédure d'arrêt au besoin et dans la mesure du possible;
  - retourner à la zone de stationnement en motoneige;
  - faire envoyer une équipe de réparation pour réparer l'équipement;
  - ramener l'équipement à la zone d'entretien;
  - effectuer toute réparation subséquente;
- f) faire un rapport conformément à la procédure, par exemple :
- informer le superviseur;
  - consigner au registre.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- absence d'équipement de remorquage

**Contraintes :**

- blessure sur le sentier
- conditions météorologiques

## ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 4 : ENTREtenir LES SENTIERS

**Importance de cette compétence générale :**

- attire les motoneigistes;
- crée une demande pour des permis de sentiers;
- réduit les risques d'accidents ou d'égarement des personnes;
- attire les bénévoles et les organismes d'accueil, qui profitent ainsi d'un réseau bien entretenu;
- évite les dommages à la propriété privée, à l'équipement et à l'environnement;
- offre des sentiers durables et de bonne qualité;
- compense pour les conditions météorologiques et la température.



### B4.1 Déterminer les exigences en matière de damage

- a) Dangers du terrain, par exemple :
- roches et souches dépassant de la neige;
  - surfaces instables (ex. : marécages, muskeg);
  - zones d'avalanche ou d'érosion;
  - plaques de glace :
    - naturelles ou créées par les chenilles et les véhicules;
  - dangers reliés à l'eau, par exemple :
    - eau libre;
    - glace mince;
    - crêtes de glace;
- b) zones habituelles d'accumulation de neige :
- réservoirs établis sur les collines, aux endroits où des pare-neige ont été placés;



- réservoirs naturels, par exemple :
  - accumulations dues au vent;
  - bancs de neige;
  - secteurs très boisés;
  - face abritée des lacs et des collines;
- c) caractéristiques de la neige :
  - neige naturelle :
    - sensible aux vents dominants;
    - sensible aux changements de température :
      - › réagit différemment selon la température;
    - le temps de durcissement décroît si la neige est déplacée;
    - procure moins de traction lorsqu'elle est fraîchement tombée;
  - neige dégradée ou granuleuse :
    - les cristaux sont défaits et ont perdu leur propriété de cohésion;
    - peut être accumulée par le vent en bancs ou recouverte d'une croûte glacée;
    - peut être récupérée en y ajoutant de la neige fraîche;
- d) effets du climat :
  - la direction et les oscillations du vent déplacent la neige;
  - la température influe sur le temps de durcissement de la neige;
  - l'augmentation des chutes de neige suppose plus de damage;
- e) fréquence d'utilisation et type de sentier :
  - volume de circulation;
  - type de motoneiges;
  - type de sentier :
    - long;
    - court;
  - mauvaise utilisation du sentier :
    - autres utilisateurs;
    - motoneigistes irresponsables.
- c) tenir compte des conditions climatiques (ex. : les sentiers damés pendant une période de redoux se transforment en bourbiers) :
  - une température trop froide peut causer des défaillances de l'équipement;
- d) suivre les directives concernant le damage durant le jour :
  - aviser la patrouille en motoneige et le personnel concerné de son intention de damer et de la zone qui doit être damée;
  - assurer l'installation de panneaux indiquant que le damage est en cours;
  - demander une escorte;
- e) suivre les directives concernant le damage au printemps :
  - damer le plus de terrain possible avant le gel de la nuit;
  - être extrêmement prudent :
    - être conscient des ruisseaux qui coulent sous le couvert de neige;
    - savoir que la neige saturée d'eau colle à la dameuse :
      - › réduit le rendement;
      - › peut endommager la machine.

## Fréquence : contextuelle/ponctuelle

### Variations :

- événements spéciaux

### Contraintes :

- disponibilité des bénévoles
- panne mécanique
- ressources financières
- conditions météorologiques



## B4.3 Mettre en application les principes de damage

- a) Damer à une vitesse située entre 9 et 12 kilomètres/heure, selon les conditions;
- b) établir des méthodes de damage efficaces :
  - damer les sentiers les plus fréquentés en premier;
  - damer les sentiers moins fréquentés une fois que les premiers sont terminés;



## B4.2 Planifier l'entretien des sentiers

- a) Damer la nuit, dans la mesure du possible :
  - temps de durcissement plus favorable;
  - sécurité accrue;
- b) damer durant les périodes de faible circulation;

- c) compacter les sentiers :
  - retirer les instruments où cela est possible;
  - compacter la neige avec les chenilles pour former une base et retenir la neige;
  - utiliser le rouleau s'il est disponible;
  - couvrir une aire aussi grande que possible;
  - aplanir la surface ou laisser des rangs non compactés, selon les directives reçues, pour retenir la neige;
  - se déplacer avec prudence :
    - être conscient des dangers du terrain;
- d) étaler la neige :
  - ajuster la vitesse aux conditions (ex. : quantité de neige);
  - ne pas faire glisser les chenilles;
  - placer la lame de manière appropriée (angle, inclinaison, hauteur) pour pousser la neige avec efficacité;
  - éviter de mélanger de la roche à la neige;
  - laisser un flanc se former de chaque côté de la lame afin d'augmenter la quantité de neige poussée;
  - ne pas damer la même zone à plusieurs reprises :
    - la traction diminue quand la neige est fréquemment déplacée;
- e) enlever les bosses :
  - utiliser la lame pour :
    - niveler les bosses complètement à partir de la base;
    - défaire la neige;
  - utiliser la barre de compactage pour compacter;
- f) laisser durcir la neige après le damage;
- g) faire le damage profilé :
  - diriger le mouvement de la neige en réglant l'angle de la lame et en ouvrant les ailerons mécaniques de la lame avant;
  - pousser la neige de l'extérieur du sentier vers l'intérieur pour réduire l'effet de cuvette afin d'aider à :
    - former une base;
    - retenir la neige;
    - niveler les sentiers;
    - rendre les sentiers les plus attrayants possible;
    - prévenir les changements abrupts sur les sentiers;

- h) colmater les zones très passantes :
  - colmater la zone au début du quart de travail, dans la mesure du possible;
  - pousser la neige pour renforcer les zones de circulation intense;
  - laisser une surface finie;
  - laisser durcir la neige le plus longtemps possible;
  - couvrir les roches, l'herbe et la saleté;
  - couvrir les zones où le couvert de neige est mince;
- i) damer les plaques de glace :
  - travailler la glace avec l'instrument approprié (ex. : lame et conditionneur de neige, lame à dents à ressorts);
  - couvrir de neige.

#### *Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

#### *Variations :*

- compétences et expérience du préposé

#### *Contraintes :*

- ressources humaines et financières
- disponibilité et capacité de l'équipement



#### **B4.4 Travailler en toute sécurité**

- a) Respecter :
  - la Loi sur les accidents du travail;
  - les lois sur la santé et la sécurité au travail;
  - les directives de l'entreprise;
- b) assurer sa sécurité personnelle :
  - suivre les procédures de sécurité de l'entreprise;
  - dans la mesure du possible, porter un poste radio ou un téléphone cellulaire ou satellite;
  - s'assurer que le superviseur sait en tout temps où l'on se trouve;
  - aviser le superviseur à la fin du quart de travail :
    - faire part des anomalies rencontrées;
  - emporter des fournitures supplémentaires, par exemple :
    - nourriture et eau;
    - carburant;

- trousse de sécurité;
- vêtements chauds;
- quand on recule, s'assurer de voir les personnes qui se trouvent derrière la dameuse;
- c) emprunter le trajet désigné;
- d) utiliser tout l'équipement conformément aux directives des fabricants :
  - s'assurer que :
    - tous les outils et pièces d'équipement sont en état de marche;
    - les signaux sonores fonctionnent en tout temps, s'ils sont disponibles;
    - tous les phares et clignotants fonctionnent;
- e) être alerte, faire attention aux motoneigistes ou autres utilisateurs des sentiers en tout temps;
- f) suivre les procédures d'urgence pour les conditions dangereuses (ex. : enfoncement dans la glace, voile blanc, panne d'équipement, blessure corporelle);
- g) contrôler la sécurité des sentiers :
  - prendre les mesures nécessaires après avoir signalé les dangers potentiels et les irrégularités, par exemple :
    - plaques de glace;
    - glace mince;
    - roches;
    - souches;
    - signalisation manquante;
    - travaux en cours;
    - machinerie en panne;
  - réduire au minimum les dangers potentiels sur les sentiers, notamment :
    - amoncellements de neige;
    - grosses branches;
    - débris anormaux (ex. : bouteilles, pièces d'équipement usées);
    - roches en surface.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- changements de réglementation

**Contraintes :**

- capacité de l'équipement
- ressources humaines et financières

## C. Patrouilleurs de sentiers de motoneige

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1 : PATROUILLER LES SENTIERS

*Importance de cette compétence générale :*

- la patrouille est la première ligne de secours aux motoneigistes;
- procure de l'information, des conseils et de l'aide;
- favorise la sécurité des motoneigistes;
- peut sauver des vies;
- réduit le nombre de violations de propriété;
- protège les intérêts des intervenants;
- assure la gestion des risques;
- aide à assurer la cohérence du programme de patrouille;
- permet de respecter les obligations légales;
- protège le patrouilleur;
- améliore l'image de l'industrie de la motoneige.



#### C1.1 Déterminer les exigences en matière de patrouille

- a) Posséder un permis de conduire valide ou un permis de conduire une motoneige;
- b) posséder les certificats requis (ex. : secourisme, réanimation cardio-respiratoire);
- c) posséder une motoneige et tout autre équipement nécessaire ou y avoir accès;
- d) posséder la formation requise pour veiller à l'application des règlements de l'entreprise, selon les directives de l'entreprise aux patrouilleurs, par exemple :
  - violation de propriété;
  - comportement perturbateur;
  - conduite en état d'ébriété;
  - vente de permis.



## C1.2 Patrouiller les sentiers

- a) Organiser l'orientation en matière de sécurité et d'application du règlement avec, par exemple :
  - GRC;
  - police locale;
  - service d'incendie local;
  - hôpital local;
  - services d'ambulance;
  - équipes de recherche et sauvetage;
  - services des parcs;
- b) participer aux programmes d'orientation afin de :
  - se familiariser avec les ressources en cas d'urgence;
  - apprendre le protocole d'urgence;
- c) donner accès à de l'aide en cas de problèmes mécaniques;
- d) être au service des motoneigistes, par exemple :
  - recommander les sentiers appropriés aux compétences des motoneigistes;
  - offrir une carte des sentiers ou des indications aux personnes qui en ont besoin;
  - aider les motoneigistes handicapés, au besoin;
- e) promouvoir et favoriser le respect des règles de permis;
- f) connaître les conditions de sentiers dangereuses :
  - damage non uniforme (ex. : ornières, accumulation de neige durcie);
  - panneaux ou balises manquantes;
  - dangers sur la route et dans les zones désignées, par exemple :
    - bosses;
    - plaques de glace;
    - mauvais état de la neige (ex. : neige fondante);
    - glace dangereuse;
    - fissures de pression sur la glace;
    - trous;
    - arbres tombés;

- zones de neige fondue;
  - souches;
  - rochers;
  - eau libre;
  - danger d'avalanche;
  - surface impossible à damer;
- g) gérer les conditions dangereuses (ex. : avalanche) :
    - reconnaître la nature du danger (ex. : rocher, plaque de glace);
    - enlever la source du danger, dans la mesure du possible;
    - placer des balises pour signaler le danger si la source ne peut être enlevée :
      - utiliser les balises de danger standard (ex. : panneau de mise en garde, clôture, ruban marqueur réfléchissant);
    - déterminer si de l'aide est nécessaire (ex. : demander le damage de la zone, au besoin);
  - h) rapporter les conditions dangereuses :
    - demander la fermeture de la zone dangereuse, au besoin;
    - consigner l'incident et les interventions effectuées conformément aux directives;
  - i) assister aux activités spéciales (ex. : rallyes) :
    - gérer l'activité de manière à :
      - prévenir les accidents;
      - assurer la circulation harmonieuse des motoneigistes;
      - gérer le stationnement;
      - prévenir le vol.

### *Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

#### *Variations :*

- législation
- pratiques en vigueur
- compétence territoriale

#### *Contraintes :*

- ressources humaines et financières



## C1.3 Signaler les motoneigistes aux facultés affaiblies par l'alcool ou les drogues

- a) Reconnaître les symptômes d'une consommation abusive de drogue ou d'alcool, par exemple :
  - jugement affaibli;
  - temps de réaction diminué;
  - perte de coordination;
  - troubles d'élocution;
  - regard vitreux;
  - odeur d'alcool;
- b) prendre des mesures dans les limites légales :
  - prendre contact avec les autorités pertinentes.

*Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

### *Variations :*

- contexte législatif
- normes du milieu (ex. : collectivités bannissant l'alcool)
- stratégie de mise en œuvre

### *Contraintes :*

- ressources
- soutien des autorités
- autorités



## C1.4 Gérer les conflits

- a) Connaître les types de conflit :
  - direct (ex. : motoneigiste et autres utilisateurs de la ressource);
  - indirect (ex. : motoneigiste causant des dommages environnementaux);
- b) connaître les autres utilisateurs de la ressource :
  - chasseurs;
  - pêcheurs;
  - amateurs de plein air (ex. : skieurs, utilisateurs de traîneaux à chiens);
  - industries (ex. : entreprises forestières et minières, trappeurs);
  - gouvernement;

- c) réagir en cas de conflit :

- évaluer la situation;
- réduire les risques de confrontation, par exemple :
  - éviter les périodes et les endroits occupés, dans la mesure du possible (ex. : les endroits facilement accessibles les fins de semaine et en périodes de vacances);
  - garder son sang-froid (ex. : éviter de devenir émotif);
- déterminer les dangers possibles;
- éloigner du danger soi-même et les autres personnes;
- expliquer la situation aux autres afin qu'ils comprennent les mesures prises;
- signaler les conflits ou les conflits potentiels à l'employeur et aux autorités concernées.

*Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

### *Variations :*

- contexte législatif
- normes du milieu

### *Contraintes :*

- ressources
- soutien des autorités
- autorité



## C1.5 Préparer une intervention d'urgence

- a) Obtenir de la collaboration relativement aux interventions d'urgence :
  - s'assurer que les équipes et l'équipement d'urgence locaux sont en place (ex. : traîneaux);
  - obtenir l'approbation pour l'aménagement d'un hélicad pour services d'ambulance aérienne de nuit;
- b) inspecter et dresser l'inventaire de l'équipement d'intervention d'urgence pour motoneigiste :

- l'équipement doit inclure :
  - pour l'hélicoptère de sauvetage :
    - › 2 casques;
    - › 2 pantalons de motoneigiste;
    - › 2 paires de gants;
    - › 1 sac d'équipement;
  - pour l'équipement motorisé de sauvetage :
    - › attelage;
    - › traîneaux (au besoin);
    - › 2 casques;
    - › 2 pantalons de motoneigiste;
    - › 2 paires de gants;
    - › 1 sac d'équipement;
- récupérer ou remplacer les éléments manquants de l'équipement de sauvetage;
- fournir des rapports d'inspection;
- c) aider à la répartition des motoneiges de sauvetage (ex. : sentiers situés à proximité de la motoneige de sauvetage);
- d) assister aux réunions de planification des interventions d'urgence.

**Fréquence : annuelle**

**Variations :**

- ressources
- attentes de la collectivité locale

**Contraintes :**

- ressources
- soutien des autorités

## D. Guides de motoneige

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1 : FOURNIR LES SERVICES DE GUIDES

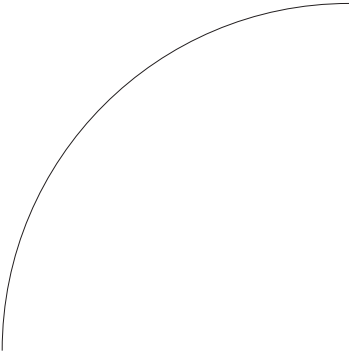
*Importance de cette compétence générale :*

- permet de procurer une expérience à motoneige agréable et sûre pour le guide et les clients;
- améliore l'uniformité du service au sein de l'industrie de la motoneige;
- encourage les clients à revenir;
- développe la confiance des clients dans les guides;
- réduit les inquiétudes;
- permet de répondre aux attentes des clients;
- montre du respect pour les autres intervenants;
- protège les investissements;
- améliore les services;
- fait la promotion d'entreprises futures.



#### D1.1 Effectuer les activités de préparation du voyage

- a) Tenir une réunion de planification avec l'employeur :
  - déterminer le type de voyage (ex. : sentiers, région sauvage);
  - confirmer les détails du voyage, par exemple :
    - trajet;
    - objectifs;
    - services inclus;
    - fournitures et équipement;
    - durée du voyage;
    - destination;
    - horaire;
    - arrangements pour traverser les autoroutes principales, s'il y a lieu (ex. : prévenir les autorités policières);
    - autorisations et permissions;

- 
- obtenir de l'information sur les clients, par exemple :
    - provenance;
    - nombre;
    - groupe d'âge;
    - conditions de santé ou limites physiques;
    - exigences diététiques;
  - organiser les systèmes de communication, par exemple :
    - d'un moyen de communication et d'un moment précis (ex. : radio ou téléphone cellulaire tous les soirs);
    - établir un plan d'urgence (ex. : à la suite de deux communications prévues non établies, envoyer un avion);
    - convenir d'utiliser des vestes orange ou en matière réfléchissante pour les personnes qui ouvrent et ferment le convoi;
    - convenir d'un signal de détresse (ex. : agiter un drapeau quelconque);
  - b) se préparer selon les conditions saisonnières et climatiques, par exemple :
    - écouter les bulletins météorologiques, les rapports maritimes et les nouvelles, dans la mesure du possible;
    - s'habiller selon l'activité, le climat et la saison (ex. : porter des vêtements de pluie étanches);
    - être attentif aux changements de conditions climatiques (ex. : ennuagement, vent);
    - être prêt aux changements de conditions climatiques (ex. : avoir des vêtements de rechange, préparer des plans d'urgence);
    - se préparer en vue de conditions climatiques extrêmes (ex. : temps doux, tempêtes de neige, froid intense, etc.);
  - c) s'assurer d'avoir un équipement et un approvisionnement adéquats, par exemple :
    - vestes clairement identifiées et marquées pour les guides;
    - trousse de survie;
    - trousse de premiers soins;
    - outils et pièces de rechange;
    - cartes et boussoles;
    - système de communication;
    - nourriture en quantité suffisante;
  - d) s'assurer que les clients possèdent les permis requis, par exemple :
    - permis de conduire;
    - preuve d'assurance;
    - permis de sentiers;
    - formulaire de renonciation signé, s'il y a lieu;
  - e) vérifier l'équipement des clients :
    - s'assurer qu'ils ont un équipement adéquat (ex. : comparer avec la liste de contrôle du dépliant) :
      - demander aux clients de retirer et de ranger les articles superflus;
      - fournir les articles qui manquent, dans la mesure du possible;
    - s'assurer que les bagages des clients sont appropriés au transport (ex. : résistance aux intempéries et au transport) :
      - offrir son assistance aux clients, au besoin;
    - vérifier que les bagages personnels des clients ne contiennent pas de contenants sujets au gel ou au bris;
    - demander aux clients d'indiquer où ils rangent leurs médicaments, s'il y a lieu;
  - f) vérifier que la motoneige et l'équipement des clients sont dans un état adéquat pour le voyage, par exemple :
    - essence et huile;
    - courroies et chenilles;
    - suspension;
    - courroies et bougies d'allumage de rechange;
    - système d'éclairage;
    - provision d'essence;
  - g) installer une radio de casque aux clients :
    - installer une radio de casque pour la personne qui ferme le convoi s'il n'y a qu'un guide;
  - h) former les clients à l'utilisation de la radio de casque;
  - i) déterminer les coûts :
    - coût total du forfait individuel;
    - ventilation détaillée, par exemple :
      - location de véhicules;
      - repas et hébergement;
      - permis;
      - salaire du guide;

- j) obtenir l'approbation du client sur les coûts et le paiement :
- fournir des options de paiement;
  - établir un plan de paiement.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- langue
- client qui fournit son propre équipement
- taille de l'entreprise

**Contraintes :**

- demande



**D1.2 Assurer le bien-être des clients**

- Souhaiter la bienvenue aux clients, par exemple :
  - serrer la main des clients;
  - s'adresser aux clients par leur nom;
  - se présenter;
- établir de bonnes relations, par exemple :
  - s'enquérir de l'arrivée en avion ou en voiture ou des voyages précédents;
  - parler avec enthousiasme du voyage à venir;
- comparer les noms des personnes présentes et leur nombre à la liste d'inscription;
- aider les clients, par exemple :
  - offrir de transporter leurs bagages et leur équipement;
  - les aider à s'installer dans leurs quartiers;
  - répondre aux demandes spéciales;
- discuter des activités prévues et de l'horaire (ex. : lunch, rencontre avant le départ);
- permettre aux clients de se familiariser avec leur environnement.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- taille du groupe
- langue
- installations disponibles

**Contraintes :**

- comportement des clients
- conditions météorologiques
- ressources



**D1.3 Organiser une réunion d'orientation avec les clients avant le départ**

- Discuter des attentes (ex. : type de voyage, faune, hébergement);
- clarifier les attentes que le voyage pourra satisfaire;
- donner des détails sur le voyage, par exemple :
  - caractéristiques (ex. : terrain, chutes, faune);
  - prudence (ex. : ne pas s'éloigner du groupe);
  - durée du voyage;
  - directives, par exemple :
    - comment manipuler l'équipement sans danger;
    - signaux manuels appropriés;
    - règlements pertinents et directives de l'entreprise en ce qui concerne le code de conduite (ex. : limites de vitesse, alcool au volant);
    - dangers éventuels (ex. : marche à suivre pour traverser les routes, circulation en sens inverse, etc.);
    - rôle de leader du guide;
    - rôle du motoneigiste qui ferme le convoi;
  - plan d'urgence (ex. : quoi faire si le guide ou un client est blessé ou séparé du groupe);
- déterminer les capacités et les besoins des clients, par exemple :
  - condition physique (ex. : niveau et restrictions médicales);
  - expérience (ex. : voyages précédents);
  - restrictions diététiques (ex. : allergies alimentaires);
- vérifier l'horaire, par exemple :
  - heure et lieu de départ;
  - heures des activités;



- f) fournir la documentation d'appoint (ex. : carte, itinéraire du voyage).

## **Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

### **Variations :**

- besoins et attentes des clients

### **Contraintes :**

- intérêts des clients



## **D1.4 Suivre les procédures en matière de voyage**

- Vérifier les compétences des motoneigistes :
  - dans l'utilisation des éléments suivants :
    - commandes;
    - interrupteur d'urgence;
    - cordon interrupteur;
  - habileté à maîtriser la vitesse, la direction et le freinage de la motoneige;
- établir l'ordre de marche des motoneigistes;
- vérifier la conduite des clients, notamment :
  - distance;
  - signaux manuels;
  - vitesse;
  - direction;
  - traversée des voies ferrées et des autoroutes;
  - responsabilité à l'égard du motoneigiste suivant;
- gérer les arrêts :
  - arrêts pour besoins personnels :
    - mentionner l'emplacement des aires de repos et des toilettes;
  - arrêts techniques et de ravitaillement :
    - vérifier le niveau des fluides (huile, essence, antigel);
    - déterminer la quantité maximale d'essence consommée jusqu'à l'arrêt suivant;
    - vérifier les achats et les paiements et veiller à ce que les clients ne paient pas pour des éléments inclus dans le forfait;

- arrêts information/photos :
  - assurer l'arrêt et le stationnement en toute sécurité :
    - › stationner en file indienne;
    - › dégager la piste;
- e) communiquer avec le quartier général au besoin (ex. : planification des activités).

## **Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

### **Variations :**

- situation d'urgence
- niveau d'expérience des clients
- conditions météorologiques

### **Contraintes :**

- volonté des participants
- situations imprévues (ex. : accidents, pannes)



## **D1.5 Gérer les arrêts pour la nuit**

- Vérifier les permissions, s'il y a lieu (ex. : avec les propriétaires fonciers privés);
- préparer le site de campement en plein air :
  - dégager l'endroit;
  - déballer le matériel;
  - ériger les tentes/abris;
  - aménager ou déterminer l'espace pour les toilettes;
  - organiser le stationnement;
  - vérifier le confort personnel des clients (ex. : engelures);
  - préparer les repas :
    - planifier la préparation du repas et le nettoyage;
  - assurer la responsabilité et la sécurité environnementales :
    - ramasser toutes les ordures;
    - ne laisser aucune trace de son passage;
- dans les lieux d'hébergement (ex. : pavillon, auberge, motel) :
  - appeler à l'avance pour confirmer les réservations :
    - prévoir l'heure d'arrivée;
    - confirmer les heures de repas et les menus;

- confirmer les besoins diététiques particuliers;
- confirmer les arrangements de stationnement sûr;
- organiser l'enregistrement et le paiement à l'arrivée :
  - vérifier les bagages, s'il y a lieu;
  - vérifier le plan de paiement avec le service d'hébergement;
  - revoir avec les clients l'horaire de la soirée et l'heure du départ pour le lendemain;
- d) inspecter les motoneiges (ex. : essence, huile, courroies) et les préparer pour le voyage du lendemain.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- exigences du forfait

**Contraintes :**

- conditions météorologiques
- disponibilité des sentiers



#### D1.6 Effectuer les activités de retour

- a) Faire un retour sur le voyage avec les clients :
  - passer en revue le voyage et demander les commentaires des clients (ex. : ce qui s'est bien passé, si les attentes ont été satisfaites);
- b) mentionner les occasions de voyages ultérieurs;
- c) inspecter l'équipement de location pour tout dommage éventuel;
- d) réviser et régler les comptes des clients (ex. : coûts de carburant, frais accessoires);
- e) remercier les clients;
- f) aider les clients lors de leur départ :
  - aider à transporter les bagages et l'équipement;
- g) tenir une réunion avec l'employeur ou les partenaires, s'il y a lieu :
  - fournir une évaluation du voyage;

- suggérer des améliorations ou changements potentiels.

**Fréquence : contextuelle/ponctuelle**

**Variations :**

- situations imprévues

**Contraintes :**

- volonté et capacité des clients à participer

## ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 2 : SUIVRE LES DIRECTIVES ET LES PROCÉDURES

**Importance de cette compétence générale :**

- réduit au minimum l'incidence sur l'environnement naturel;
- aide à assurer un accès continu au territoire.



### D2.1 Suivre les directives et les procédures

- a) En matière de campement :
  - utiliser les abris existants ou les sites de camping désignés, dans la mesure du possible;
  - aménager des abris ayant une incidence minimale sur l'environnement (ex. : utiliser du bois mort);
  - utiliser les foyers existants dans la mesure du possible;
  - utiliser les feux à ciel ouvert aux moments et aux endroits autorisés :
    - faire le feu loin des branches d'arbres;
    - se protéger des brandons pouvant s'élever du feu (ex. : protéger le feu du vent, l'installer loin des tentes);
    - utiliser du bois mort, lorsque c'est possible;
    - n'utiliser que le bois nécessaire à la cuisson ou au confort des randonneurs;
    - éteindre complètement le feu :
      - › laisser réduire le feu en cendres;
      - › bien arroser les cendres avec de l'eau ou de la neige;
      - › racler les cendres;
      - › ajouter de l'eau ou de la neige sur les cendres;

b) en matière de gestion des déchets :

- utiliser du matériel écologique (ex. : des ustensiles en métal plutôt que des ustensiles jetables);
- ramasser les ordures laissées par d'autres (ex. : laisser le site plus propre qu'à l'arrivée);
- rapporter tout ce qui a été apporté (ex. : mégots de cigarettes);
- s'assurer que les produits pétroliers n'affectent ni le sol ni l'eau;
- ne laisser rien d'autre que des traces dans la neige;

c) en matière d'utilisation de l'eau :

- ne pas laver la vaisselle dans les cours d'eau;
- installer l'endroit de lavage loin de la source d'eau potable;
- jeter les eaux usées loin de la source d'eau potable;

d) en matière de protection de la flore et de la faune :

- éviter de piétiner;
- circuler à bonne distance des animaux;
- ne pas s'approcher des animaux;
- circuler à motoneige là où la couche de neige est suffisamment épaisse;
- éviter les gués, les plantes basses et les marécages;
- éviter de passer sur les jeunes pousses d'arbres et les zones fragiles;
- éviter de déplacer les sédiments dans les ruisseaux;

e) directives générales :

- se débarrasser des déchets humains et du papier hygiénique de façon adéquate;
- suivre les lignes directrices concernant la circulation sur des terres du domaine privé (ex. : circuler sur les routes ou les sentiers ou obtenir l'autorisation du propriétaire);
- suivre les sentiers balisés;
- tenir compte de la capacité limite du territoire (ex. : limiter l'accès et le nombre de clients, coordonner les activités de concert avec les autres utilisateurs);

- obtenir les permis appropriés pour circuler sur les sentiers;

- suivre les directives provinciales ou territoriales en matière de respect de l'environnement;

f) déterminer les dangers potentiels, notamment :

- autres motoneigistes conduisant de manière irresponsable;
- avalanches;
- érosion;
- inondation;
- ponts et ponceaux emportés;
- ouverture dans la glace;
- crêtes de glace;
- digues de castor;

g) faire un rapport sur les dangers :

- avertir la direction, les autorités du club de motoneigistes ou autre instance en matière de protection de l'environnement.

### *Fréquence : contextuelle/ponctuelle*

#### *Variations :*

- réglementation locale

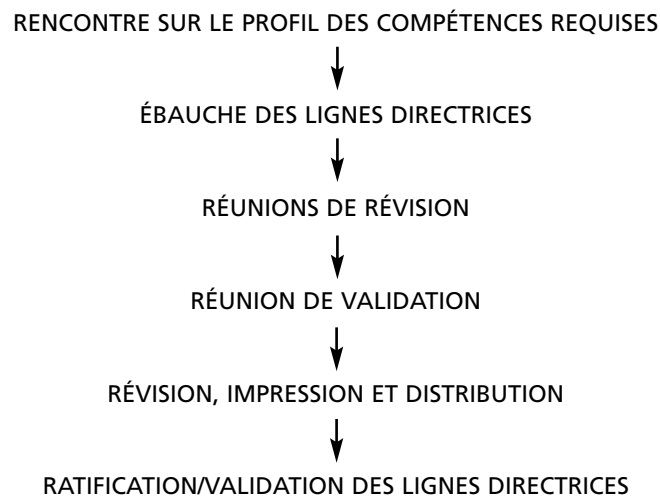
#### *Contraintes :*

- situations d'urgence
- réglementation

# ANNEXE A

## PROCESSUS D'ÉLABORATION DES LIGNES DIRECTRICES

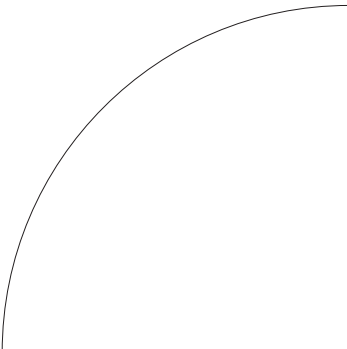
*L'expertise de l'industrie constitue l'élément clé du processus de développement qui comprend six étapes essentielles :*



Lors de la première rencontre, la rencontre sur le profil des compétences requises, un groupe de quelque douze professionnels de l'industrie, qu'on appelle le Comité de validation de l'industrie (CVI), s'impose une session intense de remue-méninges de deux jours durant qui permet de dresser un inventaire exhaustif des connaissances, habiletés et attitudes requises pour être reconnu compétent dans une fonction donnée.

Après la rencontre, l'équipe d'élaboration compile cette information sous forme d'une première ébauche des lignes directrices. On poste ensuite ce premier document à un groupe élargi de professionnels de l'industrie à des fins de révision.

On tient des RÉUNIONS DE RÉVISION dans chaque province ou territoire participant dans le but de recueillir les commentaires et suggestions et de raffiner les idées.



La dernière rencontre est une RÉUNION DE VALIDATION. À cette réunion, les membres du CVI passent en revue les suggestions émises à la suite des réunions de révision et incorporent les modifications au document afin de produire des lignes directrices validées. Un consensus doit être obtenu au sein de tout le comité CVI.

Après la réunion de validation, l'équipe d'élaboration se charge des révisions et de la mise en forme du document, qui est ensuite envoyé pour ratification à tous les membres des comités des provinces et territoires participants. Une fois ratifiées, les lignes directrices sont tenues pour VALIDÉES et sont imprimées et mises à la disposition de l'industrie.

Des lignes directrices validées procurant à l'industrie un outil pratique pour le développement des ressources humaines. Les membres du CVI partagent en premier lieu un sentiment d'appartenance à l'égard des lignes directrices, mais aussi une compréhension et une appréciation plus tangibles de leur propre fonction au sein de l'industrie.

# ANNEXE B

## RESSOURCES

**Conseil canadien des organismes de motoneige**  
[www.ccsso-ccom.ca](http://www.ccsso-ccom.ca)

**Canadian Avalanche Association**  
[www.avalanche.ca](http://www.avalanche.ca)

**Yukon**  
[www.ksa.yk.ca](http://www.ksa.yk.ca)

**Territoires du Nord-Ouest**  
[www.ssimicro.com/~aurora/gssa.html](http://www.ssimicro.com/~aurora/gssa.html)

**Colombie-Britannique**  
[www.snowmobilebc.ca/](http://www.snowmobilebc.ca/)

**Alberta**  
[www.altasnowmobile.ab.ca](http://www.altasnowmobile.ab.ca)

**Saskatchewan**  
[www.sasksnowmobiling.sk.ca](http://www.sasksnowmobiling.sk.ca)

**Manitoba**  
[www.snoman.mb.ca](http://www.snoman.mb.ca)

**Ontario**  
[www.ofsc.on.ca](http://www.ofsc.on.ca)

**Québec**  
[www.fcmq.qc.ca](http://www.fcmq.qc.ca)

**Nouveau-Brunswick**  
[www.nbfsc.com/](http://www.nbfsc.com/)

**Nouvelle-Écosse**  
[www.sportnovascotia.com/](http://www.sportnovascotia.com/)

**Île-du-Prince-Édouard**  
[peisa.netfirms.com](http://peisa.netfirms.com)

**Terre-Neuve et Labrador**  
[www3.nf.sympatico.ca/nlsf.marketing](http://www3.nf.sympatico.ca/nlsf.marketing)

**Association internationale des manufacturiers de motoneige (ISMA)**  
[www.snowmobile.org](http://www.snowmobile.org)

**American Council of Snowmobile Associations**  
[www.snowmobileacsa.org](http://www.snowmobileacsa.org)

# ANNEXE C

## REMERCIEMENTS

Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme souhaite remercier les personnes et les organismes suivants pour le temps, l'énergie et les connaissances qu'ils ont offerts et sans lesquels l'élaboration de ces lignes directrices n'aurait pas été possible.

Aitken, Bill, Snoman (Snowmobilers of Manitoba) Inc., Gimli, MB

Aitken, Bob, Snoman (Snowmobilers of Manitoba) Inc., Winnipeg, MB

Bailey, Carl, Newcastle Centre, NB

Bowes, Shawn, Eastern Scenic Adventures, Miramichi, NB

Bruno, Steve, Partners Tourism, Cambridge, ON

Campbell, Graham, James Bay Frontier, Schumaker, ON

Curlew, Perry, The Driftwood Inn, Deer Lake, NF

Dare, Alan, Wilson Lake Resort, Port Lorine, ON

Depatie, Janet, Ontario Federation of Snowmobile Clubs, Chelmsford, ON

Firman, Sharon, Snoman, (Snowmobilers of Manitoba) Inc., Winnipeg, MB

Fournelle, Sylvie, Randonneige Québec, Sainte-Agathe-des-Monts (Laurentides), QC

Fournier, Régis, Québec Hors-Circuits, Association des producteurs de tourisme d'aventure du Québec (APTAQ), Université du Québec à Chicoutimi (UQAC), Saint-Fulgence (Saguenay, Lac-Saint-Jean), QC

Gagnon, Roger, Évasion Sport, Laterrière (Saguenay, Lac-Saint-Jean), QC

Gaudreault, René, Sport Action Charlevoix, Association touristique régionale de Charlevoix, Clermont (Charlevoix), QC

Geunther, Blaine, Snoman, (Snowmobilers of Manitoba) Inc., Lac du Bonnet, MB

Godard, John, Snoman (Snowmobilers of Manitoba) Inc., Holland, MB

Harris, Garth, Saskatchewan Snowmobile Association, Saskatoon, SK

Haynes, Don, Driver Training, Jordan Station, ON

Hennessey, Howard, Paradise North, Elliot Lake, ON

Hoogenhoud, John, North Adventure Inn, Cochrane, ON

Hoogenhoud, Rachel, North Adventure Inn, Cochrane, ON

La Marsh, Guy, James Bay Frontier, Schumaker, ON

Lang, Tom, Ontario Federation of Snowmobile Clubs, Bruce Mines, ON

Lekette, Bruce, Rodd's Miramichi River, Miramichi, NB  
Lendrum, Dennis, Ontario Federation of Snowmobile Clubs, Espanola, ON

Mann, Brad, BAT Sales and Service, Atholville, NB

Marcil, Laurie, Northern Ontario Tourist Outfitters, North Bay, ON

Martin, Valmont, Gestion VFJ Martin Inc., Saint-Jacques, NB

Mattausch, Harold, Snoman (Snowmobilers of Manitoba) Inc, Lac du Bonnet, MB

Michaud, Gaétan, Portneuf Aventure, Notre-Dame-de-Portneuf, QC

Murphy-Foran, Marie, Discovery North, Elliot Lake, ON

Parenteau, Alain, Portneuf Aventure, Notre-Dame-de-Portneuf, QC

Purchase, Ron, Ontario Federation of Snowmobile Clubs, Barrie, ON

Reiling, Cliff, Economic Development Alberta, Crowsnest Pass, AB

Rogers, Tony, Indian Bay Connections, Centreville, NF

Sawyer, Doug, Elliot Lake, ON

Sherren, Louise, Alberta Snowmobile Association, Erskine, AB

Smith-Roy, Shannon, Snoman (Snowmobilers of Manitoba) Inc., Stoney Mountain, MB

Taylor, Darrell, NS

Vipond, Rob, Snoman (Snowmobilers of Manitoba) Inc, The Pas, MB

Walsh, Bob, Eastern Scenic Adventures, Miramichi, NB

Weir, Darrell, Broadleaf Guest Ranch, Hopewell Hill, Albert Co., NB

White, Russell, Wharf Inn, Miramichi, NB

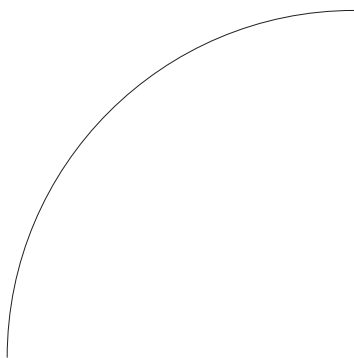
Wied, Arnold, British Columbia Snowmobile Federation, Valemout, BC

Wolverton, Jamie, Snowmobile Association of Nova Scotia, Halifax, NS

# GLOSSAIRE

<b>aplanir</b>	lorsque la neige accumulée de chaque côté du sentier est poussée puis ramenée et aplatie avec la lame de la dameuse
<b>barre de compactage</b>	instrument servant à compacter la neige sur les sentiers
<b>bosses</b>	monticules de neige durcie créés par l'arrêt et le départ fréquent des motoneiges en un endroit donné
<b>capacité limite</b>	nombre d'utilisateurs que peut supporter un territoire sans risque pour la sécurité
<b>carte des distances</b>	outil d'orientation qui indique avec précision les distances à parcourir sur les sentiers; également utilisée par les clubs pour déterminer l'emplacement des panneaux et autres commodités
<b>CCOM</b>	Conseil canadien des organismes de motoneige
<b>chenille</b>	courroie de caoutchouc qui assure la traction sur les dameuses et les motoneiges
<b>chenille courte</b>	par opposition aux chenilles longues, une chenille de motoneige dont la circonférence est de 121 pouces (environ 3 m) est dite courte
<b>chenille longue</b>	la chenille de motoneige dont la circonférence est de 156 pouces (environ 4 m) est dite longue
<b>cordon interrupteur</b>	cordon qui rattache le motoneigiste à son véhicule de façon à couper le moteur en cas de chute
<b>cuvette</b>	déformation du sentier, concave ou convexe
<b>dameuse</b>	machine à damer les sentiers de motoneige
<b>débroussaillage</b>	opération nécessaire avant la saison pour préparer les sentiers de motoneige; les broussailles ayant poussé pendant l'été sont coupées afin d'assurer la sécurité des sentiers
<b>eau libre</b>	zone relativement étendue d'eau libre dans une région encombrée de glaces
<b>essai de conduite</b>	bref parcours en motoneige destiné à vérifier les fonctions du véhicule (ex. : freins, accélération, direction)
<b>fabricant d'équipement d'origine</b>	entreprise qui fabrique des motoneiges
<b>gicleur du carburateur</b>	petit tube du carburateur servant à faire gicler l'essence dans le courant d'air aspiré par le moteur. Le fonctionnement de ce dispositif peut être perturbé par l'altitude ou les conditions climatiques
<b>GPS</b>	sigle anglais de <i>Global Positioning System</i> ; système utilisant les satellites et des récepteurs portables pour fournir les coordonnées géographiques de l'emplacement du récepteur
<b>hélipad</b>	aire d'atterrissage pour hélicoptère
<b>interrupteur d'urgence</b>	dispositif qui coupe le moteur de la motoneige en cas d'urgence
<b>muskeg</b>	marécage d'une région peu ou pas drainée dont le fond est constitué de roche ou d'argile, rempli de sphaigne et de déchets végétaux décomposés et saturés d'eau
<b>passage</b>	chaque enroulement ou déroulement de toute la longueur du câble de treuil
<b>pièces et accessoires de rechange</b>	pièces et accessoires de motoneige qui ne sont pas fabriqués par le fabricant d'origine de la motoneige





<b>point de touche</b>	endroit où le second treuil doit être placé et ancré pour agir efficacement sans risquer d'être entraîné avec le véhicule en difficulté
<b>préposé au damage</b>	personne qui conduit le véhicule de damage
<b>temps de durcissement</b>	temps nécessaire pour que la neige se stabilise et s'agglomère après le damage
<b>traction directe</b>	traction exercée lorsque le premier treuil est attaché au second treuil et que ce dernier est attaché à la machine du premier treuil à un angle de 90 degrés
<b>treuil</b>	appareil de traction qui, par l'intermédiaire d'un câble qui s'enroule sur un tambour, permet de manœuvrer une dameuse ou un autre treuil sur une surface inclinée