



CHASSEUR (CNP 6672)

Définition de l'emploi¹:

Le chasseur est un employé qui fournit des services aux clients à l'entrée principale et dans le hall de réception d'un établissement d'hébergement. Son rôle consiste à aider les clients au moment de l'arrivée et du départ, à manipuler et à entreposer les bagages, à stationner les véhicules, et à collaborer avec d'autres services, tels que ceux de l'entretien ménager, de la réception, de la restauration, et de la sécurité.

Renseignements professionnels supplémentaires²:

Les chasseurs appartiennent au groupe CNP 6672 - « Préposés/préposées en hébergement et en voyage (sauf le transport aérien) ». Ce groupe comprend les travailleurs qui portent les bagages des voyageurs dans les gares et à bord des bateaux, et qui nettoient et entretiennent les endroits publics et les chambres des passagers à bord des bateaux et des trains. Ils sont embauchés par des hôtels, des compagnies de chemin de fer et des compagnies de transport maritime.

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 chasseurs. Les compétences décrites ne sont présentées qu'à titre indicatif; elles ne donnent pas un portrait complet du travail de chasseur. 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;
- les *Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : chasseur*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme;

¹Normes de compétence nationales de l'industrie canadienne du tourisme : chasseur, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

² Profil des compétences essentielles du chasseur (CNP 6672), Conseil canadien des ressources humaines en tourisme

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

- le *Profil des compétences essentielles : chasseur*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme.

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

Comment lire l'analyse linguistique de la profession :

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 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 le document *Faire le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les Compétences essentielles : un cadre de référence comparatif*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	1 - 2	5 - 8
Compréhension orale	1 - 2	5 - 8	1 - 2	5 - 8
Lecture	1 - 3	3 - 9	4	10
Écriture	1 - 2	4 - 7	3 - 4	8 - 9

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	– servir la clientèle; donner ou recevoir des indications; documentation
Interlocuteurs	– clients; individus; groupes; collègues de travail
Contexte	– contexte physique prévisible, mais rythme de travail, achalandage et besoins des clients très variables
Sujet	– en général familier et concret; souvent répétitif
Mode de communication	– la plupart du temps en personne; souvent par téléphone ou par radio; parfois par ordinateur

Compétence : Expression orale

I. Interaction sociale

Compétences interpersonnelles

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

- ❑ *accueillir les clients (CE-CV)*

Causer avec les clients. (NCLC 4)

- ❑ *engager la conversation (ex. : parler du temps, des sports, des activités locales (NCN-C2.1))*

Prendre congé de façon appropriée. (NCLC 4)

- ❑ *avant de quitter, demander au client s'il a besoin de quoi que ce soit; indiquer son nom et son poste téléphonique en cas de besoin (NCN-C3.2)*
- ❑ *remercier le client de son séjour à l'établissement; souhaiter bon voyage au client (NCN-C4.1)*

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

- ❑ *offrir de transporter les bagages (NCN-A1.5)*
- ❑ *accepter le pourboire poliment et remercier le client (NCN-A5.1)*

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

- ❑ *reconnaître et encourager les qualités individuelles (NCN-A2.2)*

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

- ❑ *souligner les installations et les services en accompagnant les clients à leur chambre; en faisant visiter la chambre aux clients (NCN-C3.1)*

Prendre ou annuler un rendez-vous ou des arrangements. (NCLC 6)

- ❑ *faire des réservations au nom du client (ex. : visites, restaurants ou spectacles) (NCN-C3.3)*
- ❑ *louer une voiture ou une limousine, appeler un taxi; retenir des services de secrétariat; prévoir un service de garde pour les enfants (NCN-C3.3)*

Présenter des excuses ou exprimer des regrets. (NCLC 6)

- ❑ *prendre acte de la préoccupation; s'excuser des inconvénients (NCN-C3.9)*
- ❑ *[en cas d'erreur de l'établissement] s'excuser immédiatement auprès du client concerné (NCN-C3.8)*

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

- ❑ *répondre aux préoccupations des clients; prendre acte de la préoccupation; réunir les faits; remercier le client d'avoir exprimé sa préoccupation; prendre les mesures qui s'imposent (NCN-C3.9)*

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

- ❑ *composer avec des clients insatisfaits ou colériques dans diverses situations (CE-CV)*
- ❑ *s'occuper des clients en colère, par exemple parce qu'ils sont incommodés par le bruit dans les couloirs ou parce qu'ils n'ont pas de réservation; discuter du problème, trouver une chambre ou offrir une compensation (CE-CR)*

Gestion de la conversation

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

- ❑ *échanger des politesses avec les clients réceptifs (NCN-D2.1)*

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

- ❑ *faire en sorte que la parole et la gestuelle se renforcent mutuellement (NCN-B.1.3)*
- ❑ *formuler une paraphrase ou poser des questions pour : confirmer les faits; clarifier le message (NCN-B1.5)*

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

- ❑ *varier le ton, les inflexions, le volume et le débit, compte tenu : de l'intention du message; des besoins de l'interlocuteur (NCN-B1.3)*
- ❑ *adapter le vocabulaire à l'interlocuteur (ex. : éviter le jargon trop spécialisé) (NCN-B.1.3)*

Compétences au téléphone

Répondre brièvement au téléphone en fonction de la situation. (NCLC 5)

- ❑ *répondre rapidement au téléphone; sourire en parlant; adopter un ton naturel et parler distinctement; saluer l'appelant; offrir ses services (NCN-B2.1)*

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

- ❑ *inscrire le nom, la date, l'heure, le numéro de téléphone ou toute demande particulière (NCN-B2.1)*
- ❑ *noter les messages, y compris : la date et l'heure de l'appel; le nom de l'appelant et de l'entreprise; l'indicatif régional et le numéro de téléphone; une brève description des besoins; son nom ou ses initiales (NCN- B2.2)*
- ❑ *vérifier l'exactitude de l'information avec l'appelant (ex. : répéter le numéro de téléphone et épeler le nom de l'appelant (NCN-B2.2)*

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

- ❑ *demander à l'appelant de patienter, si nécessaire : demander la permission à l'appelant; transférer l'appel, si nécessaire (NCN-B2.1)*

II. Instructions

Donner une série d'instructions concernant des tâches courantes, en ne présentant pas les étapes sous forme télégraphique. (NCLC 6)

- ❑ *interagir avec les collègues ou les subalternes, donner des directives, faire comprendre (CE-CV)*

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

- ❑ *donner des indications aux clients (CE-CV)*
- ❑ *diriger le client vers le bureau d'inscription (NCN-C2.1)*
- ❑ *indiquer l'emplacement de la chambre (NCN-C2.1)*

III. Persuasion

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

- ❑ *demander de l'aide au besoin (NCN-A2.2)*
- ❑ *donner un numéro de téléphone ou faire des réservations (NCN-C3.5)*

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

- ❑ *[en cas d'incendie] signaler l'incendie à la réception ou au service des incendies (NCN-G1.2)*
- ❑ *téléphoner au service de sécurité ou à l'équipe d'intervention pour toute situation dangereuse (NCN-G1.1)*

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

- ❑ offrir des services et des commodités supplémentaires (ex. : coffret de sûreté, services de blanchisserie, autres services, service de minibar) (NCN-C3.2)
- ❑ demander au client de placer ses objets de valeur dans le coffre (NCN-E1.8)

Faire une demande verbale. (NCLC 6)

- ❑ faire des appels, obtenir de l'aide à l'interne... (CE-CR)
- ❑ prévenir la réception si le ménage de la chambre doit être fait (NCN-E1.14)

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

- ❑ indiquer poliment au client comment éviter ultérieurement la situation si possible (ex. : utiliser la pancarte « Ne pas déranger » pour informer le personnel d'entretien de ne pas entrer dans la chambre (NCN-C3.8)

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

- ❑ découvrir le motif d'insatisfaction (ex. : chambre ne convient pas); communiquer avec la réception pour trouver des solutions (NCN-C3.2)

IV. Information

Exposés

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 d'urgence médicale : ... communiquer avec les autres services; informer la direction; indiquer comment éviter que la situation se répète (NCN-G1.2)

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

- ❑ souligner les caractéristiques de la chambre, au besoin (ex. : téléviseur, programmation vidéo, thermostats, minibar) (NCN-C3.2)
- ❑ accueillir des groupes de voyageurs et leur donner des renseignements sur l'hôtel et ses services (CE-CV)

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

- ❑ faire des recommandations à propos des services offerts à l'extérieur de l'établissement/du service; donner de l'information; faire des recommandations (NCN-C3.5)

Interaction avec une seule personne

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

- ❑ communiquer les besoins des clients aux gens qui prendront les mesures nécessaires, comme transmettre la demande de réveil d'un client au standardiste (CE-CV)
- ❑ parler aux fournisseurs pour demander des autobus spéciaux pour le transport des clients (CE-CV)
- ❑ donner de l'information sur les services (ex. : personne-ressource, couverture des services, heures d'ouverture, emplacement) (NCN-C3.5)
- ❑ informer l'accompagnateur du nombre de bagages (NCN-C4.2)

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

- ❑ fournir des renseignements aux clients sur divers sites, y compris les heures d'ouverture et de fermeture (CE-CV)
- ❑ transmettre l'information aux membres de l'équipe (NCN-A2.2)
- ❑ informer le portier de l'heure d'arrivée des groupes (NCN-C2.2)
- ❑ discuter des détails logistiques avec l'accompagnateur (ex. : numéros de chambre, changements de chambres, date de départ, heure de récupération des bagages, heures de repas) (NCN-C2.3)

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

- ❑ [promouvoir le tourisme]; donner des renseignements complets et exacts (NCN-A4.2)

- *partager ses connaissances, ses impressions et sa fierté pour inciter les clients à profiter de ce que la localité, la région, la province/le territoire et le pays ont à offrir (NCN-A4.2)*

Discuter des choix offerts. (NCLC 8)

- *proposer d'autres solutions s'il est impossible d'accéder à la demande (NCN-C3.3)*
- *faire des recommandations ou proposer d'autres solutions à la demande du client (NCN-C3.5)*

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)

- *présenter de l'information à un petit groupe pour donner ou recevoir des renseignements; pour transmettre des connaissances, susciter la compréhension, le savoir (CE-CV)*
- *participer tous les jours à des réunions et à des discussions avec leurs collègues (CE-ÉQU)*
- *assister aux réunions du personnel (NCN-D1.5)*

Participer à une réunion ou à un débat en petit groupe : exprimer ses opinions et ses sentiments; nuancer une opinion; exprimer ses réserves, son approbation ou sa désapprobation. (NCLC 7)

- *participer à des discussions de groupe pour donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives; pour coordonner son travail avec celui des autres; pour échanger des renseignements, des opinions; pour persuader (CE-CV)*

Compétence : Compréhension orale

I. Interaction sociale

Reconnaître les procédés en jeu dans les échanges sociaux, notamment les formules de salutation, de présentation et d'au revoir. (NCLC 3)

- *sourire; regarder le client dans les yeux; s'adresser au client de manière détendue (NCN-C2.1)*
- *faire en sorte que la parole et la gestuelle se renforcent mutuellement (NCN-B1.3)*
- *établir un contact visuel : être sensible aux différences culturelles dans l'établissement ou le maintien du contact visuel (NCN-B1.5)*

Reconnaître des éléments d'information explicites et implicites dans les propos d'une personne qui converse, qui se présente, qui prend congé ou qui laisse un court message au téléphone. (NCLC 4)

- *écouter si le nom est mentionné à la réception (NCN-C2.1)*
- *communiquer avec la réception pour confirmer que la chambre est libre (NCN-D2.1)*

Reconnaître les éléments d'information explicites et implicites dans des dialogues contenant une introduction et une conclusion, la demande ou l'annulation d'un rendez-vous, des regrets, des excuses, ou des difficultés de compréhension et de communication. (NCLC 6)

- *faire des réservations au nom du client (ex. : visites, restaurants, spectacles) (NCN- C3.3)*

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

- *[observer, interpréter le] langage corporel (ex. : maintien, façon de serrer la main, contact visuel, gestes, expressions faciales) (NCN-B1.7)*
- *donner plus de détails... si le client manifeste un intérêt (NCN-C3.1)*

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)

- *demander au client si la chambre lui convient : dans la négative, découvrir pourquoi (ex. : chambre pour fumeurs/non-fumeurs, taille du lit) (NCN-C3.2)*
- *discuter du problème en privé; faire preuve d'empathie envers le client; réunir les faits (ex. : où et quand le problème est survenu) (NCN-C3.9)*
- *respecter les sentiments et les opinions de l'interlocuteur (NCN-B1.5)*

II. Instructions

Suivre des directives de quatre ou cinq propositions, présentées dans l'ordre et portant sur des notions de mouvement, de position dans l'espace, de manière, de fréquence ou de durée. (NCLC 4)

- ❑ clarifier les instructions avec le client ou la réception (ex. : numéro de la chambre, mode de transport, nombre de bagages à descendre) (NCN-C4.1)
- ❑ observer les directives du client dans la livraison des bagages (ex. : les apporter à la chambre ou les étiqueter et les placer à la consigne en attendant la livraison) (NCN-F1.3)

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

- ❑ suivre les instructions, par exemple : effectuer ou programmer le réveil des clients; faire les livraisons; aider le service aux chambres; récupérer le courrier (NCN-E1.10)
- ❑ clarifier les instructions avec le client ou la réception (ex. : obtenir l'information nécessaire avant d'aller prendre les bagages à la chambre : numéro de la chambre, nom du client, mode de transport, nombre de bagages, frais particuliers (s'il y a lieu) (NCN-C4.1)

Comprendre des directives simples au téléphone. (NCLC 7)

- ❑ noter les messages [téléphoniques], y compris : la date et l'heure de l'appel; le nom de l'appelant et de l'entreprise; ... une brève description des besoins ... (NCN-B2.2)
- ❑ utiliser un téléavertisseur, un téléphone cellulaire ou un radiotéléphone (NCN-B3.1)

III. Persuasion

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

- ❑ accéder aux demandes, par exemple : faire des réservations ... louer une voiture ... (NCN-C3.3)

Comprendre en détail les directives, les rappels, les ordres ou les arguments de son interlocuteur. (NCLC 7)

- ❑ déterminer les besoins du client (ex. : demander des détails) (NCN-C3.3)
- ❑ déterminer le type de service nécessaire; déterminer l'heure ou la date limite (NCN-C3.5)
- ❑ accepter les instructions (NCN-A1.4)

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)

- ❑ [prendre contact avec les] services d'information : publications locales (ex. : brochures), bureaux de renseignements touristiques, information sur les services touristiques (NCN-C3.4)
- ❑ assister aux réunions du personnel [pour] se tenir à jour concernant les changements apportés aux politiques de l'établissement (NCN-D1.5)

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

- ❑ agir en bon coéquipier : se montrer réceptif aux nouvelles idées et à la rétroaction (NCN-A2.2)
- ❑ participer à des discussions de groupe pour donner ou recevoir des renseignements; pour discuter (échanger des renseignements, des opinions) (CE-CV)

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

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

- lire... pour trouver des changements de politique ou de procédures (CE-LEC)
- lire des rapports, comme des documents d'orientation, pour apporter des commentaires (CE-LEC)
- lire des manuels... pour comprendre, apprendre, critiquer ou évaluer (CE-LEC)

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 le guide de l'employé, des normes, des manuels sur l'équipement et des documents de voyage (CE-LEC)
- lire des manuels de formation... (CE-LEC)

III. Textes d'affaires/de services

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

- lire des étiquettes de bagages, de stationnement et de service voiturier, des affiches dans le hall et des panneaux d'affichage (CE-UD)
- lire des étiquettes de bagages pour chercher des renseignements (CE-LEC)
- comparer le numéro d'étiquette [des bagages] avec celui du billet de réclamation (NCN-C4.1)

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

- vérifier si des frais particuliers figurent sur le billet de réclamation (ex. : sacs de glace) (NCN-C4.1)
- lire des rapports comme des rapports d'arrivée et de départ et des rapports de départ en retard (CE-UD)
- chercher de l'information à l'aide de bottins téléphoniques (CE-UD)
- lire des listes de vérification d'inventaire, d'arrivée et d'affectation (CE-UD)

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

- lire des brochures pour donner des indications et des renseignements aux clients (CE-UD)
- lire des notes, des lettres de clients et des notes de service pour chercher des renseignements (CE-LEC)
- lire les bulletins et les notes de service, pour se tenir à jour concernant les changements apportés aux politiques de l'établissement (NCN-D1.5)

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 horaires d'autobus, de navette et de compagnie aérienne, pour fournir des renseignements aux clients et déterminer s'il y a eu des changements (CE-UD)
- lire des bulletins météorologiques et des bulletins de conditions de ski, par exemple pour vérifier les conditions de vent pour la voile ou les conditions de la route (CE-UD)
- lire des listes d'attribution des chambres, des listes de clients importants et des listes de besoins particuliers (ex. : personnes handicapées) (CE-UD)
- lire des fiches de commentaires des clients et des bulletins de délogement (CE-UD)

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

- lire des programmes de congrès pour obtenir des renseignements et prendre des décisions (CE-UD)

- [lire] les autres types de rapports (ex. : taux d'occupation de l'établissement, arrivées et départs, listes des personnalités importantes, horaires, rapports quotidiens, hebdomadaires et mensuels) (NCN-E1.6)

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

- lire des plans d'allocation pour obtenir des renseignements sur les réceptions tenues dans l'hôtel (ex. : lieu, heure, type de réception, nombre de personnes qui y assisteront) (CE-UD)
- utiliser les fiches d'activités quotidiennes : déterminer les détails des activités, par exemple : lieu; date et heure; personne-ressource; nombre de personnes prévu; services à offrir (NCN-E1.6)

Reconnaître les notions explicites et implicites dans les solutions, les recommandations et les propositions soumises par écrit, ainsi que dans les énoncés de règles, de règlements, de lois et de normes de conduite. (NCLC 8)

- lire des manuels, des spécifications ou des règlements pour rechercher des renseignements précis; pour repérer des renseignements; pour en dégager le sens global du texte; pour comprendre, apprendre, critiquer ou évaluer (CE-LEC)
- lire des rapports, comme des documents d'orientation, pour apporter des commentaires (CE-LEC)
- lire le guide de l'employé, des normes, des manuels sur l'équipement et des documents de voyage (CE-LEC)
- consulter le manuel des employés (NCN-A6.1)

Obtenir de l'information sur des tâches professionnelles clés en trouvant et en intégrant plusieurs éléments d'information dans des textes complexes en prose ou des textes présentés sous forme graphique. (NCLC 9)

- lire des manuels de formation pour demeurer au courant des différents aspects de leur poste; pour faire une synthèse des renseignements et comprendre les nombreux aspects du travail et du manuel (CE-LEC)

IV. Textes d'information

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

- lire des inscriptions au registre faites par d'autres employés, pour obtenir des renseignements (CE-LEC)
- lire les messages au début du quart de travail pour connaître les activités du quart de travail précédent (NCN-E1.3)

Reconnaître le fond, les renseignements clés et les détails importants dans des textes simples et explicites de deux ou trois paragraphes (ex. : articles, matériel éducatif ou de référence, histoires). (NCLC 4)

- lire des journaux pour répondre aux demandes d'information des clients sur l'actualité ou le sport (CE-LEC)

Comprendre un texte descriptif ou narratif de complexité moyenne, d'une longueur de deux ou trois paragraphes, portant sur un sujet familier. (NCLC 5)

- lire des notes de service, des bulletins et des messages par courrier électronique, pour y trouver des annonces, des changements de politique ou de procédures, et de l'information sur les promotions et les activités (CE-LEC)
- [obtenir des renseignements auprès des] services d'information : publications locales (ex. : brochures, bureaux de renseignements touristiques, information sur les services touristiques) (NCN-C3.4)

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

- expliquer le plan de l'hôtel et commenter des cartes de la ville, de la province et du monde (CE-UD)

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

- lire des rapports d'incidents renfermant des renseignements confidentiels, afin de comprendre ou apprendre (CE-LEC)

Bagage informationnel / Compétence en recherche

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

- lire le guide de l'employé, des normes, des manuels sur l'équipement et des documents de voyage (CE-LEC)

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)

- déterminer les sources de renseignements sur les lois (ex. : visiter les bibliothèques) (NCN – A6.1)

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

Copier de courts textes pour usage personnel, pour accomplir des tâches ou pour apprendre quelque chose. (NCLC 4)

- ❑ *connaître les services extérieurs (ex. : services d'information, activités culturelles) (NCN-C3.4)*
- ❑ *donner de l'information sur les services (ex. : personne-ressource, couverture des services, heures d'ouverture, emplacement) (NCN-C3.5)*
- ❑ *connaître le numéro de téléphone et le poste : de l'entretien ménager, du service de sécurité, de la réception (NCN-D1.2)*

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

- ❑ *noter les messages [téléphoniques], y compris : la date et l'heure de l'appel; le nom de l'appelant et de l'entreprise; l'indicatif régional et le numéro de téléphone; une brève description des besoins; son nom ou ses initiales; vérifier l'exactitude de l'information ... (NCN-B2.2)*

III. Messages d'affaires/de services

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

- ❑ *rédiger des notes pour assurer le suivi des demandes spéciales et des tâches assignées, ou pour justifier les moments occupés (CE-RÉD)*
- ❑ *émettre des reçus pour le service voiturier, les frais divers, les taxis ou d'autres commodités (CE-UD)*

Remplir des formulaires. (NCLC 5)

- ❑ *remplir des formulaires, y compris des listes de vérification des tâches quotidiennes (CE-UD)*
- ❑ *étiqueter les bagages et inscrire sur le billet de réclamation : les nom et numéro de chambre du client; le nombre de bagages; que les bagages sont destinés à un enregistrement (NCN-C2.1)*
- ❑ *inscrire sur la carte de stationnement : le numéro de chambre du client; la marque du véhicule; le numéro d'immatriculation; tout dommage au véhicule... (NCN-E1.8)*

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

- ❑ *rédiger des notes, des messages sur courrier électronique ou des télécopies, pour communiquer des renseignements (CE-RÉD)*
- ❑ *envoyer et recevoir des courriels (CE-CV)*

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

- ❑ *noter l'information du quart de travail, si nécessaire; par exemple : les demandes des clients ou des employés; les demandes de maintenance; les demandes de nettoyage; les questions de sécurité; les difficultés avec les clients; les rappels (NCN-E1.3)*
- ❑ *s'assurer que l'information inscrite est claire, lisible et complète (NCN-E1.3)*
- ❑ *respecter : la grammaire, l'orthographe, la ponctuation et les titres; un niveau de langue adapté à la situation (NCN-B1.6)*

Remplir des formulaires de complexité moyenne. (NCLC 6)

- ❑ *remplir des bordereaux de messagerie (CE-UD)*
- ❑ *calculer les totaux des bordereaux de crédit/débit, des bordereaux de messagerie et des bons de commande (CE-CAL)*
- ❑ *remplir des rapports d'incident, d'accident et de perte de bagages (CE-UD)*
- ❑ *remplir des bons de commande et des notes de crédit ou de débit pour les achats par des clients et les factures payées comptant (CE-UD)*

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

- ❑ *choisir une forme de communication adaptée au but (ex. : registre, note personnelle) (NCN-B1.6)*
- ❑ *respecter : la clarté et la concision dans le langage; la grammaire, l'orthographe, la ponctuation et les titres; un niveau de langue adapté à la situation (NCN-B1.6)*
- ❑ *rédiger des inscriptions dans le registre, allant de quelques lignes à une page entière, pour donner des renseignements sur la période de travail précédente (ex. : bagages en retard, demandes spéciales, chambre à nettoyer immédiatement, client demandant un journal) (CE-RÉD)*

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)

- ❑ *rédiger des notes de service et des lettres à l'intention de collègues ou de clients (CE-INF)*

IV. Présenter de l'information et des idées

Rédiger deux ou trois paragraphes pour raconter une série d'événements du passé, pour raconter une histoire ou pour fournir une description ou une comparaison détaillée. (NCLC 7)

- ❑ *rédiger des rapports d'incident pour constituer un dossier, informer et communiquer des renseignements (CE-RÉD)*
- ❑ *rédiger des rapports d'indemnisation des accidentés du travail (CE-RÉD)*

Rédiger trois ou quatre paragraphes pour raconter un événement historique ou une histoire; pour exprimer ou analyser des opinions sur un sujet abstrait familier; ou pour fournir une description et une explication détaillées d'un phénomène ou d'un processus. (NCLC 8)

- ❑ *rédiger une analyse d'incident à des fins juridiques (CE-RÉD)*

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
Téléc. : (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
Téléc. : (613) 231-6853
Courriel : cthrc@cthrc.ca

Profils des compétences essentielles

Ressources humaines et Développement des compétences Canada
Division de l'information sur les compétences
Partenariats en ressources humaines
Ressources humaines et Développement des compétences Canada
112, rue Kent, édifice B, 21^e étage
Ottawa (Ontario) K1A 0J9
http://www15.hrdc-drhc.gc.ca/english/general/home_e.asp

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
Téléc. : (613) 230-9305
info@language.ca

© Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens 2006