



## CUISINIER À LA CHAÎNE (CNP 6641)

### **Définition de l'emploi<sup>1</sup> :**

Un cuisinier à la chaîne est une personne qui, sous supervision :

- s'occupe de préparer, d'assembler et de présenter des plats froids ou chauds, conformément aux commandes.

### **Renseignements professionnels supplémentaires<sup>2</sup> :**

Les cuisiniers à la chaîne appartiennent au groupe CNP 6642 - « Aides-cuisiniers/aides-cuisinières et aides dans les services alimentaires ». Les cuisiniers à la chaîne débarrassent les tables, nettoient les postes de travail, lavent la vaisselle et exécutent diverses tâches pour aider les autres employés chargés de servir et de préparer les aliments et les boissons. Ils travaillent dans des restaurants, des hôtels, des comptoirs de restauration rapide, des cafétérias, des hôpitaux et d'autres établissements.

### **Aperçu :**

Cette analyse linguistique de la profession (ALP) présente les *Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC)* ainsi que certaines compétences d'expression et de compréhension orale, de lecture et de rédaction généralement exigées des cuisiniers à la chaîne. Les compétences décrites ne sont présentées qu'à titre indicatif; elles ne donnent pas un portrait complet du travail de cuisinier à la chaîne. D'autres compétences essentielles, par exemple en calcul ou en informatique, dépassent l'objet du présent document. Cette ALP a été validée par un groupe de membres de la profession et par des experts des CLB. Elle a été élaborée par des experts des CLB, à l'aide des trois ressources clés suivantes :

Les

- *Canadian Language Benchmarks 2000 (version anglaise) et les standards linguistiques canadiens (2002)*<sup>3</sup>, Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens et Citoyenneté et Immigration Canada;

---

<sup>1</sup> *Compétences essentielles du cuisinier à la chaîne (CNP 6642)*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

<sup>2</sup> *Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : cuisinier à la chaîne*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

<sup>3</sup> *Standards linguistique canadiens* : Le document est en révision et s'intitulera en 2006 *Niveaux de compétence linguistique canadiens*.

- les *Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : cuisinier à la chaîne*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme;
- le *Profil des compétences essentielles du cuisinier à la chaîne*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme.

Pour obtenir un portrait plus complet des compétences nécessaires pour occuper le poste de cuisinier à la chaîne, consulter ces trois documents de référence.

### **Comment lire l'analyse linguistique de la profession :**

Le titre, le numéro et l'ordre de chaque rubrique renvoient aux *Standards linguistiques canadiens 2002*, qui analysent quatre domaines de compétence importants : expression et compréhension orale, lecture et rédaction. Les descripteurs linguistiques apparaissent dans la marge de gauche, suivis d'un nombre indiquant le niveau (1-12) correspondant à chacune des compétences. En retrait et en italique sous chacune des compétences, on fournit des exemples de tâches propres à la profession (descripteurs de tâches), lesquels sont extraits du Profil des compétences essentielles ou des Normes de compétence nationales. La source des exemples est indiquée entre parenthèses.

Source de la tâche	Renvoi	Exemple
Profil des compétences essentielles	CE + les premières lettres de la section du profil	(CE-UD) = Profil des compétences essentielles, section Utilisation des documents
Normes de compétence nationales	NCN + la section/sous-section	(NCN-B2.5) = Normes de compétence nationales, Section B, compétence générale 2; compétence particulière 5

### **Classement comparatif :**

Le tableau suivant compare, pour chaque domaine de compétence, le classement du Profil des compétences essentielles à celui des NCLC, comme le suggère *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : un cadre de référence comparatif*<sup>4</sup>. Il s'agit là de valeurs générales qui peuvent de ne pas englober certaines tâches langagières.

Domaine de compétence	Tâches habituelles		Tâches plus complexes	
	Compétences essentielles	NCLC	Compétences essentielles	NCLC
Expression orale	1 - 2	5 - 8	2	6 - 8
Compréhension orale	1 - 2	5 - 8	2	7 - 8
Lecture	1 - 2	3 - 6	3	9 - 10
Écriture	1 - 1	4 - 5	2	6 - 7

<sup>4</sup> *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

## Conditions habituelles de la communication :

Conditions	Description
Objet de la communication	– donner et recevoir des indications; travailler en équipe; servir indirectement la clientèle
Interlocuteurs	– collègues de travail, superviseurs, clients, personnel de livraison et de service
Contexte	– urgent, familial, varié; rythme parfois rapide et stressant; environnement bruyant
Sujet	– familial, parfois répétitif, complexe, détaillé, explicite; peut être spécialisé
Objet de la communication	– en personne

## Compétence : Expression orale

### I. Interaction sociale

#### Compétences interpersonnelles

##### **Saluer, se présenter et s'enquérir des nouvelles d'autrui. (NCLC 3)**

- *interagir avec les clients, le grand public et les fournisseurs de produits et de services, pour les accueillir (CE-CV)*

##### **Causer avec les clients. (NCLC 4)**

- *être courtois (ex. : dire « s'il vous plaît » et « merci ») (NCN-A3.3)*

##### **Réconforter et rassurer un client affligé. (NCLC 8)**

- *interagir avec les clients, le grand public et les fournisseurs de produits et de services, pour les rassurer ou les reconforter (CE-CV)*

#### Gestion de la conversation

##### **Vérifier si on a bien compris. (NCLC 7)**

- *peuvent rencontrer des problèmes causés par une mauvaise communication en raison d'un milieu de travail bruyant. Ils doivent alors clarifier l'information (CE-CR)*
- *confirmer les faits et clarifier le message : poser des questions (NCN-A4.5)*

##### **Employer plusieurs stratégies pour stimuler la conversation. (NCLC 8)**

- *parler clairement et de manière naturelle; utiliser un ton expressif; réguler son débit (ex. : ne parler ni trop vite ni trop lentement); ajuster son vocabulaire en fonction des besoins et du style de l'interlocuteur (ex. : selon l'âge, le caractère officiel des propos, l'impact du message) (NCN-A4.4)*
- *interagir avec les clients ou le grand public, pour les divertir (CE-CV)*

##### **Encourager les autres à participer. (NCLC 8)**

- *s'assurer que le message est compris (ex. : poser des questions ouvertes, expliquer les expressions locales) (NCN-A4.4)*

#### Compétences au téléphone

On n'a trouvé dans les documents de référence aucune tâche de communication correspondant à cette catégorie. Il est possible que de telles tâches existent dans la profession, mais il faudra les évaluer individuellement dans chaque contexte de travail.

### II. Instructions

#### **Donner une série d'instructions concernant des tâches courantes, en ne présentant pas les étapes sous forme télégraphique. (NCLC 6)**

- ❑ *interagir avec les subalternes pour donner des renseignements, des explications, des directives (CE-CV)*
- ❑ *interagir avec les supérieurs et avec les fournisseurs de produits et de services pour donner des renseignements, des explications, des directives (CE-CV)*

### **III. Persuasion**

#### **Demander ou accorder une permission. (NCLC 3)**

- ❑ *consulter le superviseur avant de prendre une pause (NCN-A3.3)*

#### **Demander, proposer et accepter de l'aide. (NCLC 3)**

- ❑ *demander de l'aide, au besoin (NCN-A3.6)*

#### **Demander, accepter ou refuser des produits ou des services, de l'aide ou une offre dans un contexte de vente ou de service. (NCLC 4)**

- ❑ *suivre les instructions d'utilisation et d'entretien de l'équipement : demander de l'aide, au besoin (NCN-B3.2)*
- ❑ *signaler au superviseur : la viande, le poisson, les crustacés et la volaille : visqueux; qui sentent mauvais; qui, selon toute apparence ont été attaqués par des rongeurs ou des insectes (NCN-D2.1)*
- ❑ *signaler au superviseur : les conserves qui : sont bossées; sont rouillées; fuient; sont bombées (NCN-D2.1)*

#### **Obtenir de l'aide en cas d'urgence. (NCLC 5)**

- ❑ *appeler le service de secours : fournir les renseignements demandés; donner l'adresse deux fois; suivre les instructions (ex. : évacuer le bâtiment) (NCN-B3.8)*

#### **Présenter officiellement une suggestion simple; la justifier. (NCLC 6)**

- ❑ *proposer son aide aux collègues, au besoin et si possible (NCN-A3.6)*
- ❑ *signaler dès que possible les réparations à effectuer (ex. : loquets ou ressorts qui empêchent la porte de fermer hermétiquement, joints d'étanchéité endommagés) (NCN-D3.1)*

#### **Solliciter ou formuler des commentaires, des suggestions ou des conseils. (NCLC 7)**

- ❑ *parler des pressions subies au travail (ex. : s'adresser au superviseur ou aux coéquipiers) (NCN-A5.2)*

#### **Suggérer une façon de régler un problème immédiat ou d'améliorer la situation. (NCLC 7)**

- ❑ *traiter les plaintes des clients en utilisant son jugement et en respectant les politiques de l'entreprise pour régler le problème (CE-CR)*
- ❑ *interagir avec les collègues pour transmettre des connaissances ou susciter la compréhension, le savoir (CE-CV)*

#### **Indiquer des problèmes et des solutions dans un domaine familier. (NCLC 8)**

- ❑ *reconnaître une pièce d'équipement dangereuse ou endommagée et la signaler (ex. : au superviseur) (NCN-B3.2)*
- ❑ *signaler au superviseur l'équipement électrique endommagé (ex. : fils effilochés, prises endommagées, ampoules cassées) (NCN-B3.3)*
- ❑ *si la qualité est inacceptable à la réception ou au moment de préparer ou de cuire les aliments, prendre les mesures appropriées (ex. : refuser la livraison, aviser le superviseur) (NCN-D1.1)*

### **IV. Information**

#### **Exposés**

#### **Exprimer des besoins, des attentes ou des objectifs immédiats ou futurs. (NCLC 3)**

- ❑ *signaler l'utilisation de l'extincteur au superviseur, quelle que soit la quantité de produit utilisée (NCN-B2.3)*
- ❑ *donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives (CE-CV)*

#### **Décrire une méthode simple. (NCLC 6)**

- ❑ *répondre aux demandes de renseignements des clients sur des plats particuliers, y compris des questions sur les ingrédients auxquels le client est allergique (CE-CV)*
- ❑ *sur demande, fournir au client une liste des ingrédients : dans le doute, s'abstenir de faire des suppositions quant aux ingrédients contenus dans le plat : en parler avec le superviseur ou recommander au client de choisir un autre plat (NCN-E1.1)*

- ❑ *présenter de l'information à un petit groupe pour transmettre des connaissances ou susciter la compréhension, le savoir (CE-CV)*

### **Interaction avec une seule personne**

**Demander ou fournir de l'information sur les activités quotidiennes de routine (ex. : personnelle, famille, autres, travail). (NCLC 5)**

- ❑ *communiquer avec d'autres travailleurs des services de la restauration pour préciser les commandes (CE-CV)*
- ❑ *être patient (ex. : faire preuve de calme et d'empathie avec les nouveaux employés en apprentissage) (NCN-A3.3)*
- ❑ *signaler au superviseur tout aliment douteux (ex. : fruits trop mûrs, viande nauséabonde, aliments attaqués par des rongeurs) (NCN-D3.1)*

**Obtenir ou fournir des renseignements dans le cadre des activités quotidiennes. (NCLC 6)**

- ❑ *s'assurer de bien comprendre les politiques : s'adresser à son superviseur (NCN-A2.3)*
- ❑ *communiquer efficacement (ex. : parler distinctement) (NCN-A3.3)*
- ❑ *signaler les besoins d'entretien au superviseur, par exemple : chaises et tables instables; surface fendue ou rugueuse, etc. (NCN-B3.1)*

**Demander et fournir des renseignements détaillés relatifs aux besoins personnels, aux diverses activités quotidiennes et aux exigences du travail courant. (NCLC 7)**

- ❑ *être enthousiaste (ex. : chercher d'autres tâches à accomplir quand son travail est terminé) (NCN-A3.3)*

**Demander et fournir des renseignements détaillés relatifs aux besoins personnels, aux diverses activités quotidiennes et aux exigences du travail courant. (NCLC 8)**

- ❑ *être prêt à apprendre (ex. : être ouvert aux suggestions qui permettront de mieux faire son travail) (NCN-A3.3)*
- ❑ *participer à la réception des colis d'aliments : signaler les écarts au superviseur (NCN-D2.1)*
- ❑ *signaler les niveaux de stock bas (NCN-D3.1)*
- ❑ *partager l'information et les connaissances (NCN-A3.6)*

**Fournir, obtenir ou analyser des renseignements ou des avis détaillés et complexes, en collaboration avec un collègue ou un supérieur, pour coordonner des travaux, donner une formation sur des procédures établies, déléguer des tâches, résoudre un problème ou un conflit, ou prendre une décision. (NCLC 10)**

- ❑ *interagir avec les collègues pour négocier, résoudre des conflits (CE-CV)*

### **Interaction avec plusieurs personnes**

**Participer à une discussion en petit groupe. (NCLC 5)**

- ❑ *communiquer avec le supérieur et les collègues pour organiser et coordonner le travail et recevoir des instructions (CE-CV)*
- ❑ *participer à des discussions de groupe pour donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives; pour discuter (échanger des renseignements, des opinions) (CE-CV)*

**Exprimer un besoin, une inquiétude ou une préoccupation. (NCLC 5)**

- ❑ *aviser les autres des risques (NCN-B3.1)*
- ❑ *s'annoncer à l'approche de coins aveugles ou lorsqu'on passe derrière des collègues (NCN-B3.1)*

**Participer avec quelques personnes à une réunion ou à un débat portant sur des questions familiares non personnelles; exprimer son opinion, ses sentiments et ses convictions. (NCLC 6)**

- ❑ *s'assurer de bien comprendre les politiques : participer aux séances d'orientation (NCN-A2.3)*
- ❑ *participer à des discussions de groupe pour coordonner son travail avec celui des autres (CE-CV)*

**Participer à une réunion ou à un débat en petit groupe : exprimer ses opinions et ses sentiments; nuancer une opinion; exprimer ses réserves, son approbation ou sa désapprobation. (NCLC 7)**

- ❑ *encourager les membres de l'équipe et leur donner une rétroaction positive (NCN-A3.6)*

# Compétence : Compréhension orale

## I. Interaction sociale

On n'a trouvé dans les documents de référence aucune tâche de communication correspondant à cette catégorie. Il est possible que de telles tâches existent dans la profession, mais il faudra les évaluer individuellement dans chaque contexte de travail.

## II. Instructions

**Suivre des directives de quatre ou cinq propositions, présentées dans l'ordre et portant sur des notions de mouvement, de position dans l'espace, de manière, de fréquence ou de durée. (NCLC 4)**

- ❑ *être responsable : suivre les instructions (NCN-A3.3)*
- ❑ *être coopératif (ex. : suivre les instructions, aider les autres) (NCN-A3.3)*
- ❑ *communiquer avec d'autres travailleurs des services de la restauration pour préciser les commandes (CE-CV)*

**Comprendre diverses instructions verbales concernant les tâches quotidiennes. (NCLC 5)**

- ❑ *communiquer avec le supérieur et les collègues pour organiser et coordonner le travail et recevoir des instructions (CE-CV)*
- ❑ *donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives (CE-CV)*
- ❑ *interagir avec les clients ou le grand public pour recevoir des renseignements, des explications, des directives (CE-CV)*

## III. Persuasion

**Comprendre la nature et le but des suggestions, des avis, des encouragements et des demandes. (NCLC 6)**

- ❑ *écouter efficacement : accorder toute son attention à son interlocuteur; ne pas interrompre ou finir les phrases de l'interlocuteur; écouter le message en entier avant d'y réagir (NCN-A4.5)*
- ❑ *communiquer efficacement (ex. : écouter attentivement) (NCN-A3.3)*

**Comprendre en détail les directives, les rappels, les ordres ou les arguments de son interlocuteur. (NCLC 7)**

- ❑ *être patient (ex. : faire preuve de calme et d'empathie avec les nouveaux employés en apprentissage) (NCN-A3.3)*

## IV. Information

**Comprendre le fond, les éléments d'information clés et les détails importants d'un récit portant sur une expérience personnelle; d'une description portant sur une personne, un objet, une situation, une scène ou une tâche courante. (NCLC 3)**

- ❑ *écouter pour prendre des messages; interagir avec les collègues, avec les subalternes, avec les supérieurs, avec les clients ou le grand public, avec les fournisseurs de produits et de services (CE-CV)*

**Comprendre la plupart des éléments d'information explicites et certains éléments implicites d'une histoire portant sur l'obtention de biens ou de services; d'un rapport ou de prévisions; d'une nouvelle. (NCLC 4)**

- ❑ *répondre aux demandes de renseignements des clients sur des plats particuliers, y compris des questions sur les ingrédients auxquels le client est allergique (CE-CV)*

# Compétence : Lecture

## I. Interaction sociale

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des notes, des courriels et des lettres (personnels ou publics) de complexité moyenne, contenant des compliments, des invitations, des offres, des intérêts particuliers, des goûts ou des préférences. (NCLC 5)

- lire des feuilles de commentaires et des lettres de clients (CE-LEC)

## II. Instructions

Suivre des directives simples, données verbalement ou par écrit, et comportant d'une à cinq étapes. (NCLC 3)

- lire des instructions écrites concernant des tâches précises, comme le nettoyage d'un appareil (CE-LEC)

Suivre des directives simples, données verbalement ou par écrit, et comportant d'une à six étapes. (NCLC 4)

- assurer la coordination des commandes avec les coéquipiers concernés (NCN-E2.1)
- suivre les instructions des fabricants pour l'assemblage et le nettoyage, par exemple, des tables de cuisson, des fours, des rôtisseries, etc. (NCN-B4.1)

Comprendre et suivre des instructions écrites de complexité moyenne portant sur des procédures comprenant de sept à dix étapes. (NCLC 5)

- lire et mettre en œuvre des tâches et des instructions écrites concernant le quart de travail (CE-LEC)
- utiliser les aliments prêts-à-l'emploi : suivre les instructions du fabricant concernant la préparation et l'utilisation (NCN-E2.7)

Suivre une série d'instructions simples (comprenant jusqu'à 10 étapes) qui ne sont pas présentées sous forme télégraphique : déduire l'ordre d'exécution. (NCLC 6)

- se souvenir du détail des commandes, comme les steaks qui doivent être bleus et ceux qui doivent être bien cuits (CE-CR)
- se rappeler des instructions spéciales pour une réception particulière et des changements de dernière minute à cette réception (CE-CR)

Suivre des instructions officielles d'aide et de conseil, des textes de mode d'emploi et des directives concernant une procédure familière exigeant l'intégration de plusieurs éléments d'information. (NCLC 9)

- lire des manuels de sécurité afin d'obtenir des instructions sur l'utilisation sécuritaire de produits chimiques (CE-LEC)

## III. Textes d'affaires/de services

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 3)

- lire des affiches, des étiquettes et des listes (CE-UD)
- extraire des renseignements des esquisses, des images et des pictogrammes (CE-UD)
- participer à la réception des colis d'aliments : vérifier le bon de commande pour s'assurer que la livraison correspond à la commande passée; vérifier les dates de péremption sur les étiquettes des fournisseurs (NCN-D2.1)

Trouver des renseignements en lisant des brochures, des avis, des lettres ou des circulaires. (NCLC 3)

- lire les additions des clients (CE-UD)
- lire les commandes des clients pour déterminer les aliments à préparer et l'ordre des tâches à effectuer (NCN-A3.4)
- lire les avis sur le tableau d'affichage (NCN-A2.2)

Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 4)

- lire des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux (CE-UD)
- lire des formulaires déjà remplis contenant des cases à cocher, des données numériques, des expressions, des adresses, des phrases ou des textes d'un paragraphe ou davantage (CE-UD)

#### **Trouver des renseignements en lisant des brochures, des avis, des lettres ou des circulaires. (NCLC 4)**

- ❑ lire attentivement les étiquettes des produits de nettoyage : remarquer les symboles et les classes du SIMDUT (NCN-B4.1)
- ❑ connaître les éléments des commandes : numéro de table; nombre de clients; nom du serveur; date et heure de la commande; plats commandés (ex. : sandwich club); changements demandés (ex. : sans mayonnaise); demandes spéciales (ex. : soupe en premier, allergie aux arachides) (NCN-E1.3)

#### **Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes d'affaires ou de services de complexité moyenne, y compris dans des documents présentés sous forme graphique. (NCLC 5)**

- ❑ trouver et lire des étiquettes et des symboles liés au Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) (CE-UD)
- ❑ suivre les consignes générales d'entreposage : vérifier la date de péremption sur les étiquettes (NCN-D3.1)
- ❑ suivre les recettes et les méthodes de préparation (NCN-A3.4)

#### **Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes moyennement complexes contenant des conseils, des demandes et des spécifications. (NCLC 6)**

- ❑ lire des horaires de travail et des plans d'allocation (CE-UD)
- ❑ préparer les aliments conformément à la commande : déterminer les spécifications du menu ou de la recette (NCN-E2.1)

#### **Trouver trois ou quatre éléments d'information dans des textes de complexité moyenne présentés sous forme graphique. (NCLC 7)**

- ❑ connaître les ingrédients de chaque plat au menu : lire les recettes (NCN-E1.1)

#### **Reconnaître les notions explicites et implicites dans les solutions, les recommandations et les propositions soumises par écrit, ainsi que dans les énoncés de règles, de règlements, de lois et de normes de conduite. (NCLC 8)**

- ❑ mémoriser les normes de santé et de sécurité relatives à la manipulation et à la préparation d'un aliment (CE-CR)
- ❑ lire le manuel de formation ou le guide de l'employé pour s'assurer de comprendre les politiques (NCN-A3.4)

### **IV. Textes d'information**

#### **Reconnaître le fond, les renseignements clés et les détails importants dans des textes simples et explicites de deux ou trois paragraphes (ex. : articles, matériel éducatif ou de référence, histoires). (NCLC 4)**

- ❑ chercher l'information sur la préparation d'aliments dans les recettes (CE-CR)

#### **Comprendre un texte descriptif ou narratif de complexité moyenne, d'une longueur de deux ou trois paragraphes, portant sur un sujet familier. (NCLC 5)**

- ❑ écouter attentivement les différents bulletins de nouvelles pour se renseigner sur les conditions météorologiques et les événements à venir qui seraient susceptibles d'influer sur la planification de la production de la semaine (CE-CR)

#### **Comprendre un texte descriptif ou narratif d'une page, de complexité moyenne, sur un sujet familier. (NCLC 6)**

- ❑ lire des dépliants et des brochures portant sur l'hygiène dans un milieu alimentaire (CE-LEC)

#### **Comprendre une description, une narration ou un rapport détaillé(e) et modérément complexe, d'une ou deux pages, sur un sujet familier. (NCLC 7)**

- ❑ lire les politiques et les procédures de l'établissement (CE-LEC)

#### **Comprendre les éléments d'information explicites et implicites d'une description, d'un rapport ou d'une narration de longue durée, quand les événements sont présentés de façon non chronologique. Tirer des conclusions. (NCLC 8)**

- ❑ lire des livres de cuisine et des bulletins de l'industrie (CE-LEC)

### **Bagage informationnel / Compétence en recherche**

#### **Trouver et comparer deux ou trois éléments d'information dans un document de référence électronique sur CD-ROM. (NCLC 6)**

- ❑ obtenir des recettes et les caractéristiques des aliments à partir d'une base de données (CE-INF)
- ❑ utiliser un tableur pour les conversions de recettes (CE-INF)

## I. Interaction sociale

On n'a trouvé dans les documents de référence aucune tâche de communication correspondant à cette catégorie. Il est possible que de telles tâches existent dans la profession, mais il faudra les évaluer individuellement dans chaque contexte de travail.

## II. Noter/reproduire de l'information

**Copier de courts textes pour usage personnel, pour accomplir des tâches ou pour apprendre quelque chose. (NCLC 4)**

- ❑ rédiger des textes comportant moins d'un nouveau paragraphe, pour organiser, retenir (CE-RÉD)
- ❑ rédiger des textes comportant rarement plus d'un paragraphe, pour tenir un dossier, documenter (CE-RÉD)

## III. Messages d'affaires/de services

**Transmettre des messages d'affaires simples sous forme de notes écrites. (NCLC 3-4)**

- ❑ composer des listes d'aliments à acheter (CE-UD)
- ❑ rédiger, pour soi ou des collègues, des notes de rappel sur les choses à faire (CE-RÉD)
- ❑ inscrire la date de livraison sur les produits endommagés ou pourris (ex. : viandes, produits laitiers) (NCN-D2.1)

**Remplir des formulaires. (NCLC 5)**

- ❑ remplir des formulaires en cochant des cases, en y inscrivant des données numériques, des mots, des expressions ou des phrases (CE-UD)
- ❑ inscrire des données dans des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux (CE-UD)
- ❑ signaler les niveaux de stock bas (NCN-D3.1)

**Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites. (NCLC 5-6)**

- ❑ préparer des feuilles sur le gaspillage (quotidiennement) (CE-UD)
- ❑ établir un horaire de préparation quotidien (ex. : placer les tâches en ordre de priorité) (NCN-A3.4)
- ❑ signaler dès que possible les réparations à effectuer (ex. : loquets ou ressorts qui empêchent la porte de fermer hermétiquement, joints d'étanchéité endommagés) (NCN-D3.1)

**Remplir des formulaires de complexité moyenne. (NCLC 6-7)**

- ❑ remplir des fiches de contrôle des stocks, des demandes et des formules de commande (CE-UD)
- ❑ participer à la réception des colis d'aliments : signaler les écarts au superviseur (NCN-D2.1)

**Rédiger des notes pour transmettre des renseignements courants, faire des demandes, ou répondre à des recommandations ou à des avertissements. (NCLC 7)**

- ❑ rédiger des rapports d'incident et remplir les formules de la Commission des accidents du travail (au besoin) (CE-RÉD)
- ❑ décrire les étapes du processus de résolution de problèmes : effectuer un suivi, si nécessaire; prendre note du problème et de la solution retenue (NCN-A5.3)
- ❑ rédiger des textes comportant rarement plus d'un paragraphe, pour informer ou obtenir des renseignements (CE-RÉD)

**Rédiger des notes brèves, des notes de service, des lettres de demande ou des inscriptions dans le journal de bord, afin de signaler des problèmes, de demander des changements ou d'obtenir des renseignements. (NCLC 8)**

- ❑ utiliser les indicateurs de qualité pour déterminer la qualité d'un produit : si la qualité est inacceptable à la réception ou au moment de préparer ou de cuire les aliments, prendre les mesures appropriées (ex. : aviser le superviseur) (NCN-D1.1)
- ❑ reconnaître une pièce d'équipement dangereuse ou endommagée et la signaler (ex. : au superviseur) (NCN-B3.2)
- ❑ faire un rapport en indiquant : la date et l'heure; la nature de l'urgence; l'heure à laquelle le service de secours a été appelé et l'heure à laquelle il est arrivé; les mesures prises; les noms et numéros de téléphone des témoins (NCN-B3.8)

## IV. Présenter de l'information et des idées

Écrire un court texte sur une situation personnelle ou familiale, un événement, une expérience personnelle ou des projets d'avenir. En expliquer les raisons. (NCLC 4)

- *participer à la réception des colis d'aliments : signaler au superviseur : la viande, le poisson, les crustacés et la volaille : visqueux; qui sentent mauvais; qui, selon toute apparence, ont été attaqués par des rongeurs ou des insectes (NCN-D2.1)*

---

### Pour obtenir de plus amples renseignements sur les :

### Joindre l'organisme suivant :

---

Niveaux de compétence linguistique canadiens ou  
Analyse linguistique des professions

Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens  
400 - 294 rue Albert  
Ottawa (Ontario) K1P 6E6  
Tél. : (613) 230-7729  
Télééc. : (613) 230-9305  
Courriel : [info@language.ca](mailto:info@language.ca)

---

Normes de compétence nationales de l'industrie du  
tourisme

Conseil canadien des ressources humaines en tourisme  
151, rue Slater, bureau 608  
Ottawa (Ontario) K1P 5H3  
Tél. : (613) 231-6949  
Télééc. : (613) 231-6853  
Courriel : [cthrc@cthrc.ca](mailto:cthrc@cthrc.ca)

---

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 des compétences Canada  
112, rue Kent, édifice B, 21<sup>e</sup> étage  
Ottawa (Ontario) K1A 0J9  
[http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/english/general/home\\_e.asp](http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/english/general/home_e.asp)

---

Le détenteur des droits réservés autorise les utilisateurs du document à en reproduire certaines pages choisies à des fins éducatives n'impliquant pas la vente du matériel, au sein de leur organisme. La reproduction à toutes autres fins sans autorisation est interdite.

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

© Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 2006