



## COMMIS D'ÉPICERIE (CNP 6622)

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

Travaillant dans des magasins d'alimentation ou des magasins-entrepôts, les commis d'épicerie ont la responsabilité d'approvisionner les étagères de produits alimentaires. Ils dialoguent avec les clients pour connaître leurs besoins et pour s'assurer de leur satisfaction. Ils peuvent aussi être responsables de la réception des marchandises.

Les magasins d'alimentation comprennent les épiceries indépendantes, les chaînes d'alimentation régionales, nationales et internationales, les coopératives d'alimentation, ainsi que les dépanneurs indépendants et les chaînes de dépanneurs qui vendent des produits alimentaires.

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

Travaillant dans des magasins d'alimentation ou des magasins-entrepôts, le commis a la responsabilité d'approvisionner les étagères de produits alimentaires. Il dialogue avec les clients pour connaître leurs besoins, pour s'assurer de leur satisfaction et pour rendre leur magasinage agréable dans un lieu propre et sécuritaire. En général, il est affecté à un rayon particulier du magasin, par exemple celui des fruits et légumes, de la poissonnerie ou de l'épicerie.

Les magasins d'alimentation comprennent les épiceries indépendantes, les chaînes d'alimentation régionales, nationales et internationales, les coopératives d'alimentation, ainsi que les dépanneurs indépendants et les chaînes de dépanneurs qui vendent des produits alimentaires.

---

<sup>1</sup> Profil des compétences essentielles : commis d'épicerie (CNP 6622), Conseil canadien des RH du secteur de l'alimentation

<sup>2</sup> Normes de compétence nationales du commis d'épicerie, du commis au rayon des fruits et légumes, et du commis au rayon de la poissonnerie, Conseil canadien des RH du secteur de l'alimentation

Nota : Le genre masculin utilisé dans ce document désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les hommes que les femmes.

## Aperçu :

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

- *Niveaux de compétence linguistique canadiens 2006*, Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens et Citoyenneté et Immigration Canada;
- *Normes de compétence nationales communes pour les commis*, Conseil canadien des RH du secteur de l'alimentation;
- *Normes de compétence nationales pour le commis d'épicerie*, Conseil canadien des RH du secteur de l'alimentation;
- *Profil des compétences essentielles : commis d'épicerie*, Conseil canadien des RH du secteur de l'alimentation.

Pour obtenir un portrait plus complet des compétences nécessaires pour occuper le poste de commis d'épicerie, consulter ces quatre documents de référence.

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

Le titre, le numéro et l'ordre de chaque rubrique renvoient aux Niveaux de compétence linguistique canadiens 2006, qui analysent quatre domaines de compétence importants : expression orale, compréhension de l'oral, compréhension de l'écrit et expression écrite. 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 et 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 de documents
Normes de compétence nationales	NCN + la section/sous-section	(NCN-B2.5b) = Normes de compétence nationales, Champ de compétence B, Compétence générale 2; Compétence particulière 5; Habileté b
Normes de compétence nationales communes	NCNC + la section/sous-section	(NCNC-B2.5b) = Normes de compétence nationales, Champ de compétence B, Compétence générale 2; Compétence particulière 5; Habileté b

\*Les professions de commis d'épicerie, de commis au rayon des fruits et légumes, et de commis au rayon de la poissonnerie font appel à un ensemble de normes de compétence communes.

## Classement comparatif :

Le tableau suivant compare, pour chaque domaine de compétence, le classement du Profil des compétences essentielles pour le commis d'épicerie à celui des NCLC, comme le suggère le document *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : Un cadre de référence comparatif*<sup>3</sup>. Il s'agit là de valeurs générales qui peuvent ne pas englober certaines tâches langagières.

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

## Conditions habituelles de la communication :

Conditions	Description
Objet de la communication	– recevoir ou donner des directives ou des renseignements; travailler en équipe; servir la clientèle; tenir des registres
Interlocuteurs	– individus ou petits groupes; coéquipiers; supérieurs; clients
Contexte	– faible niveau de stress; tâches prévisibles ou routinières; distractions ou interruptions fréquentes
Sujet	– sujets habituellement familiers; échange factuel d'information
Mode de communication	– face-à-face; par téléphone ou au moyen du système de communication du magasin (à l'occasion)

<sup>3</sup> *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : Un cadre de référence comparatif*; Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens, 2005

## I. Interaction sociale

### Compétences interpersonnelles

Saluer, se présenter et se renseigner sur l'autre personne. (NCLC 3)

- ❑ saluer aimablement les clients, surtout les clients habituels (PCE-CV)
- ❑ dire un mot de bienvenue aux clients (ex. : Bonjour. Comment allez-vous?) (NCNC-B1.4b)
- ❑ saluer les clients habituels (NCNC-B1.4b)

Amorcer des conversations familières de courte durée, y prendre part et y mettre fin. (NCLC 4)

- ❑ accepter de façon courtoise les remerciements des clients (PCE-CV)
- ❑ engager la conversation avec les clients, si approprié (NCNC-B1.4b)
- ❑ faire des commentaires positifs sur les produits (NCNC-B1.4b)
- ❑ demander au client s'il a trouvé tout ce qu'il cherchait (NCNC-B1.4d)

Adresser des compliments et des félicitations et savoir y répondre. (NCLC 5)

- ❑ encourager les membres de l'équipe et leur donner une rétroaction positive (NCNC-A1.4g)

Exprimer de la gratitude, de la satisfaction ou des souhaits; formuler une plainte; faire part d'une déception ou de son mécontentement. Réagir convenablement lorsque l'interlocuteur fait de même. (NCLC 7)

- ❑ informer leur superviseur quand des coéquipiers n'assument pas leur juste part du travail ou n'exécutent pas leurs tâches correctement (PCE-CV)

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

- ❑ remercier les clients de leurs commentaires, poser des questions pour clarifier certains détails, puis transmettre l'information à leur superviseur (PCE-CV)
- ❑ diriger les clients en colère vers leur superviseur si on le leur demande ou s'ils sont incapables de résoudre le problème (PCE-CV)
- ❑ confier la situation à un supérieur, quand ils n'arrivent pas à satisfaire un client (PCE-CR)
- ❑ s'il y a lieu, faire appel au superviseur ou au gérant pour résoudre le problème (NCN-B1.6a)
- ❑ se montrer compréhensif envers le client, s'il y a lieu; se montrer sincèrement touché (ex. : « Je suis désolée de vous voir insatisfait. »); s'excuser de l'erreur ou des incon vénients, remercier le client d'avoir porté le problème à leur attention (NCN-B1.6d)
- ❑ suggérer des solutions au problème, ou recommander au client de s'adresser au superviseur (NCN-B1.6e)

### Gestion de la conversation

Vérifier sa propre compréhension. (NCLC 7)

- ❑ vérifier des renseignements auprès du personnel des autres rayons (PCE-CV)
- ❑ confirmer ses tâches avec son superviseur (ex. : priorités, responsabilités) (NCN-B1.1a)
- ❑ si nécessaire, obtenir auprès du superviseur les dernières nouvelles du rayon (NCN-B1.1b)
- ❑ paraphraser ou poser des questions pour confirmer sa compréhension (NCNC-A1.3b)
- ❑ en cas de doute, admettre son ignorance (NCNC-B1.4c)

Employer plusieurs stratégies pour maintenir la conversation. (NCLC 8)

- ❑ parler efficacement; parler clairement; utiliser un vocabulaire précis et simple; éviter le jargon et les termes argotiques; moduler le volume et le ton de sa voix, ses inflexions et son débit, et ajuster l'utilisation du jargon en fonction du message transmis et de son auditoire (NCNC-A1.3c)

## **Compétences au téléphone**

Répondre brièvement au téléphone selon le contexte. (NCLC 5)

- ❑ *répondre à des demandes de renseignements téléphoniques (PCE-CV)*

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

- ❑ *faire des annonces ou des demandes codées au moyen du système de diffusion publique (ex. : demander au gérant de service de se rendre à un endroit particulier du magasin) (PCE-CV)*
- ❑ *faire des annonces au moyen du système de diffusion publique pour demander à d'autres commis d'aller chercher des marchandises dans l'aire de réception (PCE-CV)*
- ❑ *confirmer le type, la marque et le format du produit auprès du caissier à l'aide du système de communication en magasin (NCN-C1.1a, b)*

## **II. Consignes**

Donner une série d'instructions et de directions simples en partant de situations de la vie courante. (NCLC 4)

- ❑ *diriger le client vers le produit qu'il cherche ou lui indiquer dans quelle allée il se trouve (PCE-CV)*
- ❑ *fournir des indications claires [aux clients] (NCNC-B1.4d)*

Donner des instructions et des consignes claires au sujet de tâches techniques et non techniques modérément complexes qui lui sont familières. (NCLC 7)

- ❑ *déléguer des tâches à des coéquipiers qui travaillent à temps partiel (PCE-CV)*
- ❑ *donner de brèves directives et des explications à des coéquipiers afin de faire installer des étalages spéciaux et de coordonner les tâches telles que le déplacement de palettes lourdes et encombrantes (PCE-CV)*
- ❑ *expliquer à d'autres employés comment exécuter certaines tâches (PCE-TE)*
- ❑ *encadrer les nouveaux employés (PCE-TE)*
- ❑ *assigner des tâches routinières à d'autres employés (PCE-TE)*

## **III. Persuasion**

Avertir quelqu'un d'un danger. (NCLC 3)

- ❑ *aider à l'évacuation du bâtiment, si nécessaire; indiquer aux clients la sortie la plus proche (NCNC-D2.2f)*

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

- ❑ *réclamer des nouveaux panneaux d'affichage au personnel de bureau, pour annoncer de nouveaux produits, faire connaître des caractéristiques non publicisées, ou corriger des erreurs d'affichage ou d'étiquetage (PCE-CV)*
- ❑ *demander aux clients où ils désirent que l'on pose leurs achats (ex. : coffre de la voiture ou siège arrière) (NCN-C1.1g); déterminer la préférence du client en matière de sac (ex. : papier, plastique, sac réutilisable) (NCN-C1.2a)*
- ❑ *demander l'aide d'un autre commis pour les grosses commandes (NCN-C1.2a)*
- ❑ *proposer son aide aux coéquipiers, au besoin. (NCNC-A1.4e)*
- ❑ *demander de l'aide, au besoin (NCNC-A1.4f)*
- ❑ *communiquer avec le personnel désigné lorsque le compacteur à ordures est plein (NCNC-C1.4g)*

Donner ou obtenir une permission. (NCLC 5)

- ❑ *offrir au client d'emballer la viande ou les nettoyeurs ménagers séparément dans des sacs de plastique (NCN-C1.2e)*

Appeler un service d'urgence. (NCLC 5)

- ❑ *demander aux agents de sécurité d'intervenir lorsque le comportement d'un client est suspect, dangereux ou perturbateur (PCE-CR)*
- ❑ *joindre immédiatement le personnel approprié si le client est agressif ou insolent (ex. : gérant en fonction, agent de sécurité) (NCNC-B1.6f)*
- ❑ *signaler tout comportement suspect au gérant ou au gardien de sécurité; signaler toute caractéristique particulière permettant d'identifier le client; décrire les comportements inhabituels observés chez ses coéquipiers (NCNC-C4.1d)*
- ❑ *signaler les urgences au gérant en fonction; au personnel d'urgence, au besoin; donner deux fois l'adresse des lieux; fournir les autres renseignements demandés, si possible (NCNC-D2.2c)*
- ❑ *consulter l'employé du quart de travail, responsable d'administrer les premiers soins, au besoin (NCNC-D2.2d)*

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

- ❑ *informer immédiatement leur supérieur de service lorsqu'il faut appeler un technicien (PCE-CR)*
- ❑ *rappeler la procédure à ses coéquipiers et leur expliquer l'importance de la rotation; si un coéquipier ne suit pas la procédure, en informer le superviseur (PCE-CR)*
- ❑ *donner des directives et déléguer des tâches aux commis à temps partiel (PCE-TE)*
- ❑ *utiliser les techniques de vente en conversant avec les clients; informer les clients sur les soldes et les promotions (NCNC-B1.4d)*

#### **Donner un avertissement ou réagir à un avertissement. Dissuader quelqu'un de poser une action. (NCLC 7)**

- ❑ *aborder les clients présentant un comportement suspect afin de leur offrir de l'aide, si cela convient (NCNC-C4.1b)*
- ❑ *demander aux clients s'ils désirent payer les articles qu'il a pris (NCNC-C4.1d)*

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

- ❑ *faire des suggestions spontanées aux superviseurs quant aux stratégies de vente susceptibles de stimuler les ventes (ex. : changement d'emplacement, offre d'échantillons, promotion croisée) (PCE-CR)*

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

- ❑ *signaler les réparations à effectuer au superviseur de service (NCNC-C2.1f)*
- ❑ *rapporter immédiatement tout problème potentiel au superviseur (NCNC-C2.2h)*

### **IV. Information**

#### **Exposé**

##### **Décrire brièvement une personne, un objet, une situation ou sa routine quotidienne. (NCLC 3)**

- ❑ *fournir le prix de certains produits aux caissiers qui en font la demande (PCE-CV)*
- ❑ *signaler à leur superviseur les produits reçus qui sont de mauvaise qualité (PCE-CV)*
- ❑ *informer leur superviseur des anomalies (PCE-CR)*
- ❑ *décrire les produits du rayon de l'épicerie (NCN-A1.1)*
- ❑ *prévenir son superviseur (ex. : il faut peut-être retirer tous les articles et les enregistrer comme des pertes, ou encore les mettre en vente à l'unité sur les tablettes) (NCN-B1.3f)*
- ❑ *signaler à son superviseur tout problème de livraison (ex. : problème de qualité, quantité insuffisante) (NCN-B1.5k)*
- ❑ *signaler les glissières porte-étiquettes endommagées ou manquantes (NCN-B1.5n)*
- ❑ *aviser son superviseur si l'étalage entrave la circulation des clients dans l'allée (NCN-B1.6f)*
- ❑ *donner le bon prix au caissier (NCN-C1.1a)*
- ❑ *décrire les programmes de fidélité et d'adhésion de l'entreprise (NCNC-B1.1); décrire l'aménagement du magasin et l'emplacement des produits (NCNC-B1.2)*
- ❑ *signaler toute défectuosité à son superviseur (NCNC-C1.2d)*
- ❑ *signaler immédiatement au superviseur une pièce d'équipement dangereuse ou endommagée (NCNC-D1.2e)*

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

- ❑ *signaler les cas de blessure dès que possible (NCNC-D1.1f)*
- ❑ *signaler les sources de danger au superviseur. (NCNC-D1.1g)*

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

- ❑ *si on est désigné responsable des premiers soins, aviser son superviseur s'il manque des fournitures (NCNC-D2.1e)*

##### **Décrire une routine quotidienne. (NCLC 5)**

- ❑ *partager l'information et les connaissances (NCNC-A1.4h)*

#### **Interaction en face à face**

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

- ❑ *lire à voix haute le contenu de certaines étiquettes, pour les clients qui ont du mal à lire les petits caractères (PCE-LT)*
- ❑ *répondre aux questions des inspecteurs en santé et sécurité au sujet des protocoles de l'entreprise (ex. : entreposage des produits) (PCE-CV)*
- ❑ *fournir les conversions de mesure et les modes de préparation nécessaires aux clients qui en font la demande (PCE-CV)*
- ❑ *discuter des heures de pause et de repas avec leurs coéquipiers, afin de déterminer le tour de chacun; discuter de leur horaire de travail avec leur superviseur ou leurs coéquipiers pour y apporter des modifications (PCE-CV)*
- ❑ *appeler d'autres fournisseurs ou d'autres magasins pour obtenir les produits nécessaires (PCE-CR)*

- ❑ *communiquer avec le le coéquipier approprié pour vérifier l'exactitude d'un prix (PCE-CR)*
- ❑ *demander à leur superviseur de les renseigner sur le fonctionnement, les politiques et les procédures du magasin (PCE-CR)*
- ❑ *appeler l'administration pour vérifier des prix ou pour résoudre des divergences d'information entre les étiquettes d'étagère et les panneaux ou affiches (PCE-CR)*
- ❑ *mettre à jour leurs connaissances sur les produits (y compris sur l'emplacement des produits et les promotions en cours) en consultant leurs coéquipiers (PCE-FC)*
- ❑ *confirmer le type, la marque et le format du produit auprès du caissier (NCN-C1.1 a, b)*
- ❑ *répondre aux demandes de manière appropriée (ex. : fournir une réponse, transmettre la demande à son superviseur ou au gérant du rayon pour qu'il y réponde) (NCNC-B1.5b)*

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

- ❑ *poser des questions à leur superviseur, à un spécialiste du rayon, au gérant du magasin ou à un fournisseur sur des produits particuliers (ex. : disponibilité), afin d'être en mesure de répondre aux questions des clients (PCE-CR)*
- ❑ *informer les coéquipiers et les superviseurs des produits manquants et de l'équipement défectueux; transmettre à leur superviseur et aux fournisseurs concernés les demandes spéciales et les commentaires des clients relatifs aux produits et aux façons de faire de l'établissement (PCE-CV)*
- ❑ *poser des questions à des démonstrateurs ou à des fournisseurs pour savoir comment préparer et présenter des produits inhabituels ou nouveaux (PCE-CV)*
- ❑ *participer à des évaluations du rendement pour déterminer l'admissibilité à une augmentation salariale; discuter de leur plan de carrière et se fixer de nouveaux objectifs de rendement, selon les politiques de l'entreprise et leur statut d'emploi (PCE-CV)*
- ❑ *répondre aux questions des clients en matière d'allergies et d'intolérances alimentaires (NCNC-B1.4c)*

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

- ❑ *répondre aux questions des clients sur les activités de l'établissement, l'emplacement de certains produits, la disponibilité des produits, les ingrédients des produits (en particulier les ingrédients allergènes), et les produits en solde ou en vedette (PCE-CV)*

**Discuter de choix possibles. (NCLC 8)**

- ❑ *recommander des produits de substitution aux clients quand un produit particulier n'est pas disponible ou ne peut être utilisé en raison de restrictions alimentaires; suggérer au client des produits complémentaires (ex. : sauces et trempettes) ou leur faire des recommandations, lorsque demandé (PCE-CV)*
- ❑ *faire des suggestions à leur superviseur en vue d'améliorer l'emplacement des étalages spéciaux et des produits en vedette dans les différents rayons, lorsque des changements sont possibles (PCE-CV)*
- ❑ *aux clients qui demandent ces produits, mentionner la possibilité d'obtenir un bon de réduction différé, et suggérer des produits de substitution au même prix, selon les instructions de la direction (PCE-CR)*
- ❑ *donner de façon spontanée ou parfois officielle leur avis à leur superviseur ou à leur gérant sur la satisfaction des clients, la qualité des produits ou les procédures de l'établissement (PCE-CR)*
- ❑ *si le produit n'est pas en stock, en informer le caissier; lui demander s'il faut apporter un produit de substitution (NCN-C1.1b)*

## **Interaction en groupe**

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

- ❑ *entretenir les réseaux de contacts avec ses collègues (NCNC-A1.5f)*

**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, des obligations, la capacité et la certitude. (NCLC 6)**

- ❑ *informer leur superviseur de l'avancement des tâches et des tâches accomplies, puis poser des questions sur les tâches à exécuter; informer les commis du quart de travail suivant des tâches à accomplir (PCE-CV)*
- ❑ *discuter, avec leurs coéquipiers et leur superviseur, des nouveaux produits, de la facilité d'écoulement des produits et des stocks, et de la qualité (PCE-CV)*
- ❑ *discuter, avec leurs coéquipiers et leur superviseur, des politiques et procédures du magasin (PCE-CV)*

**Prendre part à des discussions et à des rencontres en petits groupes; exprimer des opinions, des sentiments; nuancer son opinion, exprimer des réserves; donner son approbation ou sa désapprobation. (NCLC 7)**

- ❑ *discuter avec leurs coéquipiers et leur superviseur en vue de répartir les tâches prioritaires le plus équitablement possible (PCE-CR)*

# Habilité langagière : Compréhension de l'oral

## I. Interaction sociale

Reconnaître les indications verbales et non verbales caractérisant les échanges sociaux, y compris les formules de politesse utilisées pour les salutations, les adieux et les présentations. (NCLC 3)

- ❑ écouter efficacement; montrer de l'intérêt et de l'enthousiasme; ne pas interrompre son interlocuteur ni terminer son message à sa place (NCNC-A1.3b)

Relever des données explicites et des renseignements implicites dans des dialogues sous forme de courtes conversations, d'exposés, d'adieux et de brèves conversations téléphoniques. (NCLC 4)

- ❑ répondre à des demandes de renseignements téléphoniques provenant de clients ou de collègues des autres rayons (PCE-CV)
- ❑ répondre aux demandes de vérification de prix (NCN-C1.1a)
- ❑ répondre aux demandes indiquant d'apporter des produits à la caisse (NCN-C1.1b)

Relever des données explicites et l'information implicite dans des dialogues contenant une introduction et une conclusion, portant sur la prise ou l'annulation de rendez-vous, la formulation d'excuses et le signalement de difficultés de compréhension et de communication. (NCLC 6)

- ❑ utiliser des outils d'apprentissage autonome, tels que des vidéos sur la façon sécuritaire de soulever des objets lourds, si leur entreprise fournit de tels outils (PCE-FC)
- ❑ visionner des vidéos de formation (NCNC-A1.5c)

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)

- ❑ écouter le détail de la plainte d'un client (NCNC-B1.6c)

## 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)

- ❑ planifier la mise en sac; respecter les demandes particulières du client (NCN-C1.2a)

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

- ❑ écouter les directives de leur superviseur au sujet des étalages spéciaux et des produits à mettre en vedette aux extrémités des allées (PCE-CV)
- ❑ se voir assigner certaines tâches par leur superviseur ou leur gérant (PCE-CR)
- ❑ disposer les étalages de produits dans la zone de l'entrée ou à l'extérieur du magasin, conformément aux instructions reçues (ex. : sacs de sel, boîtes de cannettes de boisson gazeuse) (NCN-B1.1c)
- ❑ suivre les instructions de son superviseur (ex. : il faut peut-être retirer tous les articles et les enregistrer comme des pertes, ou encore les mettre en vente à l'unité sur les tablettes) (NCN-B1.3f)
- ❑ regarnir les tablettes des allées, les étalages en bout d'allée, ainsi que les comptoirs de produits laitiers et les présentoirs de produits congelés en suivant les schémas, planogrammes ou instructions de son superviseur (NCN-B1.5a)
- ❑ mettre en place les étalages de produits saisonniers ou de produits spéciaux selon les directives du superviseur (NCN-B1.6a)

## 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 appels de personnes et les demandes provenant des caissiers ou des superviseurs (ex. : vérification de prix, réapprovisionnement d'étalages, et, le cas échéant, ensachage des achats et aide aux clients ayant trop de paquets à transporter) (PCE-CV)
- ❑ écouter et suivre les directives demandant de répondre au téléphone, d'éponger les déversements, de réceptionner les marchandises dans l'aire de réception, ou de fournir de l'aide aux caissiers (PCE-CV)
- ❑ écouter les annonces codées faites au moyen du système de diffusion publique, et répondre aux urgences (ex. : enfant disparu, voleur à l'étalage) (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)

- ❑ *répondre aux questions des inspecteurs en santé et sécurité au sujet des protocoles de l'entreprise (ex. : entreposage des produits) (PCE-CV)*
- ❑ *écouter attentivement les commentaires des clients concernant les produits, leur présentation, les heures d'ouverture et le fonctionnement en général; écouter les plaintes des clients en ce qui concerne la qualité, le prix ou la disponibilité des produits (PCE-CV)*
- ❑ *écouter les demandes des clients pour avoir tous les éléments d'information nécessaires (NCNC-B1.5a)*

#### **IV. Information**

Relever les idées principales, les idées secondaires, les affirmations, les explications 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)

- ❑ *assister aux séances de formation sur la sécurité au travail, la prévention des blessures et la manipulation sécuritaire des aliments (PCE-FC)*
- ❑ *suivre une formation et obtenir une attestation de compétence en utilisation d'appareils de levage, de chariots élévateurs, de presses à compacter ou de compacteurs (PCE-FC)*
- ❑ *suivre des cours externes approuvés, ou des ateliers de formation en magasin (ex. : préparation à la gestion) (NCNC-A1.5a)*
- ❑ *participer aux séminaires offerts au personnel de vente (NCNC-A1.5d)*
- ❑ *participer aux ateliers offerts en magasin sur la connaissance des produits (NCNC-A1.5e)*
- ❑ *assister aux séances d'orientation et aux réunions du personnel (NCNC-A2.1a)*
- ❑ *suivre la formation appropriée [utilisation d'un lecteur optique portatif] (NCNC-C1.1a); [utilisation d'un transpalette] (NCNC-C1.2a); [utilisation de la presse à compacter] (NCNC-C1.3a); [utilisation d'un compacteur à ordures] (NCNC-C1.4a)*
- ❑ *suivre un cours de premiers soins et un cours de base en réanimation cardio-respiratoire (RCR) (NCNC-D2.1e)*

# Habilité langagière : Compréhension de l'écrit

## I. Messages personnels ou d'affaires

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. 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 les affiches portant sur le lavage approprié des mains (PCE-LT)

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

- ❑ lire des notes de leur superviseur pouvant contenir des instructions sur les présentoirs à défaire ou à déplacer, sur les produits à commander, ou sur les produits à mettre en vedette (PCE-LT)

Suivre un ensemble de consignes écrites sur des procédés usuels en 10 à 13 étapes se rapportant à des tâches simples de la vie de tous les jours, soit techniques ou non techniques. (NCLC 7)

- ❑ lire, dans des fiches signalétiques, des instructions concernant des produits de nettoyage (mode d'emploi, manipulation sécuritaire, premiers soins en cas d'intoxication, intervention en cas de déversement accidentel) (PCE-LT)
- ❑ lire des feuilles d'information sur des sujets tels que les techniques de manipulation sécuritaire des aliments; lire les procédures d'utilisation affichées près de la barrière de sécurité et du compacteur à ordures (PCE-LT)
- ❑ suivre les consignes d'entretien des fabricants, ou la procédure de l'entreprise (NCNC-C2.1a)
- ❑ suivre les procédures d'entreposage appropriées pour les produits inflammables (ex. : nettoyeurs et solvants). (NCNC-D1.1k)
- ❑ suivre les directives de verrouillage pour remplacer des pièces ou entretenir les appareils (NCNC-D1.2d)
- ❑ utiliser tous les appareils électriques conformément aux directives des fabricants (NCNC-D1.2d)
- ❑ revoir les politiques et les mesures à suivre en cas d'urgence (ex. : blessure d'un client, inondation, alerte à la bombe, incendie, tremblement de terre) (NCNC-D2.1a)

## 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)

- ❑ interpréter, sur les étiquettes d'étagère, les codes indiquant le nombre de rangs de chaque produit à disposer en façade (PCE-UD)
- ❑ lire les instructions indiquant comment remplir les formulaires (ex. : demande de jours de vacances ou de congé) (PCE-LT)
- ❑ lire à voix haute le contenu de certaines étiquettes, pour les clients qui ont du mal à lire les petits caractères (PCE-LT)
- ❑ trouver le prix de produits; leur format et la quantité sur les étiquettes de produits et d'étagère; comparer le nom et le code universel qui apparaissent sur l'étiquette d'étagère, au nom et au code universel qui apparaissent sur l'étiquette de produit; vérifier la date de péremption des produits (PCE-UD)
- ❑ vérifier les tâches cochées ou paraphées dans divers registres, par exemple celui du nettoyage, pour s'assurer que les tâches nécessaires ont été exécutées; repérer des articles sur la liste d'épicerie d'un client pour l'aider à trouver un produit particulier ou décrire le produit (PCE-UD)
- ❑ comparer la date du jour avec les dates de péremption indiquées sur les produits, afin de déterminer la rotation des stocks (PCE-C)
- ❑ trouver les bons prix (PCE-CR)
- ❑ surveiller la qualité des produits, entre autres en vérifiant les dates de péremption (NCN-B1.3a)
- ❑ vérifier l'étiquette de produit ou d'étagère pour valider un prix (NCN-C1.1a)
- ❑ lire les étiquettes pour connaître les ingrédients (NCNC-B1.4c)
- ❑ vérifier quotidiennement la température des réfrigérateurs/congélateurs (NCNC-C2.1b); la température des présentoirs (NCNC-C2.2b)

- ❑ vérifier les dates de péremption pour assurer le roulement des stocks (NCNC-C2.2c); vérifier les étiquettes des fournisseurs pour connaître les directives en matière d'entreposage (ex. : produits à réfrigérer) (NCNC-C3.1e); vérifier la date de production et la date de péremption sur les contenants (NCNC-C3.2e)

**Trouver des renseignements dans des brochures commerciales courtes, des avis, des lettres types et des circulaires. (NCLC 3)**

- ❑ trouver des présentations suggérées et des modes de préparation sur des étiquettes afin d'être en mesure d'aider les clients qui en font la demande (PCE-CR)
- ❑ vérifier les noms, les prix, les formats et les réductions annoncés sur les panneaux promotionnels; lire les avertissements affichés dans les aires d'entreposage et de réception des marchandises, afin d'être prévenus des dangers (ex. : chariots élévateurs, risques d'électrocution, planchers glissants) (PCE-UD)
- ❑ vérifier, sur les tableaux d'affichage destinés au personnel de l'établissement, le nombre de jours sans accidents et les indicateurs de rendement tels que le chiffre d'affaires quotidien (PCE-UD)
- ❑ examiner les illustrations qui apparaissent sur les affiches de promotion du lavage des mains, de la manipulation sécuritaire des aliments, et des techniques de prévention des blessures; repérer, sur les boîtes et les sacs, les logos des fabricants, afin de trouver plus rapidement les produits nécessaires pour réapprovisionner les étagères (PCE-UD)
- ❑ trouver dans les circulaires le nom et le prix des produits en vedette ou en solde (PCE-CR)
- ❑ consulter les annonces sur le babillard (NCNC-A2.1a)
- ❑ consulter les promotions annoncées dans la circulaire, au besoin (NCNC-B1.4a)
- ❑ lire le tableau ou le registre de communication (NCNC-C2.3c)

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

- ❑ consulter l'horaire pour connaître son horaire de travail; consulter l'horaire des préposés aux premiers soins pour savoir qui est de garde pendant un quart de travail (PCE-UD)
- ❑ vérifier le bon de commande pour s'assurer que le produit correspond à la commande passée (NCNC-C3.1a)
- ❑ vérifier la quantité sur la facture en la comparant au bon de commande (NCNC-C3.1b)

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

- ❑ lire des offres d'emploi pour connaître les occasions d'avancement au sein de l'organisation; lire des notes sur les prochaines journées spéciales à l'intention des employés (ex. : « Journée du jeans ») (PCE-LT)
- ❑ consulter les circulaires hebdomadaires pour connaître les produits en vedette, dont les étalages devront être bien approvisionnés; le prix et le format des produits en solde, ainsi que le nombre maximum d'exemplaires qu'un même client peut acheter d'un coup (PCE-UD)
- ❑ mettre à jour leurs connaissances sur les produits (y compris sur l'emplacement des produits et les promotions en cours) en lisant étiquettes, notes de la direction, circulaires ou planogrammes, selon le besoin (PCE-FC)

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

- ❑ lire, sur les notes de service rédigées par des superviseurs, les dates des prochains inventaires ainsi que des rappels concernant les tâches à accomplir et les politiques de l'établissement (PCE-LT)
- ❑ lire les notes de fournisseurs annonçant des rappels de produits (PCE-LT)
- ❑ consulter les notes sur la santé et la sécurité, afin de trouver des conseils, par exemple, sur la bonne façon de soulever des objets lourds (PCE-LT)
- ❑ consulter l'étiquette des produits pour connaître leur valeur nutritive, leurs ingrédients (y compris les ingrédients potentiellement allergènes et les additifs) et leur pays d'origine, afin d'être en mesure de répondre aux questions des clients, notamment concernant le caractère biologique des produits (PCE-UD)
- ❑ lire les notes de la direction, afin d'être au courant des politiques et procédures en vigueur (PCE-FC)

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

- ❑ trouver des codes, des noms, des formats ou des quantités dans des factures comportant plusieurs pages (PCE-UD)
- ❑ trouver des politiques et procédures dans leur manuel d'orientation ou leur convention collective (PCE-CR)
- ❑ faire appel à d'autres ressources (ex. : manuel) si on ne connaît pas la réponse à une question d'un client (NCNC-B1.4d)

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

- ❑ lire des questions dans le cadre d'exercices de formation ou de sondages d'opinion organisés par leur entreprise (PCE-LT)

Trouver trois ou quatre renseignements dans des textes non continus modérément complexes. (NCLC 7)

- ❑ consulter des manuels d'orientation ou des conventions collectives pour trouver des renseignements précis sur les avantages sociaux, les heures de travail ou la rémunération (PCE-LT)
- ❑ consulter la fiche signalétique au besoin afin de déterminer l'équipement de protection personnelle nécessaire, et les directives de manipulation, d'entreposage et d'élimination des produits chimiques et de nettoyage (NCNC-D1.1a)

#### **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, sur des notes rédigées par des superviseurs ou des coéquipiers, les tâches à accomplir pendant leur quart de travail (PCE-LT)

Utiliser une variété de ressources et de manuels de référence : dictionnaires, cartes et schémas. (NCLC 3)

- ❑ comparer les produits réceptionnés (quantités, formats, marques) aux produits commandés et facturés (PCE-C)
- ❑ comparer aux normes à respecter la température des réfrigérateurs à produits laitiers et des présentoirs à produits congelés (PCE-C)
- ❑ consulter le registre des températures (NCN-B1.5o)

Comprendre l'essentiel d'un texte simple, de deux ou trois paragraphes, donnant des renseignements explicites (articles de journaux, manuels de salle de classe, textes narratifs). Relever l'information clé et quelques renseignements importants. (NCLC 4)

- ❑ lire des notes portant sur le merchandising, afin de se renseigner sur les nouveaux produits, les promotions de la semaine, ou la façon de présenter les produits (PCE-LT)
- ❑ lire des publications de l'industrie (NCNC-A1.5g)
- ❑ consulter les documents de référence et autres ressources en magasin pour connaître la composition des produits (NCNC-B1.4c)

Montrer sa compréhension d'un texte descriptif ou narratif modérément complexe d'une longueur de deux ou trois paragraphes sur un sujet connu. (NCLC 5)

- ❑ suivre la politique et la procédure de l'entreprise s'il manque des stocks pour remplir les étagères (NCN-B1.5c)
- ❑ suivre la politique de l'entreprise en accompagnant le client hors de l'établissement (NCN-C1.1g)
- ❑ suivre les consignes d'entretien des fabricants, ou la procédure de l'entreprise (NCNC-C2.1a)

Montrer sa compréhension de cartes routières, de plans de ville et de divers graphiques et schémas standards. (NCLC 5)

- ❑ consulter des schémas et des planogrammes (ex. : comprendre des dessins et des quantités de produits pour les présentations); déterminer au moyen des planogrammes sur quelles profondeur et hauteur étaler chaque produit sur les étagères et dans les présentoirs (PCE-UD)
- ❑ suivre des instructions graphiques pour assembler les présentoirs en carton de certains fournisseurs (PCE-UD)
- ❑ regarnir les tablettes des allées, les étagères en bout d'allée, ainsi que les comptoirs de produits laitiers et les présentoirs de produits congelés en suivant les schémas et planogrammes (NCN-B1.5a)
- ❑ mettre en place les étagères de produits saisonniers ou de produits spéciaux; suivre les instructions des planogrammes (NCN-B1.6a)

Montrer sa compréhension du sens explicite et du sens inféré de descriptions, de rapports et de textes narratifs lorsque les événements ne sont pas rapportés dans l'ordre chronologique. Tirer des conclusions. (NCLC 8)

- ❑ lire les lois fédérales, provinciales/territoriales et municipales qui régissent la profession (NCNC-A2.1a)
- ❑ se tenir au courant des modifications apportées aux lois, aux politiques et aux procédures (NCNC-A2.1c)

#### **Compétences sur le traitement de l'information et les techniques d'étude**

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

- ❑ utiliser des outils d'apprentissage autonome, tels que des tests d'évaluation en ligne (PCE-FC)
- ❑ participer aux ateliers en ligne sur la connaissance des produits (NCNC-A1.5e)

## 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. Consigner de l'information

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

- ❑ écouter les messages de la boîte vocale (NCNC-C2.3c)

## III. Messages sur les affaires ou les services

Remplir des formulaires simples. (NCLC 3-4)

- ❑ inscrire leur nom dans des cases précises d'un calendrier pour indiquer les jours de congé désirés; inscrire dans un registre des heures, des crochets ou leurs initiales, afin d'indiquer les tâches accomplies (ex. : balayage, nettoyage des toilettes); inscrire dans un registre, aux heures prévues, la température des réfrigérateurs et des congélateurs, et apposer leurs initiales (PCE-UD)
- ❑ remplir les registres, s'il y a lieu (NCN-B1.1h); consigner tous les renseignements nécessaires (NCN-B1.2p); remplir les registres d'entretien, au besoin (ex. : registre du balayage et du nettoyage) (NCN-B1.4h)
- ❑ s'il y a lieu, consigner les tâches exécutées durant le quart de travail (NCN-B1.5r)
- ❑ utiliser les formulaires appropriés (NCNC-A1.3d)
- ❑ vérifier et consigner quotidiennement la température des réfrigérateurs/congélateurs, si nécessaire; consigner la cause du dérèglement de température, si elle est connue (NCNC-C2.1b); vérifier et consigner la température des présentoirs, au besoin; consigner la cause du dérèglement de température, si elle est connue (NCNC-C2.2b)
- ❑ consigner correctement les tâches accomplies pendant le quart de travail; inscrire les données utiles (ex. : date, heure, initiales) (NCNC-C2.3b)
- ❑ remplir les formulaires appropriés (ex. : registre du balayage); consigner les mesures prises; noter la date et l'heure. (NCNC-D1.1h)

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

- ❑ créer de simples affiches pour signaler l'équipement endommagé ou défectueux (ex. : escabeau, compacteur) (PCE-UD)
- ❑ en inspectant les rayons, dresser des listes de produits à sortir de l'entrepôt pour remplir les étagères; dresser des listes de tâches à exécuter, pour organiser le quart de travail (PCE-UD)
- ❑ consigner les demandes [des clients], s'il y a lieu (NCNC-B1.5c)
- ❑ rédiger des notes à l'intention du superviseur ou de l'équipe de relève (NCNC-C2.3c)
- ❑ prendre en note les demandes spéciales (NCNC-C2.3c)
- ❑ s'il y a lieu, inscrire la date de réception directement sur les boîtes ou contenants (NCNC-C3.1g)

Remplir des formulaires. (NCLC 5)

- ❑ décrire, sur le formulaire approprié, les raisons qui justifient une demande de congé; décrire en détail, dans le registre du nettoyage, les tâches de nettoyage non programmées, en indiquant l'heure, la cause de l'intervention, et les mesures prises (PCE-R)

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

- ❑ remplir des formulaires relativement aux avantages sociaux, à l'affiliation syndicale ou aux dossiers personnels; inscrire leur nom et les dates visées dans un formulaire de demande de congés (PCE-UD)
- ❑ décrire, dans des formulaires de rapport, des accidents ou des incidents dans lesquels ils ont été impliqués ou dont ils ont été témoins (PCE-R)
- ❑ sur demande, passer des commandes à la date appropriée (NCN-B1.5s)
- ❑ documenter les cas de blessure dès que possible (NCNC-D1.1f)

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, à la fin de leur quart de travail, pour informer leur superviseur des tâches non terminées et des tâches qui doivent être exécutées, et pour en expliquer les raisons (PCE-R)*

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

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 détaillée. (NCLC 7)

- *utiliser certaines applications et certains logiciels informatiques (PCE-I)*
- *consigner les détails de l'urgence, s'il y a lieu (NCNC-D2.2h)*

---

**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  
[info@language.ca](mailto:info@language.ca)  
[www.itssessential.ca](http://www.itssessential.ca)

---

Normes de compétence nationales pour le commis  
d'épicerie  
Normes de compétence nationales communes pour les  
commis

Conseil canadien des RH du secteur de l'alimentation,  
2595, avenue Skymark, bureau 200  
Mississauga (Ontario) L4W 4L5  
Tél. : 905-624-3060  
Télé. : 905-624-3061  
[www.cghrc.ca](http://www.cghrc.ca)

---

Profils des compétences essentielles

Conseil canadien des RH du secteur de l'alimentation,  
2595, avenue Skymark, bureau 200  
Mississauga (Ontario) L4W 4L5  
Tél. : 905-624-3060  
Télé. : 905-624-3061  
[www.cghrc.ca](http://www.cghrc.ca)

---



**Enregistré à Ottawa en ce 15<sup>e</sup> jour de décembre 2010**