



BOULANGERS-PÂTISSIERS/BOULANGÈRES-PÂTISSIÈRES EN ÉPICERIE* (CNP 6252)

Fonctions principales¹ :

Les boulangers-pâtisseries en épicerie montent et garnissent les gâteaux couramment offerts dans leur service, et exposent les produits spéciaux des fournisseurs dans les présentoirs de la boulangerie-pâtisserie. Ils traitent les commandes spéciales, notamment les commandes de gâteaux d'anniversaire ou de mariage. Ils ont la responsabilité de l'inventaire continu des produits offerts dans les présentoirs, afin qu'il n'y ait jamais de rupture de stocks, ainsi que des fournitures de décoration, afin que la production ne soit pas interrompue.

Aperçu :

Cette analyse linguistique de profession (ALP) donne les niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) ainsi que les tâches typiques appropriés des boulangers-pâtisseries en matière de compréhension orale, d'expression orale, de compréhension écrite et d'expression écrite. Les tâches ne sont données qu'à titre indicatif et ne constituent pas un échantillon complet de l'éventail des tâches d'un boulanger-pâtisseries. Les autres compétences essentielles comme le calcul et l'informatique vont au-delà de la portée de l'ALP. Cette analyse a été validée par des personnes travaillant dans la profession et par des experts en NCLC. Elle a été élaborée par des experts en NCLC au moyen des quatre ressources suivantes :

- Les *Niveaux de compétence linguistique canadiens 2006*, Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens et Citoyenneté et Immigration Canada
- Les *Normes professionnelles nationales pour la profession de boulanger-pâtisseries/boulangère-pâtisseries en épicerie*, Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation
- Les *Normes professionnelles nationales pour la profession de boulanger-pâtisseries/boulangère-pâtisseries en épicerie - Commun*, Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation
- Le *Profil de compétences essentielles pour la profession de boulanger-pâtisseries/boulangère-pâtisseries en épicerie*, Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation

Pour en savoir plus sur la gamme de compétences nécessaires pour pratiquer cette profession, consultez les documents énumérés ci-dessus.

* Pour ne pas alourdir le texte, l'appellation masculine avec valeur de neutre est utilisée tout au long de ce rapport d'analyse.

¹ *Profil de compétences essentielles de la profession de boulanger-pâtisseries en épicerie (CNP 6252)*, Le Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation

Comment interpréter cette analyse linguistique de profession :

Les titres, les nombres et la séquence des catégories sont basés sur les *Niveaux de compétence linguistique canadiens 2006*, qui portent sur quatre domaines principaux de compétences, soit l'expression orale, la compréhension orale, la compréhension écrite et l'expression écrite. Les niveaux de compétence linguistique (descripteurs linguistiques) figurent dans la marge de gauche et sont suivis d'un chiffre indiquant le niveau de compétence (1 à 12) pour chaque compétence évaluée. Des échantillons de tâches professionnelles (descripteurs de travail/de tâches) tirés du profil de compétences essentielles, de l'analyse nationale de la profession ou du rapport de détermination des niveaux de compétences sont indiqués en retrait et en italiques sous chaque compétence et sont assortis d'une référence à leur source de la façon suivante :

Source de la tâche	Référence	Exemple
Profil des compétences essentielles	CE + les premières lettres de la section du profil	(CE-UD) = Profil de compétences essentielles, Utilisation des documents
Norme professionnelle nationale	NPN + la section ou la sous-section	(NPN-A1.2) = Norme professionnelle nationale, Catégorie principale A, Compétence 1, Sous-compétence 2
Norme professionnelle nationale - Commun*	NPNC + la section ou la sous-section	(NPNC-A1.2) = Norme professionnelle nationale, Catégorie principale A, Compétence 1, Sous-compétence 2

* Les professions de boulanger-pâtissier et de décorateur de gâteaux ont un ensemble de normes communes

Notation comparative :

Ce tableau montre les différences entre des niveaux de compétences essentielles typiques et d'autres plus complexes pour la profession de pâtissier-boulangier, en fonction du Profil de compétences essentielles et des NCLC correspondants, tels qu'expliqués dans *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : Un cadre de référence comparatif*². Ce sont des plages de compétences générales, et il se peut que certaines tâches langagières se retrouvent à l'extérieur de ces plages.

Type de compétence	Typique		Plus complexe	
	Compétences essentielles	NCLC	Compétences essentielles	NCLC
Expression orale	1 - 2	5 - 8	2	6 - 8
Compréhension orale	1 - 2	5 - 8	2	6 - 8
Compréhension écrite	1 - 2	3 - 6	3	7 - 9
Expression écrite	1	4 - 5	1	4 - 5

² *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : Un cadre de référence comparatif*; Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens, 2005

Situations de communication habituelles :

Situation	Description
But	service à la clientèle; prise en charge; marketing/vente; documentation (commandes de clients, stocks, inventaires, demandes spéciales)
Public cible	clients, collègues de travail ou personnel, superviseur/employeurs; personnel de livraison ou de service
Contexte	immédiat, répétitif; rythme modéré/niveau de stress; le bruit est souvent un facteur (p. ex., clients en magasin; musique en sourdine); interruptions fréquentes causées par les clients
Sujet	familier, concret, pratique, concentré sur le produit ou la technique
Mode	un à un; au téléphone (souvent) ou à l'ordinateur (jusqu'à un certain degré)

Compétence : Expression orale

I. Interaction sociale

Interaction sociale

Saluer, se présenter et se renseigner sur l'autre personne (NCLC 3)

- ❑ *se souvenir des noms des clients réguliers et les saluer par leur nom en les servant (CE-CR)*
- ❑ *accueillir les clients, p. ex. en souriant, en faisant un contact visuel, en les saluant verbalement (NPNC-A3.1)*

Prendre congé de façon appropriée (NCLC 4)

- ❑ *savoir saluer un client qui prend congé, p. ex. en le remerciant, en l'invitant à revenir (NPNC-A3.1)*

Adresser des compliments et des félicitations et savoir y répondre (NCLC 5)

- ❑ *encourager les collègues de travail et donner de la rétroaction positive (NPNC-A1.4)*

Savoir présenter ou recevoir des excuses (NCLC 6)

- ❑ *donner des explications aux clients lorsqu'un gâteau peut être fait/ne peut pas être fait dans les délais demandés (CE-CR)*
- ❑ *présenter des excuses pour toute erreur ou désagrément; accepter la responsabilité pour ses propres erreurs, p. ex., ne pas donner de raisons, ne pas blâmer les autres (NPNC-A3.2)*

Réagir à une plainte ou à un conflit mineur (NCLC 8)

- ❑ *parler à la personne qui a pris la commande afin d'essayer de clarifier les besoins des clients; si cela ne fonctionne pas, communiquer directement avec le client pour régler la question (CE-CR)*
- ❑ *parler au gérant de la boulangerie immédiatement pour éviter une insuffisance dans la production et maintenir la qualité du produit, et attirer l'attention de la direction sur tout problème possible (CE-CR)*
- ❑ *peut avoir à traiter des situations où des clients viennent en magasin chercher des commandes qui ne sont pas prêtes; peut avoir à poser aux clients des questions comme « dans quel magasin avez-vous placé votre commande? » (CE-CR)*

Gestion de la conversation

Vérifier sa propre compréhension (NCLC 7)

- ❑ *paraphraser ou poser des questions pour vérifier sa propre compréhension (NPNC-A1.3)*
- ❑ *communiquer ses attentes clairement; vérifier qu'elles sont comprises (NPNC-A2.3)*
- ❑ *vérifier sa propre compréhension, p. ex. en posant des questions ou en paraphrasant pour clarifier l'information (NPNC-A3.1)*

Compétences au téléphone

Avoir une brève conversation de façon professionnelle (NCLC 8)

- ❑ *appeler des clients qui ont placé une commande spéciale pour confirmer ou clarifier leur demande (CE-CO)*
- ❑ *saluer des clients au téléphone et en personne, discuter de leurs besoins, de leurs préoccupations ou de leurs plaintes pour en arriver à un règlement; les clients peuvent devenir émotifs s'ils sentent qu'on n'a pas répondu à leurs besoins (CE-CO)*
- ❑ *dans le cas où il manque de figurines pour décorer un gâteau, communiquer avec le client pour proposer une solution de rechange, ou communiquer avec d'autres magasins ou avec la direction pour savoir s'ils ont les figurines en question, et prendre les dispositions voulues pour les faire envoyer (CE-CR)*
- ❑ *commander du matériel; communiquer avec les fournisseurs pour leur donner le numéro de bon de commande, obtenir une liste de prix, fournir le type et la quantité d'articles et confirmer la date de livraison, le cas échéant (NPN-A2.1)*

II. Consignes

Donner des consignes simples de la vie courante (NCLC 4)

- ❑ *décrire des systèmes de mesure (métrique, impérial, américain) (NPNC-D1.3)*

Donner une longue série de consignes ou indiquer des directions à suivre, en ordre, pour l'exécution de tâches quotidiennes et en utilisant des phrases simples (NCLC 5)

- ❑ *déterminer et communiquer les exigences de production pour les quarts de travail (NPNC-D3.2)*

Donner des consignes sur une marche à suivre au sujet de tâches techniques et non techniques modérément complexes qui lui sont familières (NCLC 7)

- ❑ *expliquer et montrer de nouvelles techniques et de nouveaux produits aux décorateurs; cela peut demander de la patience et de la minutie (CE-CO)*
- ❑ *informer les collègues de travail des tâches à accomplir ou leur montrer comment les faire (CE-TE)*
- ❑ *affecter des collègues de travail à des tâches routinières (CE-TE)*

Donner ou transmettre des consignes sur une marche à suivre ou un procédé établi (technique ou non technique) (NCLC 8)

- ❑ *superviser les employés nouveaux et à temps plein; leur servir de mentor et déléguer le travail de production (CE-TE)*
- ❑ *donner des directives (NPNC-A2.3)*

III. Persuasion

Demander, offrir et accepter de l'aide (NCLC 3)

- ❑ *offrir son aide aux collègues de travail quand la situation le justifie (NPNC-A1.4)*
- ❑ *demander de l'aide au besoin (NPNC-A1.4)*

Demander, accepter ou refuser des produits, des services ou de l'aide dans un commerce (NCLC 4)

- ❑ *obtenir des données de production du superviseur (NPNC-D3.1)*
- ❑ *demander de l'aide pour soulever un objet lourd ou encombrant (NPNC-F1.4)*
- ❑ *s'adresser au superviseur s'il y a un doute quant à la façon de déplacer un objet (NPNC-F1.4)*

Faire une simple suggestion et la justifier (NCLC 6)

- ❑ *fournir de l'information en fonction de sa connaissance d'un produit, p. ex. identifier les produits et les services disponibles et faire des recommandations (NPNC-A3.1)*
- ❑ *agir proactivement en donnant aux clients de l'information sur les spéciaux, les soldes à venir et les promotions (NPNC-A3.1)*
- ❑ *tenir le superviseur au courant des questions de contrôle de la qualité (NPNC-D3.3)*
- ❑ *admettre son ignorance [s'il y a des doutes quant aux ingrédients] et suggérer une solution de rechange sûre (NPNC-F2.2)*

Formuler une demande pour un article (NCLC 6)

- ❑ *demander aux boulangers de faire cuire une fournée de produits comme des pâtisseries ou des fonds de tarte afin que les décorateurs puissent en faire l'assemblage (CE-CO)*

Demander une rencontre. Demander des recommandations et des avis et y donner suite (NCLC 7)

- ❑ *échanger avec les collègues de travail pour apprendre des pratiques exemplaires ou des techniques nouvelles reliées à la décoration de gâteaux (CE-CO)*
- ❑ *transmettre les plaintes ou les préoccupations des clients à un gérant (CE-CR)*

Faire une suggestion exhaustive quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d'apporter des améliorations (NCLC 7)

- ❑ *poser aux clients des questions comme « dans quel magasin avez-vous placé votre commande? »; si la commande a été remplie dans un autre magasin, il est possible de savoir où elle se trouve en téléphonant dans les autres magasins et de dire au client où la ramasser (CE-CR)*
- ❑ *de concert avec les clients, essayer de trouver une solution mutuellement acceptable (CE-CR)*
- ❑ *négoier une solution à un problème avec un fournisseur (CE-CR)*
- ❑ *remercier les clients d'avoir porté les problèmes à son attention; suggérer des solutions de rechange possibles et chercher à obtenir l'approbation des clients (NPNC-A3.2)*

Signaler des problèmes et formuler des solutions dans un domaine familier (NCLC 8)

- ❑ *formuler des suggestions sur la façon d'améliorer les procédés de travail (CE-TE)*

IV. Information

Exposés

Raconter de façon détaillée une série d'événements passés. Raconter de façon détaillée une histoire et expliquer les raisons qui motivent les personnes à agir comme elles l'ont fait; expliquer les conséquences de leurs actes (NCLC 6)

- ❑ *informer le gérant du magasin quand une plainte ne peut être réglée (CE-CO)*

Décrire et comparer des personnes, des lieux, etc. (NCLC 6)

- ❑ *décrire des produits servant à la finition des gâteaux : garnitures, garnitures de fruits frais, agents de glaçage, glaçages, garnitures de crème fouettée, nappages fouettés (NPN-A1.1)*
- ❑ *décrire des décorations de gâteaux : sucre, bonbons, fondant/gomme/pâte de sucre; produits non-comestibles, figurines autorisées, images comestibles, pièces en chocolat, massepain, garnitures (NPN-A1.2)*
- ❑ *décrire des outils et du matériel de décoration de gâteaux : aérographe, coupe-pâte, disques, guides à lisser, peignes, roulette de coupe, robot culinaire, outils à modeler, pinceau, poches à douilles, outils à texturer, plateau rotatif (NPN-B1.1)*
- ❑ *décrire des facteurs qui affectent la qualité des produits de boulangerie décorés comme l'humidité et la température environnantes, les conditions d'entreposage, la manutention durant l'emballage ou des emballages de mauvaises dimensions (NPN-C1.1)*

Décrire une marche à suivre modérément complexe (NCLC 7)

- ❑ *superviser et/ou former du personnel nouveau ou à temps partiel (CE-CR)*
- ❑ *donner de la formation au besoin (NPNC-A2.3)*

Interaction en face à face

Demander de l'information et en fournir sur des activités de la vie courante (p. ex., personnel, famille, autres, travail) (NCLC 5)

- ❑ *parler avec des collègues pour coordonner le travail, p. ex. pour déterminer le moment où les gâteaux et les produits de la boulangerie seront prêts à être décorés, lorsqu'il faut de l'espace de travail additionnel et pour qui cet espace est requis, ou encore quand l'équipement est prêt à être utilisé (CE-CO)*
- ❑ *informer le gérant de la boulangerie ou le décorateur en chef quand les stocks de fonds de gâteaux et de décorations sont bas (CE-CO)*
- ❑ *porter les problèmes possibles à l'attention du superviseur, p. ex. si des poignées ou des ressorts empêchent de fermer les portes de façon étanche, ou lorsque des joints d'étanchéité en caoutchouc sont brisés (NPNC-C2.2)*
- ❑ *signaler les blessures le plus tôt possible; porter les questions de sécurité à l'attention du superviseur, p. ex. si un plancher, un plafond ou un mur est en mauvais état, ou si l'équipement est défectueux (NPNC-F1.2)*
- ❑ *porter les bris d'équipement ou les équipements dangereux à faire fonctionner à l'attention du superviseur (NPNC-F1.3)*
- ❑ *mettre immédiatement le superviseur au courant des défauts électriques (NPNC-F1.5)*

Demander ou donner de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail (NCLC 7)

- ❑ *répondre aux questions des clients en ce qui a trait aux produits, aux commandes et aux ingrédients (CE-CO)*
- ❑ *peut avoir à parler aux représentants des ventes pour en savoir plus sur la disponibilité de décorations de gâteaux spéciales, comme les nouveaux ensembles de décoration de gâteaux (CE-CO)*
- ❑ *informer le gérant de la boulangerie lorsque les présentoirs, le réfrigérateur ou le congélateur fait des bruits inhabituels, ou lorsque les instruments indiquent des conditions changeantes dans les présentoirs, le réfrigérateur ou le congélateur (p. ex., taux d'humidité trop élevé, détérioration des glaçages ou des agents de glaçage sur les produits) (CE-CO)*
- ❑ *informer les clients sur les temps d'attente (CE-CR)*
- ❑ *peut avoir à coordonner l'utilisation de balances et de mélangeurs avec le personnel de la boulangerie; peut avoir à coordonner le travail des décorateurs avec celui des boulangers pour satisfaire à la demande en produits et pour que ceux-ci soient frais et de la meilleure qualité (CE-CR)*
- ❑ *réseauter avec des collègues (NPNC-A1.5)*
- ❑ *recevoir les stocks; informer le superviseur lorsqu'il y a des écarts; produire des rapports à l'intention du superviseur en ce qui concerne les pertes et les produits dont l'emballage est déchiré ou troué (NPNC-B2.1)*

Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant à des besoins d'ordre personnel, à une variété d'activités quotidiennes et aux exigences habituelles du travail (NCLC 8)

- ❑ *donner au gérant de la boulangerie de la rétroaction sur la planification générale de l'entreprise et sur les tâches qui ont des répercussions sur le travail (CE-CR)*

Discuter de choix possibles (NCLC 8)

- ❑ *discuter des produits et des choix avec les clients pour que leurs choix les satisfassent (CE-CO)*
- ❑ *proposer d'autres produits si les produits demandés ne sont pas disponibles (NPNC-A3.1)*

Interaction en groupe

Prendre part à une discussion en petit groupe (NCLC 5)

- ❑ *coordonner les tâches avec les collègues de travail; déterminer qui s'occupera de produits de boulangerie en particulier (NPNC-D3.2)*
- ❑ *coordonner les tâches avec les autres services, p. ex. ceux de la décoration de gâteaux (NPNC-D3.2)*

Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes; exprimer des opinions, des sentiments; nuancer son opinion, exprimer des réserves; donner son approbation ou sa désapprobation (NCLC 7)

- ❑ *participer à des réunions d'équipes et à des séances de formation sur les lieux de travail (CE-FC)*

Prendre part à un débat, à une discussion ou à une rencontre sur une question ou un sujet abstrait qui est familier (NCLC 8)

- ❑ *participer à des discussions formelles sur les procédés de travail ou l'amélioration de produits (CE-TE)*

Compétence : Compréhension orale

I. Interaction sociale

Relever des données explicites et de l'information implicite dans des dialogues comprenant des compliments, des invitations, des offres; discuter des champs d'intérêt, des goûts et aversions et des préférences (NCLC 5)

- ❑ *écoute efficace : respecter les sentiments et les opinions des autres (NPNC-A1.3)*

Relever des renseignements et des opinions, énoncés ou inférés; comprendre la situation de communication et saisir les rapports entre les participants lorsqu'ils expriment des sentiments de gratitude, d'appréciation, d'espoir, de déception, de satisfaction ou d'insatisfaction, où sont formulées des plaintes et où l'on donne son approbation ou sa désapprobation (NCLC 7)

- ❑ *être objectif : ne pas se sentir personnellement visé par les plaintes, ne pas se disputer avec les clients, écouter les clients formuler leurs plaintes ou leurs préoccupations (NPNC-A3.2)*

II. Consignes

Suivre des séries de consignes et d'indications, de quatre à cinq phrases consécutives, quant aux directions à suivre et à la position dans l'espace, à la marche à suivre, à la fréquence et à la durée (NCLC 4)

- ❑ *suivre les consignes du gérant de la boulangerie ou du décorateur en chef en ce qui a trait aux produits réguliers du magasin et des produits commerciaux des fournisseurs qu'il faut mettre sur les présentoirs (CE-CR)*

Comprendre une série de consignes orales de la vie courante où l'on demande de suivre un processus étape par étape (NCLC 5)

- ❑ *suivre les consignes du gérant de la boulangerie sur les tâches à accomplir en premier (CE-CO)*

Comprendre un ensemble de consignes même lorsqu'elles ne sont pas toutes présentées dans une liste numérotée; l'ordre ou la séquence doit être inféré en partant du texte (NCLC 6)

- ❑ *établir l'ordre de production en fonction des priorités déterminées par le superviseur, p. ex. les commandes spéciales (NPNC-D3.2)*

Suivre un ensemble de consignes en plusieurs étapes sur des tâches techniques et non techniques pour l'exécution de processus ou de procédés connus (NCLC 8)

- ❑ *suivre la formation nécessaire pour le maniement de l'aérographe (B1.4) et du système de numérisation des photos (NPN-B1.5)*

III. Persuasion

Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il formule de suggestions, qu'il prodigue des conseils ou des encouragements, ou lorsqu'il pose des questions (NCLC 6)

- ❑ *parler aux collègues de travail pour déterminer les bonnes procédures ou les bonnes techniques à suivre (CE-CR)*
- ❑ *coordonner les tâches avec les collègues de travail; déterminer qui s'occupera de produits de boulangerie en particulier (NPNC-D3.2)*
- ❑ *coordonner les tâches avec les autres services (NPNC-D3.2)*

Montrer que l'on comprend l'intention de l'interlocuteur et le sens de son propos lorsqu'il demande des instructions, fait un rappel, donne un ordre ou défend un argument (NCLC 7)

- ❑ *écouter les clients lorsqu'ils passent des commandes de gâteaux spéciales et leur faire des suggestions (CE-CO)*
- ❑ *parler aux superviseurs ou aux gérants pour savoir quelles informations se rapportent aux rapports de grosses commandes, de ventes ou de service (CE-CR)*
- ❑ *demander aux clients s'ils sont satisfaits (NPNC-A3.1)*

IV. Information

Comprendre l'essentiel d'un texte, de données explicites et le sens inféré en écoutant un texte descriptif ou narratif (NCLC 5)

- ❑ *s'informer auprès de collègues de travail sur des techniques ou sur des décorations, en fonction de leur expérience de travail (CE-CR)*

Relever les idées principales, les idées secondaires, les affirmations et les exemples donnés dans un exposé narratif ou descriptif ou à l'occasion d'une réunion ou d'une discussion de groupe (NCLC 6)

- ❑ *en groupe ou dans les réunions d'équipe, parler des buts du service, des procédures et des améliorations qu'il est possible d'apporter aux procédés ou aux procédures (CE-TE)*
- ❑ *participer aux séances d'orientation et aux réunions du personnel (NPNC-A4.1)*

Montrer que l'on comprend la plupart des données explicites et certains renseignements implicites contenus dans une description détaillée, un rapport d'événements ou un récit anecdotique lorsque les événements ou les étapes ne sont pas rapportés dans l'ordre (NCLC 7)

- ❑ *peut être appelé à participer aux réunions matinales pour en savoir plus sur les ventes du rayon ou du magasin, sur les rapports du client-mystère et sur l'entreprise (CE-CO)*
- ❑ *regarder les émissions de cuisine à la télévision (CE-CR)*

Cerner l'idée principale lorsqu'elle n'est pas clairement formulée, et comprendre la structure et relever des données explicites dans un exposé oral relativement long (NCLC 8)

- ❑ *prendre des cours de santé et sécurité au travail offerts par l'entreprise, p. ex. sur le SIMDUT et sur la sécurité en milieu de travail; suivre de la formation offerte par l'entreprise ou des fournisseurs sur les méthodes et les technologies nouvelles en milieu de travail, comme la reproduction de photos sur les gâteaux (CE-FC)*
- ❑ *prendre des cours; participer à des ateliers et à des foires commerciales (NPNC-A1.5)*
- ❑ *suivre un cours reconnu sur la manipulation sécuritaire des aliments, p. ex. Foodsafe, Programme national d'éducation sur hygiène (NPNC-F2.1)*
- ❑ *apprendre à bien se servir d'un extincteur, p. ex. en suivant un cours (NPNC-F3.2)*

Compétence : Compréhension écrite

I. Messages personnels ou d'affaires

Aucune tâche de communications n'a été trouvée dans les documents de référence. Ces tâches peuvent, en effet, exister pour cette profession, et doivent être évaluées individuellement en fonction du milieu de travail.

II. Consignes

Suivre une série de consignes écrites (jusqu'à cinq consignes) dans un texte ou portant sur des activités de la vie courante (NCLC 3)

- ❑ *suivre les consignes sur les affiches posées sur les réfrigérateurs ou les congélateurs afin de réduire le flétrissement (rotation des produits) (CE-DU)*
- ❑ *suivre les rappels de santé et de salubrité en se lavant les mains et en nettoyant les éclaboussures (CE-DU)*
- ❑ *lire les instructions sur la durée de vie des produits et rester au courant à ce sujet (p. ex., retirer les produits périmés des tablettes) (NPNC-E1.3)*

Suivre une série de consignes écrites (jusqu'à six consignes) dans un texte ou portant sur des activités de la vie courante (NCLC 4)

- ❑ *préparer des garnitures sans produits laitiers en suivant les recettes ou les formules (NPN-A3.3)*
- ❑ *préparer des crèmes pâtisseries et d'autres crèmes en suivant les recettes ou les formules (NPN-A3.5)*
- ❑ *vérifier les étiquettes de manufacturiers pour s'assurer qu'elles ne sont pas endommagées ou décollées, ou pour les recoller; lire les directives d'entreposage (p. ex., pour la réfrigération)(NPNC-B2.1)*
- ❑ *déterminer le rendement selon le manuel de spécifications des produits (NPNC-D3.1)*
- ❑ *suivre les directives de manutention, d'entreposage et d'élimination des produits chimiques et de nettoyage (NPNC-F1.2)*
- ❑ *se conformer aux méthodes de verrouillage pour changer des pièces (F1.5), démonter ou nettoyer un appareil (NPNC-F1.3)*

Comprendre et suivre une série de consignes modérément complexes de sept à dix étapes (NCLC 5)

- ❑ *se servir de listes de vérification pour que toutes les tâches d'ouverture et de fermeture soient faites dans les délais impartis (CE-DU)*
- ❑ *suivre les directives des recettes pour faire des mélanges (NPNC-D1.2)*
- ❑ *suivre les directives de cuisson/d'assemblage, p. ex., se conformer aux temps de cuisson recommandés, utiliser la bonne quantité et le bon type de garnitures et de glaçages (NPNC-D1.2)*
- ❑ *se référer aux procédures d'urgence de l'établissement (NPNC-F1.2)*
- ❑ *se servir du matériel électrique conformément aux directives du manufacturier (NPNC-F1.5)*
- ❑ *suivre les lignes directrices sur la manipulation sécuritaire des aliments (NPNC-F2.1)*

Comprendre et suivre des consignes dans des textes modérément complexes et portant sur des activités de la vie courante (NCLC 5)

- ❑ *suivre les consignes de sécurité quand le travail s'effectue près de fours, d'étuves de fermentation et de gros appareils à moteur comme les mélangeurs (CE-DU)*

Suivre un ensemble de consignes portant sur des activités de la vie courante (jusqu'à dix consignes) qui ne sont pas complètement présentées sous forme télégraphique et où l'ordre des éléments doit être inféré (NCLC 6)

- ❑ *peut avoir à lire des recettes listant des ingrédients et les quantités nécessaires, et à fournir des consignes sur la façon de confectionner des produits cuits comme les gâteaux (CE-RT)*
- ❑ *lire sur l'équipement de protection et s'en servir (CE-PPE) conformément aux politiques et procédures de l'entreprise (NPNC-F1.6)*
- ❑ *se servir d'un extincteur (retirer la goupille ou le faire fonctionner autrement, selon les directives du manufacturier), appuyer sur la gâchette ou expulser le produit ignifuge selon les directives du manufacturier (NPNC-F3.2)*
- ❑ *suivre les politiques et procédures de l'entreprise en matière de prévention des incendies (NPNC-F3.3)*
- ❑ *suivre les procédures d'élimination des matières inflammables, p. ex les huiles (NPNC-F3.4)*

Suivre des consignes portant sur des activités de la vie courante (NCLC 7)

- ❑ *se servir de cahiers de figurines pour déterminer le type de décorations et de masquage utiliser, et déterminer les méthodes spéciales voulues pour finir les gâteaux, comme l'aérogaphie (CE-CR)*
- ❑ *suivre les recettes et en déterminer les spécifications (NPNC-D1.2)*
- ❑ *lire sur les composantes du SIMDUT et s'y référer (nom et adresse du fournisseur, risques associés aux produits, lignes directrices pour usage, manutention et entreposage sécuritaire des produits, etc.) (NPNC-F1.1)*
- ❑ *se référer à la fiche signalétique, qui donne des informations détaillées sur l'utilisation et l'entreposage des produits, ainsi que sur les risques qui y sont associés (NPNC- F1.1)*

Suivre un ensemble cohérent de consignes détaillées (NCLC 8)

- ❑ *veiller à suivre les directives et les recommandations du manufacturier en ce qui concerne les outils et le matériel de décoration des gâteaux (NPN-B1.1)*
- ❑ *suivre le mode d'emploi du manufacturier des machines pour crème fouettée (A3.4), des aérogaphes (B1.4) et des systèmes de numérisation des photos (NPN-B1.5)*

III. Textes sur les affaires et les services

Trouver des renseignements dans des textes à forme prédéterminée tels que des formulaires, des tableaux, des horaires et des annuaires (NCLC 3)

- ❑ *vérifier les horaires de travail afin de déterminer les quarts de travail (CE-DU)*
- ❑ *lire des listes de prix pour informer les clients sur les coûts des commandes spéciales (CE-DU)*
- ❑ *vérifier les dates de réception et de péremption sur les contenants (NPNC-B2.2)*

Trouver des renseignements dans des brochures commerciales courtes, des avis, des lettres types et des circulaires (NCLC 3)

- ❑ *lire des étiquettes pour déterminer les dates de péremption et d'autres informations sur les produits, comme le prix et les ingrédients (CE-RT)*

Trouver des renseignements dans des textes à forme prédéterminée tels que des formulaires, des tableaux, des horaires et des annuaires (NCLC 4)

- ❑ *lire les commandes de gâteaux pour connaître le type et la taille des gâteaux, la date et l'heure de livraison et les instructions sur les décorations (p. ex., « Bon anniversaire » ou le nom d'une personne) (CE-RT)*
- ❑ *peut avoir à lire des tables de conversion de mesures pour déterminer la quantité d'ingrédients, p. ex. pour passer des livres aux grammes (CE-DU)*
- ❑ *peut avoir à lire des graphiques de températures pour tempérer le chocolat ou faire chauffer du sucre pour des confectons (CE-DU)*
- ❑ *lire des affiches, des étiquettes ou des listes; lire des formulaires remplis renfermant des cases à cocher, des entrées numériques, des phrases, des adresses, des groupes de mots ou des textes d'un paragraphe ou plus; lire des tables, des horaires ou d'autres textes sous forme de tableaux (CE-DU)*
- ❑ *vérifier les bons de commande de gâteaux spéciaux pour connaître la date et l'heure de livraison du produit (CE-CR)*
- ❑ *suivre un calendrier de production de base (NPNC-A2.1)*
- ❑ *suivre un calendrier d'entretien régulier (NPNC-C2.2)*

Trouver des renseignements dans des brochures commerciales courtes, des avis, des lettres types et des circulaires (NCLC 4)

- ❑ *lire le prospectus du magasin pour connaître les soldes et fournir de l'information aux clients (CE-CR)*
- ❑ *déterminer les exigences en matière d'emballage et d'étiquetage des produits de boulangerie, p. ex. les dates de péremption, le nombre d'articles par paquet, la liste d'ingrédients, les alertes aux allergies (NPNC-E1.1)*
- ❑ *connaître les produits avec lesquels le boulanger-pâtissier travaille; lire les étiquettes pour en connaître les ingrédients (NPNC-F2.2)*
- ❑ *déceler les produits chimiques et les ingrédients qui causent des réactions allergiques ou toxiques, comme le glutamate monosodique (MSG), les nitrates et les sulfites (NPNC-F2.2)*
- ❑ *déterminer la façon de réduire les risques pour la clientèle, p. ex. en lisant les étiquettes des emballages ou en consultant les ressources en magasin pour connaître les listes d'ingrédients (NPNC-F2.2)*

Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes sur les affaires et les services, y compris des textes à forme prédéterminée (NCLC 5)

- ❑ lire les avis sur les tableaux d'affichage (NPNC-A4.1)
- ❑ vérifier les bons de commande pour s'assurer que les articles livrés correspondent à la commande, p. ex. la taille et le nombre, la variété, le type d'emballage, le poids (NPNC-B2.1)
- ❑ s'assurer de suivre les lignes directrices sur la présentation des produits (NPNC-E1.3)

Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes renfermant des conseils, des demandes, des notices techniques (NCLC 6)

- ❑ lire les programmes saisonniers fournis par le siège social qui donnent des informations sur les produits saisonniers à confectionner (p. ex., bûches de Noël), sur la façon de les emballer et de les présenter, ainsi que sur la date de leur apparition sur les tablettes (CE-RT)
- ❑ suivre les directives sur la façon d'assembler les gâteaux, le type de glaçage et de couleurs à utiliser, les conseils de décoration, le poids des produits finis, quelles décorations utiliser en en quelles quantités, et quelles techniques spéciales utiliser, le cas échéant (p. ex., l'aéroggraphie) (CE-RT)
- ❑ lire les notes de service pour en savoir plus sur les nouveaux produits, sur les produits en promotion, p. ex., des détails sur des petits gâteaux comportant deux différents choix de glaçage (CE-RT)
- ❑ lire les manuels sur la salubrité pour déterminer le type de procédures à suivre, comme les produits de nettoyage à utiliser sur les surfaces ou sur des objets divers (CE-RT)
- ❑ faire des recherches dans des manuels de décoration de gâteaux pour se renseigner sur les particularités des produits comme leur apparence, leur couleur, leur taille, leur poids et les méthodes de à suivre pour le produits faits en magasin (CE-CR)

Trouver deux ou trois renseignements dans des textes modérément complexes à forme prédéterminée (NCLC 6)

- ❑ peut avoir à lire des manuels d'ingrédients pour déterminer quels ingrédients utiliser pour certains types de gâteaux et de glaçages (CE-RT)
- ❑ peut avoir à lire des livres de commande de gâteaux de noces pour connaître le nombre de portions par gâteau et les prix (CE-RT)
- ❑ lire des rapports d'inventaire pour analyser le nombre de produits en stock à écouler, connaître le nombre de produits finis requis et savoir s'il faut commander des ingrédients ou du matériel (p. ex., des cloches à gâteaux en plastique) pour répondre à des besoins ultérieurs (CE-RT)
- ❑ vérifier l'information des marchandiseurs pour déterminer les codes et les spécifications des nouveaux produits aux fins de la production de panneaux pour présentoirs ou de codage pour l'impression d'étiquettes de tablettes (CE-CR)

Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes modérément complexes renfermant des estimations, des évaluations ou des conseils (NCLC 7)

- ❑ utiliser des guides pour déterminer le nombre de pâtisseries par paquets, la conservabilité au détail et le poids requis des produits (CE-CR)
- ❑ vérifier les spécifications des produits pour connaître leur apparence, déterminer le type de décorations à y placer et à quel endroit, déterminer quels composants du dessin faire en premier (B2.2), quel type de garniture utiliser (B3.1) et quels types de cerce et de décorations utiliser (NPN-B3.2)

Trouver trois ou quatre renseignements dans des textes modérément complexes à forme prédéterminée (NCLC 7)

Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes renfermant des solutions des recommandations ou des propositions, des règlements, des lois ou des normes de conduite (NCLC 8)

- ❑ suivre les politiques et les procédures de l'entreprise (NPNC-A4.2)
- ❑ lire les politiques et les procédures reliées à la profession, p. ex. les lignes directrices sur l'élimination des déchets, le recyclage, l'utilisation des parfums, le code vestimentaire, le port de bijoux et de l'uniforme, la manutention des aliments, le port de gants (NPNC-A4.2)

IV. Textes d'information

Utiliser divers ouvrages de référence : dictionnaires, cartes et schémas (NCLC 3)

- ❑ lire les plans de présentation pour savoir où placer les produits finis en vitrine ou sur les présentoirs pour répondre aux normes du magasin (CE-DU)

Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une page sur un sujet familier (NCLC 6)

- ❑ dans ses temps libres, lire des revues pour s'informer sur l'industrie (CE-FC)
- ❑ lire des publications, des journaux et des livres sur l'industrie (NPNC-A1.5)

Montrer sa compréhension de graphiques cycliques, d'organigrammes et de calendriers ou d'horaires (NCLC 6)

- ❑ consulter les programmes saisonniers pour se familiariser avec les particularités des produits saisonniers (CE-CR)

Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif, ou d'un rapport modérément complexe d'une ou deux pages portant sur un sujet familier (NCLC 7)

- ❑ lire les publications de fournisseurs, p. ex. des revues pour apprendre sur de nouveaux produits et de nouvelles idées de décoration (CE-RT)
- ❑ suivre des cours reconnus sur la manipulation sécuritaire des aliments, et lire le matériel de cours (p. ex., Foodsafe, Programme national d'éducation sur l'hygiène (NPNC-F2.1)
- ❑ apprendre à bien se servir d'un extincteur, p. ex. en lisant le mode d'emploi (NPNC-F3.2)

Montrer sa compréhension du sens explicite ou inféré de descriptions détaillées, de rapports ou de textes narratifs lorsque les événements ne sont pas rapportés dans l'ordre chronologique. Tirer des conclusions. (NCLC 8)

- ❑ peut avoir à lire des rapports de ventes hebdomadaires (c.-à-d. des rapports de ventes et de production) pour analyser le nombre de produits vendus et déterminer le nombre de produits à confectionner; interpréter des tableaux renfermant des codes numériques, de brèves descriptions de produits et des chiffres de ventes et de pertes (CE-DU)

Compétences sur le traitement de l'information et les techniques d'étude

Trouver trois ou quatre renseignements dans un document de référence électronique (p. ex., Internet, bases de données de bibliothèques) ou consulter une source de référence imprimée (NCLC 7)

- ❑ se servir de l'intranet du magasin pour rester au courant des initiatives et des possibilités que peut leur offrir l'entreprise (CE-CU)

Compétence : Expression écrite

I. Interaction sociale

Acune tâche de communications n'a été trouvée dans les documents de référence. Ces tâches peuvent, en effet, exister pour cette profession, et doivent être évaluées individuellement en fonction du milieu de travail.

II. Consigner/Reproduire de l'information

Transcrire de courts textes pour utiliser l'information à des fins personnelles, pour accomplir une tâche ou pour retenir des renseignements (NCLC 4)

- ❑ *se faire une liste de production personnelle pour maintenir les niveaux de gâteaux (CE-DU)*
- ❑ *peut avoir à dresser une liste de la production nécessaire pendant son quart de travail en fonction de l'information transmise par le gérant de la boulangerie ou le décorateur en chef (CE-R)*
- ❑ *peut avoir à dresser des listes de fournitures à commander, en précisant le type et le nombre requis (p. ex., 10 kg de sucre, 50 disques de 8 pouces, garnitures particulières) pour le gérant de la boulangerie (CE-R)*

III. Messages sur les affaires ou les services

Communiquer des messages d'affaires simples, ou sous forme de note écrite (NCLC 3-4)

- ❑ *dater et étiqueter des contenants (NPNC-F2.1)*

Remplir des formulaires (NCLC 5)

- ❑ *faire les transferts de crédit en magasin pour obtenir des produits, p. ex. des biscuits Oreo d'un autre rayon du magasin ou d'un autre magasin (CE-DU)*
- ❑ *remplir un rapport de gaspillage pour faire un suivi des pertes et ajuster les niveaux de production (CE-DU)*
- ❑ *peut avoir à remplir des formulaires de transfert de produits qui identifient les produits, les quantités et les dates auxquelles des produits ont été transférés d'un autre rayon vers la boulangerie (CE-DU)*
- ❑ *peut avoir à inscrire le type de produit et la date de péremption sur les formulaires de gaspillage/de pertes pour faire un suivi des produits donnés, jetés ou désignés pour l'échantillonnage (CE-R)*
- ❑ *peut avoir à remplir des formulaires de commande pour des produits comme des troupes de décoration pour gâteaux; habituellement, cela signifie qu'il faut écrire des chiffres ou quelques mots sur un formulaire (CE-R)*
- ❑ *remplir des documents de transfert, au besoin, pour l'obtention de fruits frais du rayon des fruits et légumes (NPN-A3.2)*

Communiquer des messages d'affaires, ou sous forme de note écrite (NCLC 5-6)

- ❑ *consigner les tâches exécutées afin que l'équipe du quart de travail suivant puisse compléter les tâches non exécutées, ou afin qu'on n'oublie pas de les exécuter le lendemain (CE-DU)*
- ❑ *rédiger de brèves notes pour assurer la communication entre collègues de travail (p. ex., pour des produits qu'il faut commander)(CE-R)*

Remplir des formulaires modérément complexes (NCLC 6-7)

- ❑ *remplir des formulaires, comme des formulaires d'avantages sociaux ou de vacances (CE-DU)*
- ❑ *inscrire la date et l'heure sur les formulaires de désinfection pour enregistrer les activités d'entretien accomplies (CE-DU)*
- ❑ *remplir un formulaire/un calendrier de production à l'inspection des vitrines et du réfrigérateur, afin de déterminer les exigences de production quotidiennes (CE-DU)*
- ❑ *remplir des formulaires de commandes (p. ex., nom du client, coordonnées, heure de ramassage, description du gâteau); si la commande est difficile à lire, cela peut être grandement inefficace vu que le décorateur pourrait devoir appeler le client ou la personne qui a pris la commande afin de savoir ce qui a été commandé (CE-R)*
- ❑ *transcrire de l'information (demandes de la clientèle) sur un formulaire de commande (CE-CO)*
- ❑ *tenir les dossiers à jour, p. ex. les factures, les listes de contrôle de sécurité, les registres de température et de désinfection, les feuilles de production (NPNC-A2.1)*

IV. Fournir de l'information

Rédiger un court texte sur une situation personnelle ou de la vie courante, un événement ou des projets d'avenir; justifier ses choix (NCLC 4)

- ❑ *consigner l'information sur les blessures le plus tôt possible (NPNC-F1.2)*

Pour en savoir plus sur :

Les niveaux de compétence linguistique canadiens ou les analyses linguistiques des professions

Communiquez avec :

Centre des niveaux de compétence linguistique canadien
400 - 294 rue Albert
Ottawa (Ontario) K1P 6E6
Tél. : (613) 230-7729
Télec. : (613) 230-9305
info@language.ca

La Classification nationale des professions pour l'Industrie canadienne de l'alimentation

Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation
191 The West Mall, pièce 1160
Toronto ON M9C 5K8
Tél. : (416) 675- 3115
Télec. : (416) 675 - 3135
<http://www.cfic-ccia.ca/>

Les profils des compétences essentielles

Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Division de l'information sur les compétences
Partenariats en ressources humaines
Ressources humaines et Développement social Canada
112, rue Kent, Tour B, 21^e étage
Ottawa ON
K1A 0J9
http://srv108.services.gc.ca/french/general/home_f.shtml



Enregistré à Ottawa en ce 5^e jour de février 2008