



## COMMIS-BOUCHER (CNP 6251)

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

Les commis-bouchers préparent des morceaux de viande couramment vendus dans les établissements alimentaires. Ils travaillent soit dans des supermarchés ou des boucheries, soit à leur compte.

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

Les commis-bouchers préparent les coupes standard de la viande, de la volaille, des poissons et des mollusques et crustacés vendus dans les établissements alimentaires. Les applications de découpage incluent généralement la coupure de la carcasse partielle ou de la grande coupe. Dans beaucoup de cas les commis-bouchers sont aussi les spécialistes à vente au détail pour la viande, le poisson et les fruits de mer.

### Aperçu :

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

- les *Niveaux de compétence linguistique canadiens 2000*, Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens et Citoyenneté et Immigration Canada;
- *Normes de compétence nationales du commis-boucher : 2007*, Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation;
- Profil des compétences essentielles du commis-boucher (CNP 6251), Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation, 2007.

Pour obtenir un portrait plus complet des compétences nécessaires pour occuper le poste de commis-boucher, consulter ces trois documents de référence.

<sup>1</sup> *Profil des compétences essentielles du commis-boucher (CNP 6251)*, Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation, 2007

<sup>2</sup> *Normes de compétence nationales du commis-boucher : 2007*, Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation

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

Le titre, le numéro et l'ordre de chaque rubrique renvoient aux Niveaux de compétence linguistique canadiens 2000, qui analysent quatre domaines de compétence importants : expression orale, écoute, 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 2.01b) = Normes de compétence nationales - Compétence générale 2; Compétence particulière 01; Connaissances et habiletés (b)

## 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 le document *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : un cadre de référence comparatif*<sup>3</sup>. Il s'agit là de valeurs générales qui peuvent 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
Écoute	1 - 2	5 - 8	2	7 - 8
Lecture	1 - 2	3 - 6	3	7 - 9
Rédaction	1 - 2	4 - 7	2	6 - 7

## Conditions habituelles de la communication :

Conditions	Description
Objets de la communication	Servir la clientèle, donner ou recevoir des renseignements ou des directives, marketing/vente, documentation
Interlocuteurs	Clients (en général un à un), collègues de travail, superviseurs, inspecteurs
Contexte	Environnement et rythme de travail variables; interaction personnelle, en général sans cérémonie; environnement souvent bruyant à cause de l'équipement de coupe, de la musique d'ambiance et des annonces publiques
Sujet	En général concret et familier; parfois spécialisé et technique
Mode de communication	En général face à face, parfois par téléphone

<sup>3</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

# Compétence : Expression orale

## I. Interaction sociale

### Compétences interpersonnelles

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

- *accueillir les clients en souriant, se souvenir du nom des clients réguliers, offrir son aide (NCN-1.02b)*

Causer avec les clients. (NCLC 4)

- *saluer les clients immédiatement et avec courtoisie; saluer les clients qui attendent leur tour; établir des liens avec les clients (ex. : entamer la conversation); se présenter de manière professionnelle et amicale; utiliser le nom du client, si on le connaît (NCN-2.03c)*

Laisser un message court et simple. (NCLC 4)

- *laisser des messages enregistrés (NCN-4.07i)*

Amorcer, entretenir et clôturer une courte conversation formelle courante. (NCLC 6)

- *interagir avec les clients, [ce qui exige] une connaissance des différentes qualités de viande, de la sécurité alimentaire, et des goûts des clients (CE-CV)*
- *répondre aux questions et aux commentaires des clients (CE-ÉQU)*

Régler un conflit mineur ou une plainte. (NCLC 8)

- *traiter respectueusement tout problème avec la clientèle de manière à trouver une solution appropriée et satisfaisante (NCN-2.02i)*
- *parler poliment aux clients perturbateurs (ex. : éviter d'être agressif ou raisonneur, tenter de désamorcer la situation (NCN-6.08b)*
- *discuter des erreurs de livraison avec les fournisseurs (ex. : articles facturés mais non livrés) (CE-CV)*

### Gestion de la conversation

Encourager les autres lors de la conversation en faisant preuve d'intérêt. (NCLC 5)

- *établir des liens avec les clients (ex. : entamer la conversation) (NCN-2.03e)*
- *encourager et soutenir les autres (NCN-3.04h)*
- *montrer de l'intérêt pour ce que son interlocuteur a à dire (NCN-4.01a)*

Faciliter la conversation en ajoutant des commentaires positifs. (NCLC 6)

- *dialoguer avec sincérité (ex. : éviter d'être condescendant) (NCN-1.08d)*
- *encourager son interlocuteur à poursuivre son discours (ex. : hocher la tête, employer des termes tels que « oui oui », « d'accord » ou « je vois ») (NCN-4.03a)*

Vérifier si on a bien compris. (NCLC 7)

- *poser des questions pour confirmer sa compréhension (NCN-4.01a)*
- *confirmer sa compréhension en posant des questions ou en répétant le message dans ses propres mots (NCN-4.03a)*

Employer plusieurs stratégies pour stimuler la conversation : garder la parole; reprendre après une interruption; changer de sujet. (NCLC 7)

- *communiquer efficacement de manière non verbale (ex. : posture, gestuelle, expressions faciales) (NCN-4.02h)*

### Compétences au téléphone

Prendre des messages téléphoniques en direct comportant de cinq à sept éléments. (NCLC 7)

- *communiquer par téléphone : répondre au téléphone rapidement et de façon professionnelle; noter avec précision le détail des messages (ex. : répéter les renseignements notés); prendre les commandes de produits et services (NCN-4.07a)*

Tenir une brève conversation téléphonique de façon professionnelle. (NCLC 8)

- *communiquer par téléphone, par exemple pour passer des commandes aux fournisseurs (CE-CV)*

## II. Instructions

Fournir un ensemble de simples instructions et indications quotidiennes. (NCLC 4)

- ❑ *renseigner d'autres employés ou leur enseigner comment exécuter certaines tâches (CE-ÉQU)*
- ❑ *donner des directives (NCN- 4.04h)*

Fournir un plus vaste ensemble de simples instructions et directives consacrées, présentées en séquence, dans l'accomplissement des tâches courantes ordinaires. (NCLC 5)

- ❑ *assigner des tâches routinières à d'autres employés (CE-ÉQU)*
- ❑ *expliquer les tâches professionnelles (ex. : formation du nouveau personnel) (NCN-4.04i)*

Donner des instructions et des indications claires concernant des tâches techniques ou non techniques familières de complexité moyenne. (NCLC 7)

- ❑ *donner des instructions, passer des commandes ou formuler des demandes par téléphone (NCN-4.07h)*

## III. Persuasion (faire faire des choses)

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

- ❑ *offrir son aide à ses coéquipiers, lorsque nécessaire (NCN-1.02g)*
- ❑ *être prêt à demander de l'aide et des conseils (NCN-1.04h)*
- ❑ *offrir son aide au besoin (ex. : ouvrir la porte, porter des paquets) (NCN-2.07f)*
- ❑ *demander de l'aide pour soulever un objet encombrant ou très lourd (NCN-6.06g)*

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)

- ❑ *traiter les plaintes des clients concernant la qualité de la viande; examiner la viande, offrir un morceau de meilleure qualité au même prix, ou remettre son argent au client (CE-CR)*
- ❑ *vérifier auprès du superviseur, du directeur ou du client le nombre exact de morceaux à préparer en prévision d'une grande activité (CE-CR)*
- ❑ *commander et réceptionner des marchandises (CE-ÉQU)*

Donner un conseil informel simple. (NCLC 5)

- ❑ *suggérer aux clients des durées de cuisson; les informer des températures de cuisson, du temps de repos nécessaire et de la manière de vérifier la cuisson des aliments (NCN-12.04e)*
- ❑ *suggérer des techniques de découpage (NCN-12.04f)*
- ❑ *suggérer des méthodes de préparation des produits (NCN-2.02h)*
- ❑ *connaître les techniques de cuisson convenant à chaque type de produit (NCN-12.04a)*

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

- ❑ *demande de l'aide (ex. : appeler le 911) (NCN-6.07b)*
- ❑ *alerter le personnel affecté aux urgences (NCN-6.07b)*

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

- ❑ *discuter des produits et faire des recommandations aux clients; par exemple, conseiller les clients sur la découpe d'une pièce de bœuf et sur l'utilisation des différents morceaux (CE-CV)*
- ❑ *utiliser la technique suggestive (ex. : faire des recommandations, fournir des échantillons, décrire les nouveaux produits ou les produits particuliers; suggérer des produits complémentaires (ex. : sauces); utiliser des techniques de vente croisée (ex. : suggérer des produits complémentaires, tels que des crevettes pour accompagner le bifteck) (NCN-2.09a)*
- ❑ *suggérer des produits complémentaires qui s'harmonisent bien avec la viande ou les autres produits offerts (ex. : sauces, fruits de mer) (NCN-12.02c)*
- ❑ *en plus des techniques de cuisson, recommander des moyens de relever la viande (NCN-12.04c)*

Faire une demande verbale. (NCLC 6)

- ❑ *utiliser l'intercom pour demander au gérant de se présenter au rayon des viandes (CE-CV)*
- ❑ *appeler l'équipe de réparation, s'il y a lieu (CE-CR)*
- ❑ *formuler des demandes (ex. : demander de l'aide) (NCN-4.04f)*

Donner un avertissement et y répondre; décourager les autres. (NCLC 7)

- ❑ *aviser les autres des dangers (NCN-6.01i)*

**Demander des suggestions. Demander des recommandations ou des conseils et y répondre. (NCLC 7)**

- ❑ *discuter avec les clients de leurs attentes, de leur degré de satisfaction, des activités promotionnelles et des demandes spéciales (CE-CV)*
- ❑ *expliquer aux clients la différence entre les différents morceaux de viande (CE-CV)*
- ❑ *solliciter les commentaires des clients (NCN-2.02f)*

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

- ❑ *décider s'il convient d'informer la direction de la réception d'un produit de mauvaise qualité, ou s'il est préférable de traiter directement avec le fournisseur; tenir compte de la taille de la commande, de l'historique de livraison du fournisseur, et de l'incidence du geste sur les commandes des clients (CE-CR)*
- ❑ *formuler des suggestions afin d'améliorer les méthodes de travail (CE-ÉQU)*

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

- ❑ *traiter les problèmes et les plaintes de la clientèle; remercier le client d'avoir soulevé le problème; s'excuser de l'erreur ou des inconvénients; résoudre le problème (ex. : suggérer des solutions possibles, déterminer la solution qui convient le mieux au client, prendre des mesures appropriées); demander au client si la solution retenue a été satisfaisante au moment de sa prochaine visite) (NCN-2.11g)*
- ❑ *déterminer les solutions possibles (NCN-1.09d)*

## **IV. Information**

### **Exposés**

**Décrire une tâche courante. (NCLC 5)**

- ❑ *décrire les produits et services offerts (NCN-1.04d)*
- ❑ *décrire son propre pouvoir décisionnel (NCN-3.02e)*

**Décrire en détail une série d'événements du passé; raconter une histoire de manière détaillée, en en précisant les raisons et les conséquences. (NCLC 6)**

- ❑ *être précis et clair (ex. : présenter les faits; quand une information est une opinion personnelle, le préciser) (NCN-1.06e)*
- ❑ *mettre son superviseur au courant de la plainte reçue et de la solution retenue (NCN-2.11k)*

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

- ❑ *parler honnêtement des concurrents (ex. : autres entreprises) (NCN-1.06h)*
- ❑ *décrire les produits courants et en promotion (ex. : rabais du jour, offres promotionnelles, produits saisonniers) (NCN-2.05a)*
- ❑ *décrire les nouveaux produits pour intéresser les clients (ex. : fournir des échantillons, expliquer les caractéristiques et les avantages) (NCN-2.06g)*
- ❑ *utiliser un vocabulaire descriptif (adjectifs, adverbes) et des exemples pour clarifier le propos (NCN-4.04c)*
- ❑ *décrire les autres caractéristiques de la viande, notamment la coupe sombre, l'humidité, la couleur, la tendreté et le persillé; décrire les composants nutritifs de la viande (ex. : protéines, glucides, graisses, cholestérol); décrire le processus de vieillissement (NCN-11.01a-e)*

**Décrire un processus simple. (NCLC 6)**

- ❑ *décrire les services offerts (ex. : commandes spéciales, service traiteur, livraison) (NCN-2.05b)*
- ❑ *expliquer aux clients le système de classement des produits (NCN-2.06e)*
- ❑ *décrire les techniques de prévention de la contamination croisée (ex. : ne pas laisser les produits dégouliner ou suinter, entreposer séparément les différents types de produits [aliments cuits, viande crue, denrées sèches]) (NCN-9.05e)*
- ❑ *décrire les modes de cuisson à la chaleur sèche; décrire les modes de cuisson à la chaleur humide; décrire les modes de cuisson dans un liquide; décrire les coupes ou les produits qu'on peut cuire au micro-ondes; décrire les types de cuisson pour toutes les espèces; décrire la cuisson à feu doux des viandes (NCN-12.03a-f)*
- ❑ *décrire les causes courantes d'accidents (ex. : inattention, mauvais état des outils, utilisation du mauvais outil) (NCN-14.01d)*

**Décrire un processus de complexité moyenne. (NCLC 7)**

- ❑ *définir le SIMDUT : Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail; décrire l'importance du SIMDUT (ex. : prévention des accidents mettant en jeu des produits chimiques, prévention de la contamination alimentaire, protection du personnel et de la clientèle contre les blessures) (NCN-6.02a)*
- ❑ *décrire les différents types d'organismes microscopiques, notamment les bactéries, les virus, les parasites, les moisissures et les levures; décrire les conséquences de la croissance bactérienne (ex. : décomposition ou altération des aliments, intoxications alimentaires) et son incidence sur le travail de boucher; décrire la transmission des bactéries (ex. : par la toux, les éternuements, les mains sales, les plaies ouvertes) (NCN-8.01a-c)*

- ❑ *décrire la procédure à suivre afin de réduire les risques pour les clients (ex. : suivre les recettes, connaître les ingrédients, étiqueter les produits, maintenir l'équipement à l'écart des substances allergènes, éviter la contamination croisée des produits et des espèces (ex. : poulet, porc, bœuf et poisson) (NCN-8.02e)*
- ❑ *décrire les sources et les modes de transmission des intoxications alimentaires; décrire les méthodes de prévention des intoxications alimentaires (ex. : cuisson complète, température appropriée) (NCN- 8.03f-g)*
- ❑ *décrire les consignes générales et la réglementation en matière d'entreposage (ex. : vérifier la température des produits et la ventilation des salles, effectuer une rotation des stocks, maintenir les aliments au sec, entreposer les produits à au moins 15 cm du sol, n'utiliser que des contenant de qualité alimentaire) (NCN-9.05a)*

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

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

- ❑ *prendre contact avec les transporteurs pour connaître les dates de livraison ou pour prendre des arrangements (CE-CV)*
- ❑ *s'il manque de fournitures de premiers soins, en aviser son superviseur (NCN-6.07a)*
- ❑ *rapporter tout équipement ou appareil présentant un risque potentiel (ex. : scie, broyeur, emballeuse manuelle ou électrique et machine à glace endommagés, surfaces rugueuses, ampoules grillées, carreaux de sol décollés) (NCN-6.01g)*
- ❑ *répéter la commande au client pour s'assurer de l'avoir bien saisie (NCN-2.07c)*
- ❑ *déterminer la date de cueillette ou de livraison, s'il y a lieu (NCN-2.07d)*

**Demander ou fournir de l'information sur les activités quotidiennes de routine dans le cadre d'une entrevue. (NCLC 6)**

- ❑ *s'informer auprès des fournisseurs au sujet des produits, des quantités, des prix, des rabais, de la livraison, de la facturation et de la politique de satisfaction (CE-CV)*
- ❑ *poser des questions de clarification pour s'assurer de bien comprendre la demande du client (NCN- 2.07b)*
- ❑ *poser des questions, solliciter les questions ou commentaires de l'auditoire (NCN-4.04d)*

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

- ❑ *aviser immédiatement le superviseur en cas d'anomalie ou de problème (NCN-19.01k)*
- ❑ *signaler les menaces potentielles à la sécurité (ex. : flâneurs, comportement suspect, accès non protégé) (NCN-6.08a)*
- ❑ *réagir aux situations qui menacent la sécurité de l'entreprise; faire appel au personnel de sécurité ou au superviseur (NCN-6.08b)*
- ❑ *communiquer verbalement avec ses collègues de travail et avec la direction afin de partager de l'information sur les tâches et de coordonner le travail; par exemple, s'informer sur les morceaux à préparer, demander où placer certains morceaux de viande dans les réfrigérateurs, ou vérifier le degré de vieillissement de certaines pièces de viande (CE-CV)*
- ❑ *coordonner ses tâches avec les autres membres du rayon de la boucherie, par exemple les emballeurs, les commis et les autres commis-bouchers (CE-ÉQU)*

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

- ❑ *interagir avec la direction pour discuter des problèmes mettant en cause des clients, des collègues de travail, des livreurs ou des fournisseurs (CE-CV)*
- ❑ *utiliser les techniques d'interrogation pour déterminer les besoins des clients (ex. : questions d'approfondissement, questions suggestives) (NCN-2.04c)*
- ❑ *fournir de la rétroaction (ex. : renforcement positif et constructif) (NCN-3.04q)*
- ❑ *partager ses connaissances et ses techniques avec ses coéquipiers (NCN-B2.5)*
- ❑ *partager ses connaissances et ses expériences (NCN-3.04d)*

### **Interaction avec plusieurs personnes**

**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)**

- ❑ *participer aux rencontres d'équipe (NCN-3.04p)*
- ❑ *participer aux réunions du personnel, aux séances de formation internes et aux programmes de perfectionnement technique (NCN-1.04k)*

**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)**

- ❑ *participer aux réunions du personnel pour discuter de l'amélioration des méthodes (CE-CV)*

# Compétence : Écoute

## I. Interaction sociale

Reconnaître les éléments d'information, les faits et les opinions explicites ou implicites au sujet de la situation et de la relation des participants, qui révèlent une manifestation de gratitude et d'appréciation, de plainte, d'espoir, de déception, de satisfaction, d'insatisfaction, d'approbation ou de désapprobation. (NCLC 7)

- ❑ *traiter les problèmes et les plaintes de la clientèle; écouter efficacement; faire preuve d'empathie; déterminer les détails du problème; être objectif et impartial (NCN-2.11c)*

## II. Instructions

Comprendre des ensembles d'instructions se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples. (NCLC 7)

- ❑ *offrir son aide au représentant ou à l'inspecteur (ex. : suivre les consignes du directeur)... apporter les modifications nécessaires (ex. : ajustement des balances, nettoyage des endroits désignés par le représentant ou l'inspecteur) (NCN-5.03b,e)*
- ❑ *collaborer avec le personnel affecté aux urgences (ex. : suivre la procédure d'évacuation) (NCN-6.07b)*

Comprendre des messages simples laissés dans une boîte vocale (comprenant de cinq à sept éléments). (NCLC 7)

- ❑ *recupérer les messages téléphoniques reçus (NCN-4.07j)*

## III. Persuasion (faire faire des choses)

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

- ❑ *solliciter les commentaires des clients (NCN- 2.02f)*
- ❑ *être réceptif aux demandes des clients; laisser savoir aux clients qu'on les a entendus (NCN- 2.02g)*
- ❑ *écouter attentivement (NCN-2.04d)*
- ❑ *interpréter les commentaires et y réagir (NCN-4.04e)*

## IV. Information

Comprendre le fond, les éléments d'information et les idées sous-jacentes d'un texte descriptif ou narratif qu'on écoute. (NCLC 5)

- ❑ *écouter les messages enregistrés (ex. : messagerie vocale) pour en extraire les éléments importants (NCN-4.03b)*

Reconnaître les idées principales, les éléments de soutien, les énoncés et les exemples d'une présentation descriptive ou narrative, ou d'une discussion de groupe (ex. : réunion, débat). (NCLC 6)

- ❑ *assister aux réunions et aux séances d'orientation du personnel (NCN-5.02d)*

Reconnaître l'objet principal (quand il n'est pas clairement énoncé), la structure et les éléments d'un exposé oral de longue durée. (CLB 8)

- ❑ *si nécessaire, suivre une formation en premiers soins et en procédure d'urgence (NCN-6.07a)*

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

- ❑ lire les notes jointes aux feuilles de commande, afin de déterminer le type, la quantité et le poids des morceaux à couper (CE-LEC)
- ❑ lire la liste des ingrédients qui apparaît sur l'emballage des produits (CE-LEC)
- ❑ suivre le programme de nettoyage (NCN-10.02b)

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

- ❑ lire la recette des produits spéciaux commandés (ex. : saucisses) (CE-LEC)
- ❑ vérifier la sécurité des outils manuels avant de les utiliser (NCN-14.02c)
- ❑ vérifier l'état des outils motorisés avant de les utiliser (ex. : vérifier l'état du cordon électrique et de la fiche de branchement, s'assurer que l'éclairage est suffisant, travailler à l'écart de l'eau ou des surfaces mouillées, vérifier les guides et les écrans de protection) (NCN-14.03c)
- ❑ suivre la procédure de vérification pour s'assurer que le système fonctionne correctement (NCN-9.08f)

**Comprendre et suivre des textes courants modérément complexes. (NCLC 5)**

- ❑ lire les règles de coupe de l'entreprise (ex. : épaisseur de la couche de gras à laisser sur les morceaux de bœuf) (CE-LEC)
- ❑ vérifier les instructions de manutention (ex. : réfrigérer immédiatement) (NCN-19.01h)

**Suivre une série d'instructions quotidiennes courantes (jusqu'à 10 étapes) qui ne sont pas présentées sous forme télégraphique, et dans lesquelles l'enchaînement logique doit être déduit du texte. (NCLC 6)**

- ❑ lire soigneusement l'étiquette des produits de nettoyage (noter les symboles et les classes de danger du SIMDUT) (NCN-10.03a)

**Suivre une série d'instructions écrites portant sur des tâches techniques ou non techniques simples comprenant de 10 à 13 étapes. (NCLC 7)**

- ❑ utiliser l'équipement et les outils électriques conformément aux directives des fabricants (NCN-6.01j)
- ❑ suivre les instructions du fabricant pour l'utilisation et l'entretien de l'équipement (NCN-6.04b)
- ❑ suivre les politiques et procédures de l'employeur en matière de manipulation sécuritaire des aliments (NCN-9.01a); en matière de vêtements et d'équipement de protection (NCN-9.02a); en matière de contrôle de la qualité (NCN-9.04b)
- ❑ bien suivre les recettes lorsqu'il est question d'ajouter de la viande, des fruits de mer et d'autres ingrédients au produit (NCN-16.02b)

**Suivre un ensemble plus vaste d'instructions à étapes multiples sur un processus établi. (NCLC 8)**

- ❑ lire en détail les fiches signalétiques des produits utilisés; suivre les directives de manipulation, d'entreposage et d'élimination des produits chimiques et de nettoyage (NCN-6.03b)
- ❑ lire les directives du fabricant avant de démonter et de nettoyer un outil ou une pièce d'équipement (NCN-10.03b)

**Suivre une longue série de directives cohérentes. (NCLC 8)**

- ❑ respecter les politiques et procédures de l'entreprise en ce qui a trait au système HACCP (NCN-9.08d)
- ❑ lire les politiques et procédures de l'employeur concernant la préparation et la réaction aux urgences (NCN-6.07a)

## III. Textes d'affaires/de services

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

- ❑ reconnaître les symboles du SIMDUT (NCN-6.02c)
- ❑ vérifier les emballages et les dates de péremption; déceler et retirer les produits périmés (NCN-9.04d)
- ❑ connaître les éléments qui composent une étiquette, dont le code universel de produit (CUP) (NCN-17.06c)

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



- ❑ *prendre connaissance et tenir compte des symboles et des avertissements qui apparaissent sur les panneaux de sécurité et d'hygiène; par exemple, remarquer, dans les aires de travail et les toilettes, les panneaux qui indiquent de « se laver les mains » (CE-UD)*
- ❑ *consulter les étiquettes pour s'assurer de réceptionner les bons articles (CE-UD)*
- ❑ *vérifier les détails importants apparaissant sur les bons de réduction (ex. : date de péremption) (NCN-2.12f)*
- ❑ *vérifier les prix (ex. : circulaires, prix affichés en magasin, bons de réduction) (NCN-17.05d)*

**Trouver des renseignements dans des documents présentés sous forme graphique : formulaires, tableaux, horaires, répertoires, etc. (NCLC 3). (NCLC 4)**

- ❑ *lire les directives sur les feuilles de commande, afin de déterminer le type et la quantité de viande à couper (CE-LEC)*
- ❑ *consulter les horaires pour connaître ses heures de travail (CE-UD)*
- ❑ *lire l'information figurant sur les emballages, les étiquettes et les autres documents ayant trait aux produits (NCN-4.06a)*
- ❑ *suivre le programme de nettoyage; nettoyer après chaque usage toutes les surfaces en contact avec des aliments, et nettoyer les autres surfaces conformément au programme (NCN-10.02b)*
- ❑ *inspecter les produits reçus pour déceler les étiquettes endommagées, souillées ou substituées (NCN-19.01g)*

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

- ❑ *lire les notes affichées sur le babillard concernant les commandes, les campagnes promotionnelles, les niveaux de stocks, les quarts de travail, les changements aux politiques, ou les dates de réunions (CE-LEC)*
- ❑ *lire, avant de passer des commandes, la courte description des produits inscrite dans les dépliants ou les catalogues (CE-LEC)*
- ❑ *lire les circulaires et les publicités de l'employeur (NCN-4.06c)*
- ❑ *vérifier l'exactitude des prix annoncés (NCN-17.05b)*
- ❑ *utiliser les codes PLU pour vérifier électroniquement les prix (NCN-17.05c)*

**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)**

- ❑ *vérifier si les bons de commande soumis aux fournisseurs contiennent tous les détails nécessaires : type de viande, type de morceaux, poids des morceaux, date de livraison (CE-UD)*
- ❑ *lire les bons d'expédition et de livraison (CE-UD)*
- ❑ *lire les notes de service, les bulletins, les courts messages et les entrées au registre (NCN-4.06b)*
- ❑ *lire les bulletins, les notes et les mises à jour émanant des organismes de réglementation (NCN-5.02g)*
- ❑ *s'assurer que les écriteaux sont visibles et lisibles, et que leur contenu est exact (NCN-18.02g)*

**Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des textes moyennement complexes contenant des évaluations et des conseils. (NCLC 7)**

- ❑ *lire les politiques, les règles de santé et de sécurité ainsi que les directives de l'entreprise, afin de s'assurer de les respecter; par exemple, lire le guide interne de sécurité alimentaire (CE-LEC)*

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

- ❑ *consulter au besoin les manuels de formation et les règlements de l'entreprise (NCN-4.06d)*

**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)**

- ❑ *consulter les règles, les manuels et le matériel de formation portant sur la manipulation des aliments et la coupe des viandes, afin de comprendre la façon correcte de réceptionner, d'entreposer et de couper les viandes (CE-LEC)*
- ❑ *obtenir les textes de lois et règlements (ex. : auprès de l'employeur, de son superviseur, de la bibliothèque, des associations de l'industrie) (NCN-5.02a)*
- ❑ *suivre la réglementation de l'ACIA ainsi que les politiques et procédures de l'employeur en matière d'étiquetage (NCN-17.06a)*
- ❑ *respecter la réglementation ainsi que les politiques et procédures de l'employeur en matière de marchandisage (NCN-17.07a)*

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

**Reconnaître le fond, les renseignements clés et les détails importants dans des textes simples et explicites d'un ou deux paragraphes. (NCLC 3)**

- ❑ *lire les entrées au registre (NCN-4.06b)*

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

- ❑ *mettre ses connaissances à jour en lisant des magazines spécialisés (CE-FC)*

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

Trouver de l'information dans des tables de matières, des index et des glossaires. (NCLC 5)

- ❑ *consulter l'index des catalogues pour trouver la description, le prix et le délai de livraison des produits de volaille (CE-CR)*

Faire preuve de compréhension de tableaux, de graphiques, de schémas et d'organigrammes de complexité moyenne.

(NCLC 7)

- ❑ *consulter les diagrammes de merchandising pour savoir comment organiser les étalages de viande : taille des plateaux, mesures, alignement des tablettes, emplacement des affichettes (CE-UD)*

Trouver trois ou quatre éléments d'information dans des documents de référence électroniques en ligne (ex. : Internet, bases de données de bibliothèque), si disponible, ou dans des documents de référence imprimés. (NCLC 7)

- ❑ *chercher le code et le prix des différents morceaux de viande, que ce soit dans une reliure, dans Internet ou dans l'intranet de l'entreprise (CE-CR)*
- ❑ *s'informer sur les méthodes de coupe et les techniques de préparation des viandes, auprès des fournisseurs et dans les sites Web portant sur la sécurité alimentaire (CE-CR)*
- ❑ *utiliser Internet; par exemple, consulter des sites Web consacrés à la manipulation des viandes et des autres aliments, tels que le Centre d'information sur le bœuf. (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 mémos personnels (NCN-4.05a)

Noter des messages téléphoniques en direct, des messages d'une messagerie ou des renseignements préenregistrés comportant de cinq à sept éléments. (NCLC 5)

- ❑ récupérer les messages téléphoniques reçus (NCN-4.07j)
- ❑ répondre au téléphone... noter avec précision le détail des messages...prendre les commandes de produits et services (NCN-4.07a)

Écrire des notes tirées d'une présentation orale ou d'une page de renseignements écrits. (NCLC 6)

- ❑ rédiger des notes de cours (NCN-4.05a)

## III. Messages d'affaires/de services

Remplir des formulaires simples. (NCLC 3-4)

- ❑ inscrire, sur la feuille de travail, la date, l'heure, le type de viande et les morceaux à préparer (CE-UD)
- ❑ étiqueter les produits chimiques et les produits de nettoyage lorsqu'ils sont transvidés de leur contenant d'origine dans un nouveau contenant (NCN-6.03d)
- ❑ noter la température requise, si nécessaire (NCN-9.06f)
- ❑ étiqueter les produits en indiquant les ingrédients qu'ils contiennent (NCN-16.02f)
- ❑ noter la température sur les factures (NCN-19.01e)

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

- ❑ inscrire l'écart [par rapport à la norme] dans un rapport approprié (NCN-9.04h)
- ❑ consigner dans le registre les produits endommagés ou souillés, en indiquant la date et l'heure de livraison (NCN-19.01f)
- ❑ ajouter des données aux feuilles de commande rédigées par le directeur du rayon ou de l'établissement (CE-INF)
- ❑ remplir les registres (NCN-4.05a)

Remplir des formulaires. (NCLC 5)

- ❑ remplir des feuilles de commande en y inscrivant le nom du client, la description du produit ainsi que la quantité et le poids des morceaux; remplir des relevés de température, de nettoyage, de lavage du plancher, d'inspection de l'équipement électrique, et d'inventaire mensuel, en y inscrivant des nombres et en cochant des cases (CE-UD)
- ❑ consigner l'information pertinente dans le rapport d'incident/d'accident ou dans le registre, y compris les détails de la situation, le nom et les coordonnées du client, la date et l'heure, et les mesures prises (NCN-6.08b)
- ❑ documenter le fonctionnement du système ARMPC, conformément à la procédure établie (NCN-9.08e)
- ❑ remplir des formulaires (ex. : rapports d'inventaire) (NCN-4.05a)

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

- ❑ rédiger de brèves notes dans le registre ou sur le babillard; ces notes portent sur le travail exécuté, sur les problèmes survenus au cours du quart de travail (ex. : panne de machine), ou sur les commandes passées; elles peuvent aussi comprendre des instructions à l'intention de l'équipe du prochain quart de travail (CE-RÉD)
- ❑ noter par écrit la plainte reçue et la solution retenue, en consignait les détails appropriés (NCN-2.11I)
- ❑ rédiger des rapports écrits avec exactitude et rapidité (ex. : noter l'heure et la date, le lieu et le nom des témoins) (NCN-5.05b)
- ❑ noter l'aide fournie ou requise (ex. : ambulance, hôpital, traitements particuliers) (NCN-5.05f)
- ❑ consigner la description du produit (ex. : taille, poids) (NCN-9.10e)

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

- ❑ rédiger des commentaires sur les feuilles d'évaluation du rendement (CE-RÉD)
- ❑ remplir des formulaires (ex. : liés aux ressources humaines/avantages sociaux, rapports d'inventaire) (NCN-4.05a)

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

- *utiliser un logiciel de courrier électronique pour communiquer rapidement avec les fournisseurs (CE-INF)*

#### **IV. Présenter de l'information**

Rédiger un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'événements; pour décrire une personne, un objet, une scène, une image, une méthode ou une procédure; ou pour fournir une explication. (NCLC 5)

- *noter les problèmes courants et les solutions appliquées (NCN-1.09i)*

Rédiger un ou deux paragraphes pour : raconter une séquence familière d'événements, raconter une histoire; pour donner une description et une comparaison détaillées de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériel ou d'affaires courantes; ou pour décrire un simple processus. (NCLC 6)

- *rédiger des lettres ou des rapports d'accident relativement à des demandes d'indemnisation (CE-RÉD)*

---

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

**Joindre l'organisme suivant :**

---

Niveaux de compétences 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  
Télé. : 613-230-9305  
[info@language.ca](mailto:info@language.ca)

---

Normes de compétence nationales de l'industrie  
canadienne de l'alimentation

Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation  
191 The West Mall, bureau 1160  
Toronto (Ontario) M9C 5K8  
Tél. : 416-675-3115  
Télé. : 416-675-3135  
<http://www.cfic-ccia.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, 21e 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)



**Enregistré à Ottawa en ce 20<sup>e</sup> jour de février 2008**