



GUIDE DE PÊCHE (CNP # 6442)

Définition de l'emploi¹:

Les guides de pêche appartiennent au groupe CNP 6442 - « Guides d'activités récréatives et sportives de plein air ». Ils organisent ou préparent des voyages ou des expéditions pour les amateurs de sports, les aventuriers, les touristes et les clients des centres de villégiature. Ils sont embauchés par des compagnies privées et des centres de villégiature; Ils peuvent aussi travailler à leur compte.

Renseignements professionnels supplémentaires²:

En général, les guides de pêche travaillent seuls ou de façon indépendante. Avant, pendant et après les expéditions, ils doivent accomplir certaines tâches routinières, mais leur travail comporte une bonne part de variété. Certaines circonstances défavorables (ex. populations de poissons peu nombreuses, mauvaises conditions météorologiques) les obligent à être souples et à adapter leur programme journalier. Les guides de pêche utilisent leurs compétences en communication orale pour établir de bonnes relations avec les clients, pour promouvoir l'industrie et le tourisme auprès des clients, pour assurer un leadership dans les activités de plein air, pour traiter les plaintes, etc.

Aperçu :

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

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

¹ *Profil des compétences essentielles des guides de pêche (CNP 6442)*, Ressources humaines et Développement des compétences Canada

² *Normes de compétence nationales de l'industrie du tourisme : guide de pêche (2e édition) et Profil des compétences essentielles des guides de pêche (CNP 6442)*, Ressources humaines et Développement des compétences Canada

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

- les Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : guide de pêche, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme;
- le *Profil des compétences essentielles : guides de pêche*, Ressources humaines et Développement des compétences Canada

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

Comment lire l'analyse linguistique des professions :

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

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

Classement comparatif :

Le tableau suivant compare, pour chaque domaine de compétence, le classement du Profil des compétences essentielles à celui des NCLC, comme le suggère *Faire le lien entre les niveaux de compétence linguistique canadiens et les compétences essentielles*⁴. Il s'agit là de valeurs générales qui peuvent de ne pas englober certaines tâches langagières.

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

⁴ *Faire le lien entre les niveaux de compétence linguistique canadiens et les compétences essentielles, un cadre de référence comparatif*, Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens, 2005

Conditions habituelles de la communication :

Conditions	Description
Objet de la communication	– traiter avec les clients dans le cadre de l'organisation, du déroulement et de l'animation des expéditions; traiter avec les pourvoyeurs et les employeurs
Interlocuteurs	– en général des personnes seules ou des petits groupes de clients, des employeurs, des guides, des fonctionnaires, etc.
Contexte	– activités de plein air conditionnées par la météo; rythme de communication et niveau de stress variables
Sujet	– varie beaucoup: du concret à l'abstrait; du familier au peu connu; parfois technique
Mode de communication	– la plupart du temps face à face; à l'occasion par téléphone, par talkie-walkie ou par radio

Compétence : Expression orale

I. Interaction sociale

Compétences interpersonnelles

Causer avec les clients. Prendre congé de façon appropriée. (NCLC 4)

- ❑ *interroger le client sur sa journée (NCN-E9.1)*
- ❑ *démontrer de l'intérêt à l'égard des clients (ex. : entamer des conversations) (NCN-B4.2)*

Présenter deux personnes l'une à l'autre. (NCLC 4)

- ❑ *présenter le personnel aux clients (ex. : autres guides, pourvoyeur ou employeur, cuisinier) (NCN-D1.2)*

Lancer, accepter ou refuser une invitation, une offre. (NCLC 5)

- ❑ *demander aux clients qui ont des besoins particuliers s'ils ont besoin d'aide : les laisser autonomes le plus souvent possible (NCN-B4.3)*
- ❑ *accepter les pourboires avec courtoisie (ex. : remercier le client) (NCN-B4.6)*
- ❑ *informer le client si le forfait comprend les pourboires (NCN-B4.6)*
- ❑ *remercier les clients, les inviter à revenir (NCN-F1.1)*

Présenter ou recevoir des compliments ou des félicitations. (NCLC 5)

- ❑ *faire appel au renforcement et aux commentaires positifs (ex. : souligner les accomplissements des clients, féliciter les clients de leurs succès) (NCN-B4.2)*

Présenter une personne (ex. : un conférencier invité) à un petit groupe familial. (NCLC 6)

- ❑ *accueillir les clients : se présenter, s'adresser aux clients par leur nom, si possible (NCN-B4.2)*

Réagir aux manifestations de gratitude, d'appréciation, d'insatisfaction, de déception, de satisfaction ou d'espoir. (NCLC 7)

- ❑ *encourager les clients à formuler leurs commentaires concernant le voyage, par exemple : le déroulement et l'atmosphère du voyage, leur satisfaction à l'égard de l'équipement et des approvisionnements, la pertinence de l'environnement ambiant, les attentes non comblées, les suggestions d'améliorations (NCN-F1.1)*
- ❑ *utiliser les techniques de communication et de gestion du stress (ex. : parler des difficultés, rechercher les suggestions des autres) (NCN-B1.6)*
- ❑ *se concentrer sur les aspects positifs du voyage, surtout si les attentes ne sont pas satisfaites, encourager les clients (ex. : leur dire « un petit effort, on y est presque ») (NCN-E7.1)*

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

- ❑ *si un client se plaint, les guides de pêches doivent clarifier le problème et trouver les solutions possibles avec le client (CE-CR)*

- ❑ recevoir les plaintes et y réagir avec sérieux (NCN-B4.7)
- ❑ être impartial (ex. : ne pas argumenter, ne pas se montrer d'accord ni en désaccord, ne pas contredire le client ni faire de promesses irréalistes) (NCN-B4.7)

Réconforter et rassurer un client affligé. (NCLC 8)

- ❑ contribuer à dissiper les craintes du client, par exemple : demander au client de décrire ses craintes, raconter ses propres expériences dans des conditions semblables, rassurer le client (NCN-E7.1)
- ❑ réagir à des conditions climatiques et saisonnières extrêmes en rassurant les clients et en leur procurant autant de confort que possible (NCN-C1.3)

Réagir aux marques de respect, d'amitié, de réserve ou d'indifférence. (NCLC 9)

- ❑ choisir des mots adaptés aux besoins et au style de l'interlocuteur (ex. : considérer son âge, le niveau de formalité requis) (NCN-B3.3)
- ❑ faire appel au renforcement et aux commentaires positifs (ex. : souligner les accomplissements des clients, féliciter les clients de leurs succès) (NCN-B4.2)

Gestion de la conversation

Encourager ses interlocuteurs en faisant preuve d'intérêt. (NCLC 5)

- ❑ faire preuve d'une attitude professionnelle en étant amical, attentif, axé sur le service, compatissant, confiant, coopératif, courtois, diplomate, enthousiaste, flexible, honnête, informé, loyal, impartial, optimiste, patient, poli, respectueux de l'éthique, sociable, soucieux de l'environnement (NCN-B1.4)
- ❑ se concentrer sur le but de la discussion (NCN-B3.3)
- ❑ démontrer de l'intérêt (ex. : être attentif) (NCN-B3.2)

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

- ❑ communiquer avec les clients pour établir un lien, en tenant compte de leurs attentes, de leurs besoins et de leurs limites (CE-CV)

Vérifier sa propre compréhension. (NCLC 7)

- ❑ réagir à ce qui a été dit, par exemple : hocher la tête, vérifier sa compréhension (ex. : reformuler), poser des questions afin de clarifier l'information (NCN-B3.2)

Employer plusieurs stratégies pour stimuler la conversation (NCLC 7); changer de sujet. (NCLC 7)

- ❑ éviter les conflits avec les clients, éviter de critiquer les clients précédents, éviter de critiquer le pourvoyeur ou l'employeur (NCN-B4.2)
- ❑ éviter d'utiliser des termes blessants (ex. : estropié, boiteux) (NCN-B4.3)

Adopter un comportement non verbal approprié. (NCLC 7)

- ❑ utiliser les techniques de communication non verbale, par exemple : établir un contact visuel, sourire, se tenir à une distance raisonnable de l'interlocuteur, employer des gestes, faire des démonstrations ou utiliser des accessoires pour expliquer diverses techniques (NCN-B3.3)

Gérer la conversation. S'assurer que le message a été compris. (NCLC 8)

- ❑ s'assurer que le message a été compris, considérer les effets de son message sur l'interlocuteur (ex. : l'interlocuteur peut devenir anxieux, nerveux) (NCN-B3.3)
- ❑ communiquer avec les clients qui parlent une langue étrangère : déterminer jusqu'à quel point la communication est possible (ex. : quelles sont les langues parlées, à quel niveau sont-elles maîtrisées), utiliser des mots simples, courants, parler normalement (ex. : ton, volume) (NCN-B3.4)

- ❑ offrir de l'aide aux malentendants ou aux sourds (ex. : se mettre face au client et établir un contact visuel, parler lentement et clairement, s'assurer que le client entend et comprend ce qui est dit) (NCN-B4.3)

Cogérer une discussion, un débat en petit groupe (travail, rencontre, séminaire), ou y participer. (NCLC 9)

- ❑ rester maître de la situation : établir son leadership pendant la réunion d'information tenue avant le voyage, ne pas laisser les clients prendre les choses en main (ex. : ne pas laisser les clients modifier l'horaire) (NCN-B4.9)
- ❑ être un chef, pas un dominateur : satisfaire aux demandes des clients lorsque possible, demeurer en communication constante avec les clients (ex. : informer les clients des décisions prises) (NCN-B4.9)

Compétences au téléphone

Prendre des messages téléphoniques en direct comportant de cinq à sept éléments (7); tenir une brève conversation téléphonique de façon professionnelle. (NCLC 8)

- ❑ prendre les messages téléphoniques (NCN-B3.3)

II. Instructions

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

- ❑ communiquer le plan (de voyage) établi aux personnes concernées et respecter le plan : être à l'heure (ex. : partir pour le voyage de pêche au moment prévu), surveiller le déroulement des activités et ajuster l'horaire au besoin (NCN-B4.11)
- ❑ communiquer avec les clients pour leur donner des instructions sur les techniques de conservation et les procédures de sécurité (CE-CV)

Donner ou transmettre des instructions concernant une procédure établie (technique ou non technique). (NCLC 8)

- ❑ informer les clients du plan d'urgence et des règles de conduite à suivre pour un déplacement sécuritaire (NCN-C1.6)

Donner des instructions pour l'exécution de procédures très importantes; donner des instructions complexes en plusieurs étapes pour l'exécution d'une tâche familière dans des conditions exigeantes et stressantes. (NCLC 10)

- ❑ Un client se blesse : c'est une situation d'urgence médicale. Les guides de pêche évaluent la situation et conçoivent les plans d'intervention possibles, en tenant compte des moyens disponibles (ex. : radio, appareil de signalisation). Ils choisissent le meilleur plan d'action et l'expliquent au client, en déléguant les tâches au besoin. Ils communiquent avec les autorités compétentes (CE-CR)
- ❑ Exposer le plan d'urgence et les moyens d'action à tous les clients : informer les clients que l'on prend la situation en main, déléguer des tâches, expliquer, dans les cas extrêmes, que la volonté de vivre est primordiale pour survivre (NCN-C2.2)

III. Persuasion

Donner des instructions et des indications simples. (NCLC 4)

- ❑ demander aux clients de ramasser leurs effets personnels pendant qu'on nettoie à la suite du repas de grève. (NCN-E4.3)

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

- ❑ *acquérir une connaissance du milieu et recueillir de l'information, par exemple auprès : des guides expérimentés, des agents préposés à la conservation, des pourvoyeurs, des biologistes des pêches, de la population locale (ex. : personnes âgées) (NCN-A2.1)*
- ❑ *les guides de pêche peuvent parler avec les résidents locaux et observer les autres pêcheurs pour savoir où se trouve le poisson (CE-CR)*
- ❑ *acquérir une connaissance du milieu en explorant les environs (ex. : seul ou avec un guide expérimenté) (NCN-A2.1)*

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

- ❑ *informer le client des mesures qui seront prises, en gérant les plaintes (NCN-B4.7)*
- ❑ *rapporter le problème et la solution mise en œuvre au pourvoyeur ou à l'employeur (NCN-B4.7)*
- ❑ *informer les clients de ce qu'ils doivent faire afin d'appeler pour de l'aide (ex. : indiquer aux clients de tous appeler à l'aide ensemble quand un avion approche) (NCN-C2.5)*

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

- ❑ *discuter les aspects du voyage pendant la réunion de retour avec le pourvoyeur ou l'employeur, par exemple : commentaires des clients, observations, impressions personnelles sur le déroulement du voyage, état de l'équipement, problèmes, durée et horaire du voyage, points forts (NCN-F1.2)*
- ❑ *déterminer la nature de la plainte : se renseigner sur les faits, informer le pourvoyeur ou l'employeur au besoin (NCN-B4.7)*
- ❑ *déterminer des solutions en gérant les plaintes (ex. : demander des suggestions aux clients, discuter la situation avec d'autres guides) (NCN-B4.7)*
- ❑ *signaler le conflit avec les autres utilisateurs et les actions entreprises au pourvoyeur et /ou aux autorités locales (NCN-E6.3)*

Suggérer ou recommander certains changements dans un domaine familier. (NCLC 8)

- ❑ *prendre des décisions en déterminant les objectifs avec les clients (ex. : ce que les clients considéreraient comme un voyage de pêche réussi) (NCN-B4.9)*
- ❑ *communiquer la décision aux clients et aux collègues de travail : expliquer comment la décision sera mise en œuvre (NCN-B4.9)*
- ❑ *prendre des décisions en choisissant la meilleure solution de rechange avec les clients (NCN-B4.9)*

Signaler un problème à une personne ou à un groupe en situation d'autorité. (NCLC 9)

- ❑ *discuter les aspects du voyage pendant la réunion de retour avec le pourvoyeur ou l'employeur. Faire des recommandations et des améliorations, par exemple : équipement supplémentaire requis, autres options alimentaires, changement d'itinéraire (NCN-F1.2)*

IV. Information

Exposés

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

- ❑ *informer le pourvoyeur ou l'employeur de tout problème concernant l'équipement ou l'entretien (NCN-E1.1)*

Décrire une scène, une image. (NCLC 5)

- ❑ *informer les clients ayant des besoins particuliers des installations et des services particuliers disponibles (ex. : équipements adaptés, situation des rampes d'accès) (NCN-B4.3)*

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)

- ❑ *en cas de conflits avec les autres utilisateurs, expliquer la situation aux clients (NCN-E6.3)*

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

- ❑ *faire connaître les ressources touristiques aux clients, par exemple : les attractions importantes (ex. : parcs nationaux, festivals, activités spéciales), les services (ex. : hébergement, transport), la documentation sur la communauté (ex. : histoire, population, industries principales), l'environnement naturel (ex. : géographie, climat) (NCN-B4.5)*
- ❑ *communiquer des informations qui enrichissent l'expérience du client (ex. : sur le folklore, la culture) (NCN-B4.5)*
- ❑ *partager ses connaissances et son expertise avec les autres; s'assurer de donner la même information à tous les clients (ex. : taille de la prise record) (NCN-B4.10)*
- ❑ *expliquer les coutumes et règles locales concernant les pratiques de pêche (ex. : pêche de subsistance), normes et tabous culturels (NCN-B4.2)*

Raconter une histoire ou un scénario des activités à venir. (NCLC 7)

- ❑ *durant une réunion d'information avec les clients, donner des détails sur le voyage, par exemple : type de voyage (ex. : randonnée pédestre, escalade, pêche, excursion en bateau, politique du camp de pêche, caractéristiques (ex. : rapides), horaire, activités, durée, options disponibles, points d'intérêts, attentes (ex. : espèces de poissons que les clients souhaitent capturer, distance maximum que les clients souhaitent parcourir) (NCN-D1.3)*

Décrire, comparer et mettre en opposition de façon détaillée deux activités, tâches ou procédures. (NCLC 7)

- ❑ *promouvoir l'entreprise pendant le voyage en informant les clients sur l'exploitation de l'entreprise, par exemple : types de forfaits disponibles, durée des séjours, emplacement des chalets et des lieux de rencontre, degré d'endurance physique requis, accès au site (ex. : tentes, chalets), philosophie (ex. : graciation), historique (ex. : anciens propriétaires, années d'exploitation) (NCN-B4.4)*
- ❑ *promouvoir l'entreprise pendant le voyage en informant les clients sur la région, par exemple : culture (ex. : traditions, cuisine), histoire (ex. : naturelle, découvertes), population environnante (ex. : villes ou village), attraits régionaux, géographie (ex. : terrain, morphologie, sites exceptionnels), climat, heures de lever et de coucher du soleil, dangers (ex. : faune sauvage, marais), faune sauvages (ex. : espèces, habitats) (NCN-B4.4)*
- ❑ *parler correctement des compétiteurs, lorsque interrogé : être au courant des produits et des services des compétiteurs, s'en tenir aux faits (ex. : ne pas critiquer) (NCN-B4.4)*

Raconter une histoire ou une anecdote. (NCLC 8)

- ❑ *communiquer avec les clients pour échanger des connaissances sur le lieu (ex. : histoire, pêche, renseignements, flore) (CE-CV); partager ses connaissances de la région concernant, par exemple : l'histoire, la culture, l'information liée à la pêche, la flore et la faune (NCN-B4.2)*

Interaction avec une seule personne

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

- ❑ *familiariser les clients avec le camp (ex. : indiquer où sont situées les installations sanitaires, les salles de repas et les poubelles) (NCN-D1.2)*
- ❑ *prendre des photos et faire de la vidéo en respectant les exigences des clients, et demander des directives supplémentaires s'il y a lieu. Si nécessaire, inviter les clients à se nettoyer avant de les prendre en photo ou de les filmer (ex. : pour enlever les traces de sang) (NCN-E8.2)*

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

- ❑ *communiquer avec les fournisseurs pour acheter des biens et échanger de l'information sur les produits (CE-CV)*

- ❑ *communiquer avec d'autres utilisateurs de la ressource, par exemple, les chasseurs et les résidents locaux, afin d'échanger sur les conditions locales (CE-CV)*

Demander et fournir des renseignements détaillés relatifs aux besoins personnels, aux diverses activités quotidiennes et aux exigences du travail courant. (NCLC 7/8)

- ❑ *informer le pourvoyeur ou l'employeur de ses caractéristiques personnelles (ex. : capacités, limites physiques, santé générale) (NCN-G2.2)*
- ❑ *poser des questions à l'employeur sur les politiques de l'entreprise concernant, par exemple : la fermeture des lumières le soir, les limites de prises, le tabac, le code vestimentaire, le volet social, l'alcool, les pourboires, le téléphone, le plan d'urgence (NCN-B3.5); la consommation et l'abus d'alcool ou d'autres drogues, les communications, l'utilisation de l'équipement (NCN-G2.2)*
- ❑ *informer les clients des lois et règlements concernant l'activité (NCN-G1.2), prévenir les cas d'infraction en expliquant les implications de l'activité illégale, par exemple : perte de la licence d'exploitation pour la pourvoirie, perte d'emploi et/ou de permis pour le guide (NCN-G1.3)*
- ❑ *gérer une mort naturelle ou accidentelle, aviser le pourvoyeur ou l'employeur, les autorités locales (ex. : médecin, police) (NCN-C2.3)*
- ❑ *déterminer la façon d'entretenir ou de réparer le matériel d'équipement de transport, matériel de télécommunication, matériel de camping, équipement de pêche, etc. en demandant au pourvoyeur ou à l'employeur, ou aux autres guides (NCN-E1.1)*

Discuter des choix offerts. (NCLC 8)

- ❑ *discuter le contenu des forfaits avec l'employeur (ex. : services inclus) (NCN-B3.5)*
- ❑ *discuter les besoins et des attentes de l'employeur et de l'employé (ex. : au niveau des responsabilités ou de la formation supplémentaire) (NCN-B3.5)*
- ❑ *discuter la planification à court et à long terme avec l'employeur (ex. : disponibilité pour les forfaits à venir, objectifs personnels) (NCN-B3.5)*
- ❑ *discuter des divers aspects du travail, dont : la description de poste, les besoins et attentes, la planification à court et à long terme, l'entente ou le contrat de travail (NCN-G2.2)*

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)

- ❑ *communiquer avec des clients pour leur fournir des renseignements durant des rencontres qui ont lieu avant et après le voyage (CE-CV)*
- ❑ *communiquer avec des collègues (ex. : d'autres guides) pour collaborer à la planification et à l'organisation des voyages (CE-CV)*

Participer à une réunion ou à un débat portant sur une question familière abstraite. (NCLC 8)

- ❑ *Les guides de pêche participent à des discussions formelles avec leurs pourvoyeurs, leurs employeurs et leurs collègues de travail avant et après le voyage, pour discuter des méthodes pour améliorer les processus de travail, la qualité du produit, la répartition des responsabilités et les objectifs (CE-ÉQU)*

Compétence : Compréhension orale

I. Interaction sociale

Déterminer l'humeur et l'attitude des participants. (NCLC 6)

- *Il n'y a pas de poisson dans une baie où il est d'ordinaire abondant. Les guides de pêche doivent trouver du poisson tout en soutenant l'énergie et l'enthousiasme du groupe. (CE-CR)*

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)

- *Un client se plaint. Les guides de pêche doivent clarifier le problème et trouver les solutions possibles avec le client (CE-CR)*

II. Instructions

Comprendre une série d'instructions qui ne sont pas présentées sous forme télégraphique, et dans lesquelles l'enchaînement logique doit être déduit du texte. (NCLC 6)

- *demander aux clients d'indiquer où ils rangent leurs médicaments et quoi faire en cas d'urgence (NCN-D1.5)*

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

- *apprendre à se servir des appareils de télécommunication (ex. : téléphone cellulaire ou par satellite, radio-téléphone, téléphone mobile, émetteur radio, talkie-walkie) en s'informant auprès du pourvoyeur, de l'employeur ou d'autres guides (NCN-B3.6)*
- *déterminer la façon d'entretenir ou de réparer l'équipement de transport, le matériel de télécommunication, le matériel de camping, l'équipement de pêche, etc., en s'informant auprès du pourvoyeur, de l'employeur ou d'autres guides (NCN-E1.1)*

Suivre une longue série d'instructions en plusieurs étapes, portant sur des tâches familières techniques ou non techniques. (NCLC 8)

- *déterminer la façon d'entretenir ou de réparer l'équipement de transport, le matériel de télécommunication, le matériel de camping, l'équipement de pêche, etc., en suivant les sessions de formation (NCN-E1.1)*

III. Persuasion

Expliquer le sens explicite et implicite des avertissements, des menaces, des suggestions et des recommandations. (NCLC 8)

- *Les guides de pêche participent à des discussions formelles avec leurs pourvoyeurs, leurs employeurs et leurs collègues de travail avant et après le voyage, pour discuter des méthodes pour améliorer les processus de travail, la qualité du produit, la répartition des responsabilités et les objectifs (CE-ÉQU)*
- *être ouvert aux commentaires de l'employeur (NCN-B3.5)*

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); ou d'une discussion de groupe (ex. : réunion, débat). (NCLC 6)

- *écouter les bulletins météorologiques, les nouvelles, les rapports ou prévisions maritimes, dans la mesure du possible (NCN-C1.2)*

Compétence : Lecture

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

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

- *assurer l'approvisionnement sécuritaire en eau; par exemple, pour purifier l'eau, la faire bouillir pendant au moins 10 minutes, ajouter des comprimés (Halazone) et de l'iode, tel qu'indiqué (NCN-C2.6)*

Suivre une série d'instructions écrites portant sur des tâches techniques ou non techniques simples comprenant de 10 à 13 étapes (NCLC 7); suivre des instructions simples (NCLC 7); Suivre une longue série d'instructions en plusieurs étapes portant sur une procédure établie. (NCLC 8)

- *apprendre à se servir des appareils de télécommunication (ex. : téléphone cellulaire ou par satellite, radio-téléphone, téléphone mobile, émetteur radio, talkie-walkie) en s'informant auprès du pourvoyeur, de l'employeur ou d'autres guides (NCN-B3.6)*
- *manipuler l'équipement en toute sécurité et l'utiliser conformément : aux instructions du fabricant, aux recommandations du pourvoyeur ou de l'employeur, ou à la formation reçue (NCN-C1.4)*
- *appeler à l'aide en utilisant des torches ou un miroir à signaux, conformément aux directives du fabricant (NCN-C2.5)*

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

- ❑ lire des guides techniques sur l'équipement (ex. : moteur) pour suivre les instructions du fabricant et régler des problèmes mécaniques (CE-LEC)
- ❑ lire des règlements pour se conformer aux exigences provinciales (ex. : sur les permis, sur la pêche) et fédérales (ex. : Loi sur les pêches, douanes) (CE-LEC)

III. Textes liés aux affaires ou aux services

Comprendre de très courts formulaires courants, des cartes et des graphiques simplifiés, des panneaux, des étiquettes, des tableaux, des horaires. (NCLC 2)

- ❑ feuilleter les formulaires, étiquettes, notes, lettres, notes de service, pour en dégager le sens global, en saisir l'essentiel (CE-LEC)

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

- ❑ rassembler les approvisionnements, l'équipement et les effets personnels selon les listes de vérification, utiliser une liste de vérification pour déterminer si les articles personnels requis sont là, par exemple : articles de toilette, vêtements, lunettes de soleil, médicaments, chasse-moustiques et écran solaire (NCN-D1.6)
- ❑ comparer les noms des personnes présentes à la liste fournie par le pourvoyeur ou l'employeur (NCN-D1.2)

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)

- ❑ lire des formulaires remplis contenant des cases à cocher, des données numériques, des expressions, des adresses, des phrases ou des textes d'un paragraphe ou davantage. (CE-UD)

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

- ❑ lire des revues spécialisées pour se perfectionner (CE-LEC)
- ❑ lire du matériel de formation pour acquérir de nouvelles compétences et des connaissances (CE-LEC)
- ❑ lire des guides de pêche provinciaux pour mieux connaître les lieux de pêche (CE-LEC)

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

- ❑ lire les publications locales pour déterminer les dangers particuliers à la région (ex. : tempêtes, inondations, vents forts, eau agitée) (NCN-C1.2)
- ❑ déterminer la façon d'entretenir ou de réparer le matériel d'équipement de transport, matériel de télécommunication, matériel de camping, équipement de pêche etc. en lisant les manuels des fabricants (NCN-E1.1)

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des solutions suggérées, des recommandations et des propositions

écrites; et dans des énoncés de règles, de règlements, de lois ou de normes de conduite. (NCLC 8)

- ❑ lire en entier manuels, spécifications, règlements, rapports, livres et revues spécialisées, pour comprendre ou apprendre (CE-LEC)
- ❑ connaître les règlements applicables du gouvernement, par exemple : permis, règlements de pêche, règlements régissant l'exploitation de la pourvoirie et la fonction de guide, restrictions saisonnières, santé, droits des propriétaires fonciers, limites de la zone d'exploitation, gestion des déchets, parcs, terres de la Couronne, restrictions en forêt, boissons alcoolisées, loi sur les pêches, règlements sur la navigation, douanes, territoires autochtones, permis des clients (NCN-G1.2)
- ❑ se familiariser avec les règlements de pêche qui s'appliquent aux espèces présentes dans son milieu (NCN-A2.1)

IV. Textes d'information

Textes d'information

Comprendre des cartes standards, des schémas de base et des graphiques de base. (NCLC 5)

- ❑ acquérir une connaissance du milieu en lisant des cartes (NCN-A2.1)

Comprendre un graphique cyclique, un organigramme, un échéancier ou un horaire. (NCLC 6)

- ❑ lire des tableaux, des horaires ou d'autres textes présentés sous forme de tableaux (CE-UD)

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

- ❑ acquérir une connaissance du milieu en lisant des guides de pêche provinciaux (NCN-A2.1)

Comprendre des tableaux, des graphiques, des schémas et des organigrammes de complexité moyenne. (NCLC 7)

- ❑ lire des rapports du gouvernement pour obtenir des données sur la conservation (ex. : nombre de prises ou population poissonnière) (CE-UD)

Bagage informationnel / Compétences en recherche

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

- ❑ consulter des ouvrages pour reconnaître les espèces de poissons, la flore et la faune (CE-UD)
- ❑ se reporter à des illustrations dans des guides et des livres de pêche, pour s'informer sur les espèces de poissons locales (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)

- ❑ acquérir une connaissance du milieu en lisant des livres et des documents disponibles sur Internet (NCN-A2.1)

Compétence : Écriture

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

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

- *rédiger des messages (NCN-B3.3)*

III. Messages d'affaires ou de services

Copier de courts textes afin de noter de l'information pour usage personnel, d'accomplir une tâche ou d'apprendre l'information. (NCLC 4)

- *étiqueter le contenant selon le type d'essence ou de mélange qu'il contient (NCN-C1.5)*

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

- *dresser des listes de vérification de fournitures ou d'équipement pour préparer des voyages, selon le besoin (CE-RÉD)*
- *prendre des notes pour se souvenir de certaines idées ou de commentaires (CE-RÉD)*
- *rédiger des messages, si nécessaire (ex. : prendre un message téléphonique) (NCN-B3.3)*
- *offrir de l'aide aux malentendants ou aux sourds (ex. : utiliser un langage gestuel ou des diagrammes, communiquer par écrit, si nécessaire) (NCN-B4.3)*

Remplir des formulaires. (NCLC 5)

- *remplir des formulaires en cochant des cases, en y inscrivant des données numériques, des mots, des expressions, des phrases ou des textes d'un paragraphe ou davantage (CE-UD)*

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

- *émettre des permis de pêche à des fins de conformité aux exigences juridiques (CE-UD)*
- *consigner des données des enquêtes gouvernementales pour fournir des renseignements sur la conservation, selon le besoin (CE-RÉD)*

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

- *porter les infractions (ex. : date, heure, et endroit) à la connaissance de l'employeur et des autorités dès que possible (NCN-G1.3)*

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

- ❑ consigner l'information dans un journal de bord, par exemple : poissons pris, infractions observées aux lois et règlements sur la pêche, incidents inusités, rappels, problèmes, rencontres (NCN-E9.1)
- ❑ gérer une mort naturelle ou accidentelle, aviser le pourvoyeur ou l'employeur, les autorités locales (NCN-C2.3)
- ❑ Un client se blesse : c'est une situation d'urgence médicale. Les guides de pêche évaluent la situation et conçoivent les plans d'intervention possibles, en tenant compte des moyens disponibles (ex. : radio, appareil de signalisation). Ils choisissent le meilleur plan d'action et l'expliquent au client, en déléguant les tâches au besoin. Ils documentent la situation et les mesures prises (CE-CR)
- ❑ signaler le conflit avec les autres utilisateurs et les actions entreprises au pourvoyeur ou à l'employeur et/ou aux autorités locales (NCN-E6.3)

Remplir des formulaires et d'autres documents présentés sous forme de tableaux. (NCLC 8)

- ❑ remplir des formulaires de rapport d'accident pour documenter les incidents, pour se conformer aux exigences juridiques ou pour l'assurance (CE-UD)
- ❑ planifier les voyages de pêche afin de déterminer l'heure de départ, la durée des déplacements, les activités de pêche, les heures des repas et l'heure de retour (CE-CAL)

IV. Présenter de l'information et des idées

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.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les :

Joindre l'organisme suivant :

Niveaux de compétence linguistique canadiens ou
Analyse linguistique des professions

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

Normes de compétence nationales de l'industrie du
tourisme

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

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

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

© Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 2006