



BOULANGER/BOULANGÈRE EN ÉPICERIE* (NOC 6252)

Fonctions principales¹ :

Les boulangers en épicerie sont responsables de la production des produits de boulangerie du service de la boulangerie. Ils font des pains, soit en partant de zéro, soit à l'aide de préparations, de pâtes congelées ou de produits déjà cuits. Ils font aussi des muffins et des pâtisseries, de même que les glaçages, les fonds de gâteaux et les fonds de tartes que décorera le personnel spécialisé. Pour un rendement important qu'exige la production de fournées de 70 à 100 pains, par exemple, ils utilisent des étuves de fermentation, des fours, des malaxeurs, des diviseuses de pâte automatisées et des machines à façonner la pâte. Ils travaillent au sein de l'équipe de la boulangerie aux côtés des décorateurs de gâteaux et des préposés au service et à l'emballage.

Aperçu :

Cette analyse linguistique de profession (ALP) donne les niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) ainsi que les tâches typiques appropriés des boulangers 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. 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 en épicerie*, Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation
- Les *Normes professionnelles nationales pour la profession de boulanger en épicerie - Commun*, Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation
- Le *Profil de compétences essentielles pour la profession de boulanger 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-pâtissier 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)

- ❑ *saluent les clients à leur entrée dans le magasin afin qu'ils se sentent les bienvenus (CE-CO)*
- ❑ *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)

- ❑ *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)*

Exprimer de la gratitude, de la satisfaction ou des souhaits; formuler une plainte, faire part d'une déception ou de son mécontentement, et savoir y répondre (NCLC 7)

- ❑ *prendre des mesures pour rétablir la qualité du service, comme offrir des excuses aux clients, leur proposer d'autres produits de rechange en leur expliquant les différences entre les produits, ou encore en offrant des produits gratuitement pour le compte du magasin (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)*
- ❑ *n'interrompent pas leurs interlocuteurs et ne finissent pas leurs phrases pour eux (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)*
- ❑ *vérifier sa propre compréhension, p. ex. en paraphrasant (NOSC-A3.2)*

Compétences au téléphone

Avoir une brève conversation de façon professionnelle (NCLC 8)

- ❑ *prendre des commandes spéciales de clients au téléphone; prendre note des détails, de la date et de l'heure de livraison, des dispositions pour le ramassage de la commande et des coordonnées des clients (CE-CO)*
- ❑ *téléphoner au gérant de la boulangerie ou à la personne responsable de prendre les commandes spéciales pour clarifier l'information si celle-ci est illisible (CE-CR)*
- ❑ *peut trouver l'endroit où une commande égarée s'est retrouvée en appelant l'entrepôt ou un autre magasin (CE-CR)*
- ❑ *peut avoir à communiquer avec des personnes de l'extérieur, comme un entrepreneur en entretien ou un réparateur, pour régler un problème (CE-CR)*
- ❑ *peut avoir à appeler un autre magasin de l'entreprise pour obtenir des fournitures ou avoir l'autorisation de communiquer avec un autre fournisseur (CE-CR)*

II. Consignes

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

- ❑ *affecter des employés à des tâches courantes (CE-TE)*
- ❑ *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 ou transmettre des consignes sur une marche à suivre ou un procédé établi (technique ou non technique) (NCLC 8)

- ❑ *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)

- ❑ informer les préposés à la boulangerie et les emballeurs à propos des produits à emballer ou à mettre sur les présentoirs en priorité (CE-CO)
- ❑ informer les préposés à la boulangerie et les emballeurs à propos des produits sur les grilles et les présentoirs à emballer en priorité afin de maintenir le rythme de production (CE-CO)
- ❑ informer le gérant de la boulangerie lorsque les stocks d'ingrédients et de produits de cuisson sont à un niveau minimum afin d'en commander d'autres (CE-CO)
- ❑ 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)

- ❑ donner de la rétroaction sur les nouveaux produits (CE-CR)
- ❑ 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)

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

- ❑ s'occupent des ruptures de stocks causées par une grosse production, une erreur de communication ou une commande en souffrance à l'entrepôt ou chez un fournisseur; ils prennent contact avec le gérant du service ou du magasin afin de résoudre le problème (CE-CR)
- ❑ faire une suggestion exhaustive quant à la façon de résoudre un problème urgent ou d'apporter des améliorations (NCLC 7)
- ❑ informer immédiatement le gérant de la boulangerie de tout problème concernant les produits et des articles en stock ne provenant pas des mêmes fournées afin que ce dernier sache quelle quantité de produits commander et qu'il puisse en informer l'entreprise (CE-CR)
- ❑ formuler des suggestions sur la façon d'améliorer les procédés de travail (CE-TE)
- ❑ remercier les clients d'avoir porté les problèmes à son attention (NPNC-A3.2)
- ❑ suggérer des solutions de rechange possibles (NPNC-A3.2)
- ❑ obtenir l'approbation des clients (NPNC-A3.2)

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

- ❑ donner de la rétroaction sur les politiques et les enjeux d'entreprise dans le cadre de discussions avec le gérant de la boulangerie (CE-CR)
- ❑ s'adresser aux gérants ou à des collègues de travail pour accomplir une tâche ou résoudre un problème, particulièrement dans le cas de plaintes de clients (CE-CR)

IV. Information

Exposés

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

- ❑ expliquer la fonction du matériel de cuisson (NPNC A1.1)
- ❑ expliquer le rôle des ingrédients dans les produits confectionnés avec de la levure (B1.1); décrire les divers types de pâtes faites avec de la levure (NPN-B1.2)

Décrire une marche à suivre modérément complexe (NCLC 7)

- ❑ peut avoir à expliquer les techniques et les procédés de cuisson aux employés moins expérimentés (CE-CO)
- ❑ expliquer ou montrer à des collègues de travail comment exécuter certaines tâches (CE-TE)
- ❑ 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)

- ❑ *informer le superviseur quand les stocks sont bas (NPNC-B2.3)*
- ❑ *informer le superviseur si le pain n'est pas tranché correctement (p. ex., les lames peuvent être émoussées) (NPNC 1.4)*
- ❑ *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 (NOSC-F1.2)*
- ❑ *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)

- ❑ *discuter avec les décorateurs de gâteaux des besoins en matière de fonds de gâteaux et d'autres produits pour maintenir le rythme de décoration et de production (CE-CO)*
- ❑ *s'informer auprès de collègues de travail quant aux commandes réalisées et au déroulement des opérations (CE-CR)*
- ❑ *communiquer avec un représentant syndical pour connaître les règles s'appliquant au travail, comme les tâches à terminer ou le taux salarial des heures supplémentaires (CE-CR)*
- ❑ *communiquer avec un représentant des Ressources humaines pour obtenir de l'information sur les vacances, les avantages sociaux ou les feuilles de temps (CE-CR)*
- ❑ *partager de l'information et ses compétences (NPNC-A1.4)*
- ❑ *réseauter avec ses collègues (NOSC-A1.5)*
- ❑ *recevoir les stocks; informer le superviseur lorsqu'il y a des écarts (NPNC-B2.1)*
- ❑ *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)*
- ❑ *coordonner les tâches avec les collègues de travail; déterminer qui est en charge de chaque produit (NPNC-D3.2)*
- ❑ *coordonner le travail avec les autres rayons (p. ex., les décorateurs de gâteaux) (NPNC-D3.2)*

Discuter de choix possibles (NCLC 8)

- ❑ *discuter des procédés et du rythme de production afin de coordonner le travail et de maintenir ou d'améliorer l'efficacité du service de la boulangerie (CE-CO)*
- ❑ *règlent les défaillances d'équipement, p. ex., un taux d'humidité trop élevé de l'étuve de fermentation. Pour trouver la cause du problème, ils peuvent en discuter avec des collègues compétents (CE-CR)*
- ❑ *proposer d'autres produits si les produits demandés ne sont pas disponibles (NPNC-A3.1)*

Faire une présentation, donner un compte rendu oral sur une prise de position; accepter ou rejeter un point de vue (NCLC 9)

- ❑ *peut avoir à traiter des demandes [complexes] de clients sur la cuisson, comme « Pourquoi la farine réagit-elle différemment selon le pays où on l'utilise? » (CE-CO)*

Interaction en groupe

Prendre part à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets personnels non familiers; exprimer des opinions, des sentiments, l'obligation, la capacité et l'incertitude (NCLC 6)

- ❑ *peut être appelé à participer aux réunions matinales pour en savoir plus sur les spéciaux en magasin, les chiffres d'affaires (CE-CO)*
- ❑ *participer aux séances d'orientation et aux réunions du personnel (NPNC-A4.1)*

Compétence : Compréhension orale

I. Interaction sociale

Reconnaître une situation de communication et les rapports entre les participants (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

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)

- *écouter les consignes des superviseurs ou de collègues de travail pour déterminer les tâches à terminer et savoir comment s'en acquitter (CE-CO)*
- *établir l'ordre de production en fonction des priorités déterminées par le superviseur, p. ex. les commandes spéciales (NPNC-D3.2)*

III. Persuasion

Montrer que l'on comprend des données explicites et quelques renseignements implicites dans des conseils et des suggestions simples, des avis publics et des annonces publicitaires (NCLC 5)

- *peut être appelé à recueillir de l'information sur des produits (p. ex., sur ce qui se vend bien ou moins bien) et des idées pour l'entreprise (CE-CO)*

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)

- *répondre aux questions des clients sur les ingrédients (CE-UD)*
- *répondre aux questions des clients sur les produits, notamment les ingrédients, le processus de cuisson et les prix (CE-CO)*
- *peut être appelé à retrouver des recettes perdues en téléphonant au rayon de la boulangerie d'un autre magasin (CE-CR)*
- *coordonner les tâches avec les collègues de travail; déterminer qui s'occupera de certains types de produits (NPNC-D3.2)*
- *coordonner les tâches avec les autres services (p. ex., les décorateurs de gâteaux) (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)

- *prendre les commandes spéciales des clients au téléphone; peut être appelé à fournir des prix et d'autres informations (CE-CO)*
- *demander aux clients s'ils sont satisfaits (NPNC-A3.1)*

IV. Information

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)

- *peut être appelé à participer aux réunions matinales pour en savoir plus sur les spéciaux en magasin, les chiffres d'affaires (CE-CO)*
- *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 poursuivre sa formation professionnelle de façon autonome, comme en regardant des 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)

- ❑ *suivre de la formation sur de nouveaux appareils ou de nouveaux produits (CE-FC)*
- ❑ *[peut] suivre des cours de gestion, habituellement par correspondance (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

- *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. 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)

- *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)

- *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)*
- *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)*
- *suivre les instructions de mélange [dans les recettes] (NPNC-D1.2)*
- *suivre les instructions de cuisson/d'assemblage; p. ex., suivre les temps de cuisson recommandés, utiliser le type et le montant corrects de garniture et de glaçage (NPNC-D1.2)*
- *préparer le glaçage selon les recettes : types de gras et de sucres à utiliser (NPNC-D2.1)*
- *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)*
- *comprendre et suivre une série de consignes modérément complexes de sept à dix étapes (NCLC 5)*
- *suivre les lignes directrices sur la manipulation sécuritaire des aliments (NPNC-F2.1)*

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)

- *se servir de la fiche de cuisson et de spécifications (CE-CR)*
- *scinder chaque produit [de boulangerie] en étapes de production (NPNC-D3.2)*
- *utiliser l'équipement de protection personnelle conformément aux politiques et procédures de l'entreprise et lire sur le sujet (NPNC-F1.6)*
- *apprendre à bien se servir d'un extincteur, p. ex. en lisant le mode d'emploi (NPNC-F3.2)*
- *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)

- *lire la fiche signalétique pour savoir si des produits de nettoyage en particulier sont sûrs pour les aliments (CE-LT)*
- *lire des fiches signalétiques pour savoir comment manipuler correctement des produits de nettoyage chimiques (CE-UD)*
- *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)

- *suivre les directives du fabricant ou le mode d'emploi pour faire fonctionner le pétrin à spirale (A1.2), le l'étude de fermentation (A1.4), le four et le four combiné (A1.5), la friteuse (A1.6), etc. (NPN-A1.2)*
- *suivre les directives du fabricant pour faire fonctionner le malaxeur vertical (C1.2); la machine à étiqueter (C1.3); la machine à trancher le pain (C1.4); la balance (C1.5) (NPNC-C1.2)*

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)

- lire les registres de températures pour veiller à ce que l'équipement fonctionne bien et à ce qu'il soit utilisé adéquatement (p. ex., maintenir le réfrigérateur à la bonne température) (CE-UD)
- 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 les étiquettes de produits pour connaître le poids, les ingrédients, la date de péremption, le code PLU, etc. (CE-UD)
- lire les étiquettes pour savoir si la date de péremption est passée ou pour pouvoir répondre aux questions des clients sur les ingrédients (CE-UD)

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

- lire les listes d'emballage pour savoir quels produits venant des fournisseurs externes vont directement sur les présentoirs ou en entreposage (CE-LT)
- consulter la liste des codes à utiliser pour régler les fours et les étuves de fermentation en fonction de chaque produit (CE-UD)
- suivre un calendrier de production de base (NPNC-A2.1)
- suivre un calendrier d'entretien régulier (NPNC-C2.2)

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 entrées aux carnets ou aux tableaux pour savoir ce qui s'est passé pendant les quarts de travail précédents ou connaître les tâches à reporter aux quarts suivants (CE-LT)
- peuvent lire des graphiques indiquant les résultats du programme client mystère, ou comparant le chiffre d'affaires de l'établissement à celui des autres magasins de la région (CE-UD)
- 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)

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

- consulter les cahiers de spécifications des produits pour en savoir plus sur l'information nutritionnelle (CE-LT)
- lire l'information sur les boîtes de produits congelés de boulangerie intégrée à des fins de contrôle des stocks et de rotation des produits, ainsi que pour veiller à ce que les bons produits soient utilisés (CE-LT)
- savoir reconnaître les exigences d'emballage et d'étiquetage des produits de boulangerie (p. ex., date de péremption, nombre d'articles par emballage, liste des ingrédients, alerte aux allergies, etc. (NPNC-E1.1)
- connaître les produits avec lesquels le travail s'effectue (p. ex., lire les étiquettes pour 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)

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

- consultent les livres de recettes de l'établissement pour connaître les ingrédients, la température de cuisson, le temps de cuisson ou le rendement correspondant à chaque produit, pour lire le mode de cuisson des pâtes surgelées ou pour voir la photo des produits finis (CE-LT)
- déterminer le rendement selon le manuel de spécifications des produits (NPNC-D3.1)

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

- lire des notes de service du siège social pour connaître la liste des produits abandonnés ou retirés des tablettes en raison d'alerte aux allergies ou d'autres problèmes qu'il faut régler au magasin même (CE-LT)

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

- peut avoir à lire des manuels d'équipement pour savoir comment nettoyer ou effectuer des travaux d'entretien mineur, comme huiler le plateau rotatif d'un four ou nettoyer des conduits d'air (CE-LT)

- ❑ *règlent les défaillances d'équipement, comme le taux d'humidité trop élevé de l'étuve de fermentation; pour trouver la cause du problème, potentiellement dommageable pour le produit, ils peuvent examiner l'équipement ou consulter le manuel technique du magasin (CE-CR)*

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

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 pour savoir quoi commander et confectionner pour un certain temps (CE-LT)*
- ❑ *lire des publications de l'industrie, comme le Baker's Journal, pour en savoir plus sur les nouveaux produits et les nouveaux procédés en usage dans l'industrie (CE-LT)*
- ❑ *lire des programmes de produits saisonniers pour savoir quels types produits il faudra confectionner, leur composition et leur apparence, ainsi que la date de début de leur production (CE-LT)*
- ❑ *lire les spécifications des programmes pour connaître les lignes directrices sur la présentation et l'emballage des produits spéciaux de fêtes (CE-CR)*
- ❑ *peut poursuivre son perfectionnement professionnel de façon autonome par la lecture de sites Internet, de publications ou de journaux sur la boulangerie (CE-FC)*
- ❑ *lire des publications, des journaux et des livres de l'industrie (NPNC-A1.5)*

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 lire des bulletins sur les nouveaux produits, la santé et la sécurité et des articles traitant de boulangerie (CE-CR)*
- ❑ *consulter les manuels du magasin pour trouver de l'information sur les produits, le matériel, les procédures en matière de santé et sécurité (CE-CR)*
- ❑ *se servir de l'intranet du magasin pour lire les bulletins du magasin, en savoir plus sur les nouveaux produits et les spéciaux (CE--I)*

Compétence : Expression écrite

I. Interaction sociale

- ❑ *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. Consigner/Reproduire de l'information

- ❑ *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.*

III. Messages sur les affaires ou les services

Remplir des formulaires simples (NCLC 3-4)

- ❑ *inscrire des entrées aux registres de températures pour veiller à ce que l'équipement fonctionne bien et soit utilisé correctement (p. ex., maintenir le réfrigérateur à la bonne température) (CE-UD)*
- ❑ *peut avoir à remplir des formulaires de transfert de produits qui identifient les produits transférés d'un autre rayon vers la boulangerie (CE-DU)*

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

- ❑ *peut être appelé à vérifier les listes de vérification d'ouverture, de fermeture et de nettoyage, ainsi qu'à y ajouter de brefs commentaires (CE-UD)*
- ❑ *peut avoir à créer des listes ou des listes de vérification personnelles pour la boulangerie, comme une liste de tâches prioritaires à effectuer pendant la journée (CE-UD)*
- ❑ *rédigent des notes pour informer les coéquipiers des quarts de travail suivants de problèmes survenus ou de tâches à terminer (p. ex., commande spéciale à ne pas mettre dans l'aire de vente, livraison à réceptionner, aspect de la production qui n'a pas été traité) (CE-R)*
- ❑ *peut avoir à se faire une liste de production personnelle quotidienne (CE-DU)*
- ❑ *dater et étiqueter des contenants (NPNC-F2.1)*

Remplir des formulaires (NCLC 5)

- ❑ *remplir des formulaires liés à au travail, comme des formulaires des ressources humaines ou de demande de vacances (CE-DU)*
- ❑ *remplir des formulaires de commandes spéciales; cette information doit être claire et lisible, car une commande mal notée peut avoir des conséquences négatives sur le service à la clientèle et la correction de la situation peut être coûteuse en temps et en produits (CE-R)*

Remplir des formulaires modérément complexes (NCLC 6-7)

- ❑ *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 canadiens
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