



COMMIS-FLEURISTES (CNP 6421)

Définition de l'emploi¹

Les commis-fleuristes travaillent au rayon floral des épiceries et sont chargés d'entretenir et de manipuler les fleurs et les plantes avec soin. Ils utilisent des connaissances élémentaires sur les fleurs, les plantes et les feuillages pour offrir à la clientèle un service fiable. Les commis-fleuristes participent également aux activités de marchandisage, de commande, de réception et de marquage des prix. Ils doivent, dans toutes leurs tâches, faire preuve de professionnalisme et contribuer au maintien d'un milieu de travail sain et sécuritaire.

Autres renseignements sur la profession²

Les commis-fleuristes assument en général les fonctions suivantes : voir à l'entretien du rayon floral; préparer des arrangements floraux et des paniers-cadeaux; accueillir les clients et établir un rapport avec eux; faire des suggestions d'arrangements floraux et de paniers-cadeaux aux clients; conseiller et renseigner les clients sur les fleurs coupées, les plantes et les articles saisonniers tels que les plantes à massif et les bulbes; traiter les livraisons de fleurs coupées, de plantes et d'autres produits du rayon floral; créer des étalages de marchandises; créer des arrangements floraux; entretenir le rayon floral, c'est-à-dire garder les présentoirs bien garnis, enlever les débris, arroser les plantes, enlever les fleurs et les feuilles défraîchies, etc.; faire livrer les articles floraux achetés; entretenir les zones de travail pour satisfaire aux règles de sécurité; recevoir l'argent et rendre la monnaie, traiter les achats par cartes de débit et de crédit.

¹ Profil de compétences essentielles – Commis-fleuriste, Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation.

² Normes professionnelles nationales – Commis-fleuriste, Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation.

Aperçu

La présente Analyse linguistique de la profession (ALP) offre une description des compétences des Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) ainsi que des tâches types de compréhension orale, d'expression orale, de compréhension écrite et d'expression écrite qu'exécutent les commis-fleuristes de manière satisfaisante. Les tâches ne sont données qu'à titre d'exemple et n'englobent pas tout ce que font les commis-fleuristes au travail. D'autres compétences essentielles touchant par exemple le calcul et l'informatique sont exclues du champ de l'ALP. L'élaboration de l'ALP est le fruit du travail d'un spécialiste des NCLC, à partir de trois documents clés :

- Les *Niveaux de compétence linguistique canadiens 2006*, Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens et Citoyenneté et Immigration Canada;
- Les *Normes professionnelles nationales - Commis-fleuriste*, Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation;
- Le *Profil de compétences essentielles - Commis-fleuriste(CNP 6421)*, Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation.

Pour obtenir un tableau plus exhaustif des compétences nécessaires à l'exercice de cette profession, consulter ces documents sources.

Organisation de l'Analyse linguistique de la profession

Les titres, les chiffres et l'ordre des catégories sont ceux du document *Normes de compétence linguistique canadiens 2006*, qui englobe quatre grands champs de compétence, soit l'expression orale, la compréhension orale, la compréhension écrite et l'expression écrite. Les compétences extraites des NCLC (descripteurs linguistiques) figurent contre la marge de gauche et sont suivies d'un nombre indiquant le niveau de compétence (de 1 à 12) auquel chacune se situe. Les tâches professionnelles types (descripteurs de tâches ou de fonctions) extraites du Profil de compétences essentielles ou des Normes professionnelles nationales figurent en retrait et en italique sous chacune des compétences et sont suivies d'un code indiquant leur origine :

Origine de la tâche	Code	Exemple
Profil de compétences essentielles	PCE + premières lettres du titre de la section du profil	(PCE-UD) = Profil de compétences essentielles, section Utilisation des documents
Normes professionnelles nationales	NPN + section et sous-section	(NPN-A1.2) = Normes professionnelles nationales, catégorie générale A, compétence 1; habileté 2

Échelles comparatives

Dans le tableau qui suit, les cotes attribuées aux compétences essentielles typiques et complexes des commis-fleuristes d'après le Profil de compétences essentielles sont comparées avec l'échelle correspondante des NCLC, tel qu'on le suggère dans le document *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadien et les Compétences essentielles : un cadre comparatif*³. Il s'agit d'échelles générales et il se peut qu'elles n'englobent pas toutes les tâches de communication.

Champ de compétence	Typiques		Plus complexes	
	Compétences essentielles	NCLC	Compétences essentielles	NCLC
Expression orale	1 - 3	5 - 10	3	9 - 10
Compréhension orale	1 - 3	5 - 10	3	9 - 10
Compréhension écrite	1 - 3	3 - 9	3	7 - 9
Expression écrite	1 - 2	4 - 7	2	6 - 7

Conditions courantes de communication

Condition	Description
But	Servir les clients, donner ou recevoir des directives ou de l'information, mettre en vente et vendre, se documenter
Interlocuteurs	Clients (en général individuellement), collègues, superviseurs, livreurs
Contexte	Activités courantes, variations saisonnières des produits et du rythme, surtout lors des fêtes importantes et spéciales (p. ex., Fête des mères, Noël)
Sujet	Généralement concret et familier, l'exactitude des données factuelles est importante
Mode	En personne, au téléphone, par ordinateur, par le système de sonorisation ou d'intercommunication (dans certains contextes)

³ *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadien et les Compétences essentielles : un cadre comparatif*, 2005

Compétence : expression orale

I. Interaction sociale

Compétences interpersonnelles

Amorcer, soutenir et conclure une courte conversation formelle d'usage. (NCLC 6)

- ❑ *Accueillir les clients et échanger des civilités. (PCE-CV)*
- ❑ *Aller à la rencontre des clients; accueillir les clients; sourire aux clients; faire preuve de politesse en tout temps. (NPN-A1.1)*

Savoir présenter ou recevoir des excuses ou décliner une invitation. (NCLC 6)

- ❑ *Présenter des excuses [à un client mécontent]. (NPN-A1.4)*

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

- ❑ *Composer avec des clients mécontents des produits achetés et insatisfaits des solutions proposées telles qu'un remboursement, un échange ou une remise sur un achat futur. Ils adressent les clients à leur superviseur. Si les clients sont mécontents parce qu'ils ont attendu trop longtemps avant d'être servis, ils leur présentent des excuses et adressent les clients à leur superviseur. (PCE-CR)*
- ❑ *S'occuper des plaintes formulées par les clients; reconnaître l'existence du problème; présenter des excuses; demander au client quelle pourrait être la solution; s'adresser au superviseur au besoin. (NPN-A1.4)*
- ❑ *Interagir avec les fournisseurs pour discuter des produits qui arrivent en mauvais état et endommagés et échanger avec eux de l'information sur les plantes. (PCE-CV)*

Gestion de la conversation

Vérifier sa propre compréhension. (NCLC 7)

- ❑ *Prendre la commande d'un client; confirmer la date et l'heure de livraison ou de cueillette; confirmer le prix de l'achat avec le client; confirmer le moyen de paiement. (NPN-E1.2)*
- ❑ *Confirmer l'exactitude des données numériques (p. ex., l'adresse et les numéros de téléphone, le numéro de carte de crédit, la date de livraison ou de cueillette). (NPN-H1.2)*

Employer plusieurs stratégies pour soutenir la conversation : garder la parole lorsqu'il le faut, reprendre la parole après une interruption ou changer de sujet. (NCLC 7)

- ❑ *Tenir une conversation de tous les jours avec les clients pour établir un rapport avec eux, créer des occasions propices à la vente incitative et offrir un bon service aux clients pour les inciter à revenir. (PCE-CV)*

Compétences au téléphone

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

- ❑ *Les commandes des clients peuvent entrer par téléphone [...] noter le nom du client, son adresse et son numéro de téléphone; noter le nom du destinataire, son adresse et son numéro de téléphone; confirmer la date et l'heure de livraison ou de cueillette; remplir une carte de vœux suivant les indications du client. (NPN- E1.1)*

Prendre part à de brèves conversations téléphoniques d'une façon professionnelle. (NCLC 8)

- ❑ *Peuvent avoir à téléphoner aux fournisseurs et aux autres établissements pour trouver et commander les articles manquants. Par exemple, les produits en promotion qui ont été annoncés n'arrivent pas avec les commandes. Ils téléphonent aux fournisseurs pour savoir à quel moment les produits seront livrés. (PCE-CR)*
- ❑ *Téléphoner aux fournisseurs pour commander des fleurs coupées, des plantes et autres produits floraux tels que des vases. (PCE-CV)*
- ❑ *Faire preuve de courtoisie au téléphone. (NPN-H1.2)*

II. Consignes

Donner un ensemble de consignes au sujet de la routine quotidienne; les étapes ne sont pas présentées en style télégraphique mais en phrases enchaînées. (NCLC 6)

- ❑ *Conseiller les clients sur les soins à donner aux produits; prodiguer des conseils sur l'entretien des plantes; conseiller les clients sur les soins à donner aux fleurs coupées. (NPN-G1.9)*
- ❑ *Indiquer aux clients à quel moment venir ramasser leurs arrangements floraux (PCE-C)*

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

- ❑ *Conseiller les clients sur la manière de prévenir les maladies des plantes. (NPN-G1.7)*

III. Persuasion

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

- ❑ *Demander aux clients s'ils ont besoin d'aide. (NPN-EA1.2)*
- ❑ *Demander l'aide d'un collègue si la charge est trop lourde pour être transportée par une seule personne. (NPN-F1.1)*
- ❑ *Demander l'aide d'autres membres de l'équipe au besoin; aider les autres membres de l'équipe. (NPN-1.5)*

Appeler un service d'urgence. (NCLC 5)

- ❑ *Informers les autorités compétentes de la situation et à apporter son aide au besoin. (NPN-F1.4)*

Faire une simple suggestion et la justifier. (NCLC 6)

- ❑ *Peuvent avoir l'occasion de formuler des suggestions concernant l'aménagement du plancher et les articles en stock. (PCE-CV)*
- ❑ *Donner des conseils et formuler des suggestions sur les différentes possibilités relatives aux paniers-cadeaux et arrangements floraux. (PCE-CV)*
- ❑ *Suggérer des articles pour rendre le produit acheté plus attrayant (rubans, nœuds, pics, cache-pots, ballons); associer d'autres produits (livres sur l'entretien des plantes, engrais). (NPN-A1.3)*

Faire une simple prédiction quant aux conséquences possibles. (NCLC 6)

- ❑ *Informers le client des soins à assurer pendant le transport. (NPN-C1.5)*

Formuler une demande pour un article. (NCLC 6)

- ❑ *Peuvent avoir à téléphoner aux fournisseurs et aux autres établissements pour trouver et commander les articles manquants. (PCE-CR)*

Donner un avertissement ou réagir à un avertissement; dissuader quelqu'un de poser une action. (NCLC 7)

- ❑ *Il peut arriver parfois que des clients aient déjà une idée du produit qu'ils veulent et que cela ne convienne pas. [...] Ils font preuve de tact et démontrent de bonnes habiletés de communication pour bien écouter les clients et les rediriger vers d'autres articles. (PCE-CV)*

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

- ❑ *Signaler au superviseur toute présence de maladies ou de parasites. (NPN-C1.5)*
- ❑ *Se faire préciser les priorités au besoin. (NPN-H1.7)*

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

- ❑ *Faire face à des pénuries de produits. Par exemple, les produits en promotion qui ont été annoncés n'arrivent pas avec les commandes. Ils en informent leur superviseur et le superviseur du merchandising de la pénurie. Ils téléphonent aux fournisseurs pour savoir à quel moment les produits seront livrés. Ils informent les clients de la pénurie, leur disent à quel moment les articles seront disponibles et leur offrent des bons de réduction différés. (PCE-CR)*
- ❑ *Suggérer des idées et d'autres façons de faire en présence d'une situation ou d'un problème donné. (NPN-H1.6)*

Signaler les problèmes et les solutions dans un domaine qui lui est familier. (NCLC 8)

- ❑ *Constater qu'il manque d'articles pour exécuter des commandes d'arrangements floraux ou de paniers de fruits et autres denrées alimentaires. Proposer des produits de rechange s'il est impossible d'obtenir les articles manquants au moment voulu. (PCE-CR)*
- ❑ *Remédier aux problèmes courants qui touchent les plantes d'intérieur et résultent de soins inadéquats. (NPN-G1.5)*

IV. Information

Exposé

Raconter une histoire ou rapporter un incident en détail. (NCLC 5)

- ❑ *Signaler les incidents sans tarder. (NPN-EF1.4)*
- ❑ *Mettre au courant le superviseur concernant les livraisons de produits quand de grandes quantités arrivent en mauvais état ou sont manquantes. (PCE-CV)*
- ❑ *Signaler au superviseur les variations de température. (NPN-C1.3)*
- ❑ *Signaler au superviseur toute anomalie concernant le CUP lu. (NPN-D1.3)*

Décrire une scène, une illustration ou une photo. (NCLC 5)

- ❑ *Discuter avec les clients de leurs achats de fleurs. (PCE-CV)*
- ❑ *Faire des suggestions pour l'arrangement [...] des fleurs coupées et des plantes. (PCE-CV)*
- ❑ *[Décrire] des commandes et des fournitures [...] des fleurs coupées, des plantes et autres produits floraux; des produits qui arrivent en mauvais état et endommagés. (PCE-CV)*

Raconter de façon détaillée une série d'événements passés; raconter de façon détaillée une histoire et expliquer les raisons qui motivent les personnes à agir ainsi; indiquer les conséquences de leurs actes. (NCLC 6)

- ❑ *Signaler au superviseur tout problème de livraison, par exemple des produits de mauvaise qualité ou manquants. (NPN-D1.2)*

Décrire une marche à suivre simple. (NCLC 6)

- ❑ *Informé le client des soins à assurer pendant le transport. (NPN-C1.6)*

Décrire un processus modérément complexe. (NCLC 7)

- ❑ *Expliquer aux clients le rôle des facteurs environnementaux dans l'entretien des plantes vertes. (NPN-G1.2)*
- ❑ *Expliquer aux clients la cause des problèmes courants qui touchent les plantes d'intérieur. (NPN-G1.5)*
- ❑ *Conseiller les clients sur le traitement des maladies courantes des plantes. (NPN-G1.8)*

Interaction en face à face

Demander et fournir de l'information sur la routine quotidienne (personnelle, familiale, professionnelle ou autre). (NCLC 5)

- ❑ *Discuter de l'attribution des tâches avec leurs superviseurs. (PCE-CV)*
- ❑ *Répondre à toutes les questions des clients avec franchise et sans détour. (NPN-A1.2)*
- ❑ *Informé le client du montant total à payer; compter le montant total reçu et le confirmer avec le client. (NPN-E1.1)*
- ❑ *Confirmer le prix de l'achat avec le client; confirmer le moyen de paiement. (NPN-E1.2)*

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

- ❑ *Parler aux collègues, aux superviseurs et aux représentants des fournisseurs pour obtenir de l'information sur différents produits tels que les plantes et les fleurs coupées qui leur sont moins familiers. (PCE-CV)*
- ❑ *Discuter avec les délégués syndicaux. (PCE-CR)*
- ❑ *Consulter d'autres personnes (fournisseurs, superviseurs, collègues) en cas d'incertitude concernant un produit. (NPN-H1.8)*
- ❑ *Donner aux clients le nom scientifique et le nom vernaculaire des plantes. (NPN-G1.11)*

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

- ❑ *Discuter avec des collègues du travail en cours. Par exemple, pendant les quarts de travail, ils parlent avec des collègues afin de discuter de l'attribution des tâches, de coordonner l'utilisation de la zone de travail et d'intégrer les tâches (PCE-CV)*
- ❑ *Échanger de l'information avec diverses personnes (p. ex., clients, fournisseurs, collègues, superviseurs); employer le bon vocabulaire; communiquer efficacement avec toute personne qui a des besoins particuliers. (NPN-H1.2)*
- ❑ *Transmettre au superviseur les demandes spéciales des clients. (NPN-D1.1)*
- ❑ *Expliquer que le processus de maturation des végétaux dégage de l'éthylène; que l'éthylène qui se dégage des fruits est particulièrement nuisible pour les plantes et les fleurs. (NPN-G1.6)*

Discuter de choix possibles. (NCLC 8)

- ❑ *Formuler des suggestions sur les différentes possibilités relatives aux paniers-cadeaux et arrangements floraux. (PCE-CR)*
- ❑ *Si le client est mécontent, proposer de remplacer le produit ou d'accorder une remise sur un achat futur. (PCE-CR)*
- ❑ *Il peut arriver parfois que des clients aient déjà une idée du produit qu'ils veulent et que cela ne convienne pas. Ils leur expliquent alors pourquoi cela ne va pas et leur proposent autre chose. (PCE-CR)*

Interaction en groupe

Prendre part à des discussions ou à des rencontres en petits groupes sur des sujets non personnels qui lui sont familiers : exprimer des opinions, des sentiments, l'obligation, la capacité et la certitude. (NCLC 6)

- ❑ *Participer aux réunions du personnel. (PCE-CV)*

Compétence : compréhension orale

I. Interaction sociale

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

- ❑ *Interagir avec les clients afin de cerner leurs besoins et leurs préférences. (CPE-CV)*
- ❑ *Aider les clients à choisir des produits. (NPN-A1.2)*

Comprendre des renseignements et des opinions, qu'ils soient 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)

- ❑ *Recevoir les plaintes des clients au sujet des fleurs coupées et des plantes. Poser des questions pour cerner le problème et s'informer de la manière dont les plantes ont été manipulées. (PCE-CR)*
- ❑ *Écouter attentivement le client; démontrer de l'empathie. (NPN-A1.4)*

II. Consignes

Comprendre une série de consignes orales sur des sujets d'intérêt général où l'on demande de suivre un processus étape par étape. (NCLC 5)

- ❑ *Écouter les autres : pour bien comprendre les directives du superviseur. (NPN-H1.2)*

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)

- ❑ *Recevoir des instructions de collègues et de superviseurs pour la confection de paniers-cadeaux et d'arrangements floraux. (PCE-CV)*

Comprendre des ensembles de consignes se rapportant à des tâches techniques et non techniques simples. (NCLC 7)

- ❑ *Discuter des tâches et recevoir des instructions pour la création d'arrangements floraux. (PCE-CV)*
- ❑ *Les directives concernant la disposition des produits peuvent être données [verbalement]. (NPN-B1.2)*

Comprendre des instructions simples au téléphone. (NCLC 7)

- ❑ *Les commandes des clients peuvent entrer par téléphone. (NPN-E1.2)*
- ❑ *Téléphoner aux fournisseurs pour savoir à quel moment les produits seront livrés. (PCE-CV)*

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)

- ❑ *Écouter les autres : pour bien comprendre les demandes des collègues; pour bien comprendre les besoins des clients. (NPN-H1.2)*
- ❑ *[Écouter] des messages diffusés au moyen d'un système de sonorisation. (PCE-CV)*

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

- ❑ *Traiter les commandes et répondre aux demandes de renseignements des clients tout en s'acquittant des tâches quotidiennes d'entretien et de merchandising. (PCE-CR)*
- ❑ *Consulter au besoin d'autres sources pour trouver la réponse à une question. (NPN-A1.2)*

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)

- ❑ *Se rappeler les précisions et les indications données verbalement par les superviseurs et les clients. (PCE-CR)*
- ❑ *Prendre la commande d'un client : noter le nom du client, son adresse et son numéro de téléphone; noter le nom du destinataire, son adresse et son numéro de téléphone; confirmer la date et l'heure de livraison ou de cueillette. (NPN-E1.2)*
- ❑ *Écouter les clients formuler leurs plaintes pour déterminer quelle est la meilleure solution, par exemple un remboursement, un échange ou une note de crédit. (PCE-CV)*

IV. Information

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

- *Interagir avec les clients afin de cerner leurs besoins et leurs préférences. (PCE-CV)*

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)

- *Pendant les réunions [de personnel], s'initier aux nouveaux produits et recevoir des instructions pour mettre en œuvre de nouvelles méthodes, assurer le service à la clientèle et faire de la vente incitative. (PCE-CV)*
- *Écouter, observer et poser des questions pendant les démonstrations. (PCE-CV)*

Cerner l'idée principale lorsque celle-ci n'est pas clairement formulée dans un exposé oral relativement long; comprendre la structure du texte et relever des données explicites. (NCLC 8)

- *Peuvent être appelés à suivre des programmes de formation offerts par leur employeur et leur syndicat sur des sujets comme le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT), la manipulation sécuritaire des aliments, les premiers secours et le service à la clientèle. (PCE-CL)*
- *Peuvent aussi suivre des cours en art floral donnés par des collègues communautaires. (PCE-CL)*
- *Assister aux formations obligatoires et facultatives; la formation sur le SIMDUT; la formation sur les appareils (p. ex., compacteur); la préparation aux situations d'urgence. (NPN-F1.2)*

Compétence : compréhension écrite

I. Messages personnels ou d'affaires

Relever des données explicites dans des notes, des courriels, des lettres et des avis publics modérément complexes contenant des annulations de dispositions et des excuses. (NCLC 6)

- *Peuvent avoir à se servir d'un logiciel de communication. Par exemple, ils peuvent envoyer et recevoir des courriels accompagnés de pièces jointes au moyen de la messagerie électronique et de l'intranet de l'établissement. (PCE-INF)*

II. Consignes

Suivre des consignes écrites en style télégraphique ou dans un texte incitatif (jusqu'à cinq consignes), portant sur des activités de la vie courante. (NCLC 3)

- *Lire attentivement les instructions dans les listes de vérification de l'entretien pour savoir comment exécuter correctement les tâches. (PCE-LE)*

Comprendre et suivre une série de consignes dans des textes non continus, modérément complexes de 7 à 10 étapes. (NCLC 5)

- *Lire des indications pour l'entretien des plantes, des précautions relatives à la manipulation ainsi que des directives de préparation sur les étiquettes des produits. (PCE-LE)*

Suivre un ensemble de consignes courantes (jusqu'à 10 étapes) qui ne sont pas présentées complètement sous la forme d'une liste numérotée et où l'ordre des éléments doit être inféré. (NCLC 6)

- *Lire de courtes remarques figurant sur les commandes des clients où l'on donne des indications pour la confection des arrangements floraux. (PCE-LE)*
- *Lire attentivement les commandes des clients pour savoir quels types de fleurs et de verdure utiliser et suivre les directives particulières. (PCE-LE)*
- *Déterminer l'ordre d'exécution des tâches [en se fiant] aux notes et indications de leur superviseur. (PCE-CR)*
- *Appliquer les mesures d'urgence; situer les numéros de téléphone d'urgence. (NPN-G1.4)*

Suivre des instructions courantes. (NCLC 7)

- *Lire les méthodes en vigueur dans l'entreprise pour s'assurer de l'exécution correcte des tâches. Ils lisent par exemple les méthodes de manipulation des aliments. Ils lisent également les méthodes d'assemblage et de confection d'arrangements floraux afin de créer des produits tels que des paniers de plantes variées. Ils lisent les méthodes d'entretien quotidien et hebdomadaire afin de bien comprendre et exécuter les tâches d'entretien. (PCE-LE)*
- *Les directives concernant la disposition des produits peuvent être données par écrit [...]. (NPN-B1.2)*

Suivre une longue série d'instructions à étapes multiples décrivant un processus établi. (NCLC 8)

- *Lire des descriptions de paniers-cadeaux et des indications relatives à leur confection afin de déterminer quels sont les articles nécessaires et d'effectuer correctement l'emballage. (PCE-LE)*
- *Suivre le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) pour l'utilisation, l'entreposage et l'élimination sécuritaires des matières dangereuses en milieu de travail. (NPN-F1.3)*

Suivre un ensemble cohérent de consignes détaillées. (NCLC 8)

- *Ils peuvent avoir à lire [...] les guides des politiques et méthodes de l'employeur. (PCE-LE)*

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 4)

- *Parcourir les horaires de travail quotidiens et hebdomadaires pour repérer leurs quarts de travail de la semaine. (PCE-UD)*
- *Parcourir les étiquettes des produits et les mises en garde. Ils recherchent par exemple les prix, les codes, la description des plantes et les consignes d'entretien sur les étiquettes des produits. [...] Ils respectent les avertissements de danger sur les étiquettes du matériel et des récipients. (PCE-UD)*
- *Recevoir le paiement par chèque; vérifier l'identité du client; s'assurer que la signature sur la carte de crédit correspond à celle du bordereau. (NPN-E1.1)*

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

- ❑ Lire de courtes notes de service de leurs superviseurs. Ils peuvent lire par exemple au sujet d'inspections prochaines en santé et sécurité, d'articles en réclame et de nouvelles marches à suivre. Ils lisent dans le but de se tenir au courant de ce qui se passe dans le magasin. (PCE-LE)
- ❑ Consulter les circulaires hebdomadaires et les listes d'articles en réclame pour connaître les rabais de la semaine et s'assurer que les prix affichés sur la caisse enregistreuse correspondent aux prix courants. (PCE-UD)
- ❑ Lire les communications internes (bulletins, courriels, présentoirs, avis sur le babillard). (NPN-H1.8)

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

- ❑ Trouver des renseignements dans les commandes des clients. Ils recherchent par exemple la date prévue de livraison au client, les détails du paiement, les directives particulières ainsi que des renseignements sur les articles et les quantités à utiliser pour la confection des arrangements floraux et des paniers de plantes et cadeaux. (PCE-UD)
- ❑ Lire des notes de service et des bulletins venant de l'employeur, des syndicats et de l'Agence canadienne d'inspection des aliments concernant des changements de méthode et de nouveaux produits tels que les orchidées et les fougères spéciales. Ils lisent par exemple des notes de service pour savoir comment entretenir les nouveaux produits. Ils lisent des notes de service concernant la présence d'insectes sur les roses pour connaître la procédure de tri éliminatoire et de nettoyage et s'y conformer. Ils lisent des notes de service venant des représentants en matière de santé et de sécurité pour connaître les nouvelles façons de ranger les couteaux et d'entreposer les produits dans les réfrigérateurs. Ils lisent aussi des avertissements relatifs aux allergies et des modifications apportées aux règlements sur la manipulation des aliments. (PCE-LE)

Trouver deux ou trois renseignements dans des textes non continus modérément complexes. (NCLC 6)

- ❑ Trouver des renseignements dans des listes et des tableaux. Par exemple, ils recherchent les quantités d'articles en stock, les descriptions et les CUP sur les factures des fournisseurs et les fiches d'inventaire. Ils repèrent les exigences de nettoyage et d'entretien dans les listes d'entretien quotidien et hebdomadaire. Ils recherchent les numéros de code des produits et les prix dans les listes de prix. (PCE-UD)
- ❑ Trouver des données sur les produits dans les fiches d'inventaire, par exemple les codes, les descriptions et les quantités, pour faire des comparaisons et s'assurer que les articles et les quantités reçus correspondent à ce qui a été commandé. (PCE-UD)
- ❑ Comparer la facture avec le bon de commande d'origine; comparer la quantité de produits reçue avec celle qui figure sur la facture. (NPN-D1.2)

Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des textes où sont énoncés des solutions ou des recommandations, des propositions écrites, des règlements, des lois ou des normes de conduite. (NCLC 8)

- ❑ Peuvent avoir à lire des conventions collectives. (PCE-LE)
- ❑ Peuvent avoir à lire les guides des politiques et méthodes de l'employeur. Ils lisent par exemple les guides des méthodes de l'établissement afin de connaître les politiques et les méthodes relatives à la sécurité, au merchandising et au service à la clientèle. (PCE-LE)
- ❑ Peuvent avoir à rechercher des renseignements sur les avantages sociaux, la rémunération et les heures supplémentaires en lisant les conventions collectives. (PCE-CR)

IV. Textes d'information

Comprendre l'essentiel d'un texte simple d'un ou deux paragraphes donnant des renseignements explicites. Relever l'information clé et quelques renseignements importants. (NCLC 3)

- ❑ Lire des inscriptions dans le registre et de courtes notes rédigées par les collègues. Ils lisent par exemple les remarques inscrites au registre journalier concernant le travail qui reste à faire, les commandes spéciales, les livraisons d'approvisionnements et les articles mis de côté que des clients doivent venir chercher. Ils lisent les notes de leurs superviseurs concernant les tâches à exécuter, le nettoyage et l'entretien ainsi que les priorités relatives aux arrangements à confectionner. Ils lisent des changements d'horaire et des indications concernant les livraisons d'articles non planifiées. (PCE-LE)
- ❑ Lire les renseignements sur les soins à donner aux nouveaux produits. (NPN-H1.8)

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

- ❑ Lire de brefs rapports sur le rendement du rayon. Ils lisent par exemple des rapports de sécurité sommaires ainsi que des rapports de clients mystères pour savoir comment s'en sort le rayon floral et connaître les points à viser en ce qui a trait au service à la clientèle et à l'amélioration de la sécurité. (PCE-LE)
- ❑ Lire des revues spécialisées et autres revues de décoration. (NPN-H1.8)

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

- ❑ Lire des textes sur les tendances en matière d'achats et d'art floral, les techniques de présentation des marchandises et d'arrangement floral, le service à la clientèle et les points saillants de l'industrie dans des revues sur les fleurs et les bulletins d'information de l'employeur. L'information qu'ils en tirent améliore leur connaissance des fleurs. Ils lisent par exemple des documents sur les nouveaux mélanges de fleurs et des conseils d'entretien pour prolonger la durée des fleurs coupées. (PCE-LE)
- ❑ Rechercher des renseignements sur les fleurs, les plantes et les arrangements en parcourant des livres traitant de la composition florale, ainsi qu'en lisant des manuels, des feuillets d'information et des articles sur les soins à donner aux plantes. (PCE-CR)
- ❑ [Lire] des revues sur les fleurs, des livres sur les plantes et des articles fournis par des fournisseurs et leur employeur. (PCE-TE)

Montrer sa compréhension de tableaux, de graphiques, de schémas et d'organigrammes modérément complexes. (NCLC 7)

- ❑ Rechercher sur les formulaires de contrôle de la qualité des données pour le merchandising, les arrangements floraux et les paniers-cadeaux. Par exemple, ils examinent attentivement les plans d'étalage et les disques de couleurs afin de respecter les montages définis pour la présentation des marchandises. Ils examinent des graphiques et des images de compositions florales et de paniers-cadeaux pour préparer les produits. (PCE-UD)

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)

- ❑ Lire des livres et des articles sur l'entretien des plantes fournis par l'employeur et les fournisseurs afin d'enrichir leurs connaissances et de répondre aux questions des clients. (PCE-LE)

Trouver un certain nombre de renseignements dans des documents de référence électronique. (NCLC 8)

- ❑ Peuvent avoir à se servir d'Internet pour parcourir des sites Web portant sur des sujets relatifs aux fleurs et aux plantes. Par exemple, ils recherchent des renseignements concernant des produits sur les sites Web de fournisseurs. (PCE-INF)

Compétence : expression écrite

I. Interaction sociale

Transmettre et répondre à des messages personnels par courriel ou à l'aide d'une courte lettre ou note formelle dans le but d'offrir des félicitations, des remerciements, des excuses ou de l'aide. (NCLC 6)

- *Peuvent avoir à se servir d'un logiciel de communication. Par exemple, ils peuvent envoyer et recevoir des courriels accompagnés de pièces jointes au moyen du courrier électronique et de l'intranet de l'établissement. (PCE-INF)*

II. Consigner de l'information

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

- *Rédiger des notes sur des cartes de souhaits à partir des renseignements fournis par les clients. (PCE-RE)*
- *Inscrire dans un registre les températures relevées, au moins deux fois par jour. (NPN-C1.3)*
- *Participer aux activités d'inventaire; consigner les données d'inventaire. (NPN-D1.4)*

Prendre des messages téléphoniques contenant de cinq à sept renseignements en direct ou à partir d'une boîte vocale ou d'un message enregistré. (NCLC 5)

- *Prendre la commande d'un client; noter le nom du client, son adresse et son numéro de téléphone; noter le nom du destinataire, son adresse et son numéro de téléphone; confirmer la date et l'heure de livraison ou de cueillette. (NPN-E1.2)*

III. Messages sur les affaires ou les services

Remplir des formulaires simples. (NCLC 3-4)

- *Inscrire des données dans des gabarits d'étiquettes. Ils remplissent par exemple les affichettes et les étiquettes des produits en y inscrivant les prix et autres renseignements sur les produits. (PCE-UD)*

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

- *Rédiger un bref message sur une carte de vœux (p. ex., bon anniversaire). (NPN-H1.2)*

Remplir des formulaires modérément complexes. (NCLC 6-7)

- *Remplir des formulaires de commande, de suivi et de contrôle de la qualité. Par exemple, ils remplissent les listes de vérification de l'entretien en y notant les tâches exécutées ainsi que le suivi à assurer. Ils remplissent toutes les heures le registre relatif au plancher et y indiquent l'état des surfaces ainsi que les interventions effectuées comme passer la vadrouille ou le balai à franges et placer l'affiche « Plancher mouillé ». Ils inscrivent sur les formulaires de commande les coordonnées des clients, les détails concernant la livraison et le paiement, les renseignements sur le produit et les directives des clients. Ils remplissent les formulaires de demande de note de crédit auprès des fournisseurs en y indiquant les dates, les raisons de la demande de note de crédit, le code et la description des produits. Ils remplissent les fiches de pertes en y indiquant les articles rejetés. Ils y inscrivent la raison du rejet, les quantités, les codes de produit et les descriptions. Ils peuvent avoir à remplir des formulaires de transfert de stock pour assurer le suivi des transferts d'articles entre les établissements et entre les rayons d'un établissement. (PCE-UD)*
- *Se servir d'une caisse enregistreuse informatisée pour entrer des articles avec un scanner, inscrire des montants et des codes ainsi que traiter des paiements électroniques, par exemple par carte de débit ou de crédit. (PCE-INF)*

Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites pour diffuser de l'information courante, formuler des demandes ou donner suite à des recommandations et à des avertissements. (NCLC 7)

- *Rédiger de courtes notes dans le registre journalier. Par exemple, ils consignent au registre journalier les remarques des clients concernant les produits, les articles mis de côté pour les clients et les points à régler tels que les articles endommagés dans les envois, les stocks bas et les tâches qui restent à exécuter. (PCE-RE)*

Transmettre des messages d'affaires sous forme de notes écrites, de notes de service, de lettres de demande ou d'entrée de rapports sur le travail au registre pour signaler un problème ou pour demander un changement ou de l'information. (NCLC 8)

- *Communiquer par écrit; écrire lisiblement; respecter l'orthographe et le vocabulaire d'usage ainsi que les règles de grammaire et de ponctuation; prendre de courtes notes, p. ex., le travail fait et à faire. (NPN-H1.2)*

IV. Fournir de l'information

Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une série d'événements, pour décrire une personne, un objet, une scène, une illustration ou une photo, un procédé ou une routine ou pour justifier son point de vue. (NCLC 5)

- ❑ *Rédiger de courtes notes dans le registre journalier. Par exemple, ils consignent au registre journalier les remarques des clients concernant les produits, les articles mis de côté pour les clients et les points à régler tels que les articles endommagés dans les envois, les stocks bas et les tâches qui restent à exécuter. Ils rédigent des notes à l'intention de leur superviseur concernant les appels de clients qui veulent des arrangements floraux pour des événements spéciaux tels que les mariages et les funérailles. Ils prennent note des coordonnées du client, de la date et de la nature de l'événement. (PCE-RE)*

Rédiger un ou deux paragraphes pour raconter une séquence d'événements connus ou une histoire; fournir une description détaillée et une comparaison de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériaux ou d'une routine; décrire une procédure simple. (NCLC 6)

- ❑ *Rédiger des notes destinées à divers formulaires. Par exemple, ils inscrivent sur les formulaires de commande des indications relatives aux arrangements floraux et aux paniers-cadeaux de même que des renseignements sur les clients et leurs préférences. Ils rédigent de brefs comptes rendus descriptifs d'incidents sur les formulaires de déclaration d'accidents et d'incidents. (PCE-RE)*
- ❑ *[Produire] une affichette [qui] devrait donner une description du produit, la taille du pot (s'il y a lieu) ainsi que le prix. Les affichettes sont fournies la plupart du temps par l'établissement, mais il arrive parfois que le commis-fleuriste doive les faire lui-même. (NPN-B1.2)*
- ❑ *Écrire lisiblement une description brève et exacte du type de produit commandé (p. ex., type de produit, nom des fleurs, couleurs, taille). (NPN-H1.2)*

Écrire deux ou trois paragraphes pour rapporter une suite d'événements familiaux tirés du passé, pour raconter une histoire ou pour fournir une description ou une comparaison détaillées. (NCLC 7)

- ❑ *Peuvent avoir à rédiger des paragraphes descriptifs sur les affichettes de nouveaux articles floraux. Ils décrivent les articles en donnant des caractéristiques comme la couleur, le parfum et la longévité des plantes et des fleurs et en adoptant une formulation susceptible d'inciter les clients à faire un achat. (PCE-RE)*

Pour obtenir des renseignements sur :

Les niveaux de compétence linguistique canadiens ou
l'analyse linguistique de la profession

S'adresser à :

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

Les Normes professionnelles nationales pour l'industrie
canadienne de l'alimentation

Conseil canadien de l'industrie de l'alimentation
191 The West Mall, Suite 1160
Toronto, M9C 5K8
Téléphone : 416 675-3115
Télécopieur : 416 675-3135
<http://www.cfic-ccia.ca/>

Les profils de compétences essentielles

Ressources humaines et Développement social Canada,
Division de l'information sur les compétences
Partenariats en ressources humaines
Ressources humaines et Développement des compétences Canada
112, rue Kent, tour B, 21^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0J9
<http://www.rhdsc.gc.ca/fr/accueil.shtml>



Enregistré à Ottawa en ce 20^e jour de décembre 2007