



CHAUFFEURS/CHAUFFEUSES DE TAXI (CNP # 7413)

Définition de l'emploi¹ :

Les chauffeurs/chauffeuses de taxi appartiennent au groupe CNP 7413 « Chauffeurs/chauffeuses de taxi, chauffeurs/chauffeuses de limousine et chauffeurs/chauffeuses ». Les chauffeurs/chauffeuses de taxi sont employés par des entreprises de taxi ou autres entreprises de service de transport ; ils peuvent aussi être des travailleurs indépendants. Le concept du chauffeur de taxi est celui d'un véhicule et d'un chauffeur qu'on peut louer ; Les chauffeurs/chauffeuses de taxi conduisent des passagers ou des marchandises à destination.

Information professionnelle supplémentaire² :

En plus de conduire des automobiles afin de transporter des passagers, les chauffeurs/chauffeuses de taxi fournissent de nombreux et importants services aux individus et à la communauté ; cela va du fait de rapporter des incendies, des accidents, des crimes jusqu'au fait de venir en aide à des individus dans le besoin. Ce sont des porte-parole et souvent les premiers contacts des visiteurs avec la région. Il existe une tendance à une plus grande informatisation qui exige des chauffeurs/chauffeuses de taxi des compétences accrues en informatique. Les compétences en communication orale sont aussi de plus en plus sollicitées car elles permettent aux chauffeurs/chauffeuses de taxi de fournir un meilleur service et de réagir aux situations dangereuses.

Aperçu :

Cette analyse linguistique de la profession (ALP) énonce des habiletés inscrites aux Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) et des tâches typiques d'expression et de compréhension orale, d'écoute, de lecture et d'expression écrite accomplies à un niveau compétent donné par les chauffeurs/chauffeuses de taxi. Ces tâches ne sont qu'une illustration et non un échantillon complet de ce qu'accomplit un chauffeur/une chauffeuse de taxi dans le cadre de son travail. D'autres compétences essentielles, telles que le calcul et l'informatique ne font pas partie de l'ALP. L'ALP a été validée par un groupe de personnes de la profession et par des experts des CLB. Pour la mettre au point, les experts des CLB ont utilisé trois documents clés :

¹ Profil des compétences essentielles : chauffeur/chauffeuse de taxi, chauffeur/chauffeuse de limousine, chauffeur/chauffeuse (CNP 7413), Ressources humaines et développement des compétences Canada

² Normes nationales des professions : chauffeur/chauffeuse de taxi, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme
Centre for Canadian Language Benchmarks © August 2005

- 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 nationales des professions : chauffeur/chauffeuse de taxi*, Conseil canadien des ressources humaines en tourisme
- Le *Profil des compétences essentielles : chauffeur/chauffeuse de taxi*, Ressources humaines et développement des compétences Canada

Pour une image plus complète des compétences nécessaires à cette profession, se référer à ces documents.

Comment lire l'analyse linguistique de la profession :

Les titres, numéros et ordre des rubriques renvoient aux *Standards linguistiques canadiens 2002*, qui analysent quatre secteurs importants de compétences : Expression et Compréhension orale, Écoute, Lecture et Expression écrite. Les compétences inscrites aux NCLC (descripteurs linguistiques) sont indiquées à gauche dans la marge, suivies d'un nombre indiquant le niveau (1-12) pour chacune des compétences. Un exemple de tâches professionnelles (descripteur de travail ou d'emploi) extrait du Profil des compétences essentielles ou des Normes nationales des professions est placé en retrait et en italiques sous chacune des compétences et référencé par rapport à sa source, comme suit :

Source de la tâche	Référence	Exemple
Profil des compétences essentielles	CE + les premières lettres de la section du profil	(CE-DU) = Profil des compétences essentielles, Section du document utilisé
Normes nationales des professions	NNP + la section/sous-section	(NNP-B2.5) = Normes nationales des professions, Rubrique B, compétence 2; sous-compétence 5)

Cotation comparative :

Le tableau suivant compare la cotation des compétences essentielles typiques et plus complexes des chauffeurs/chauffeuses de taxi, d'après le Profil des compétences essentielles, à la cotation correspondante donnée par les 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 risquent de ne pas couvrir certaines tâches langagières.

Domaine de compétence	Typique		Plus complexe	
	Compétences essentielles	NCLC	Compétences essentielles	NCLC
Expression orale	1 - 2	5 - 8	3	9 - 10
Compréhension orale	1 - 2	3 - 6	3	9 - 10
Lecture	1 - 2	3 - 6	3	7 - 9
Écriture	1	4 - 5	3	7 - 9

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

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, 2005.
Centre for Canadian Language Benchmarks © August 2005

Conditions habituelles de la communication :

Condition	Description
Objectif de la communication	– prendre/donner une direction ou de l'information, fournir des services aux clients
Public	– la plupart du temps liaison face à face (passagers seuls et répartiteurs) ; moins souvent, plusieurs passagers et autres chauffeurs/chauffeuses de taxi ; responsables en cas de situation d'urgence
Contexte	– travaille de façon autonome ; le niveau de bruit et les conditions de circulation stressantes peuvent influencer sur les aptitudes à communiquer ; doivent répondre à une vaste variété d'interactions avec des passagers qui peuvent ne pas parler très bien l'anglais, avoir des problèmes d'ouïe, être drogués, etc.
Sujets	– concrets, familiers et souvent répétitifs
Mode de communication	– communication orale, doivent souvent maintenir le contact des yeux par l'intermédiaire du rétroviseur, appareil radio émetteur-récepteur ou téléphone cellulaire

Compétence : Expression orale

I. Interaction sociale

Compétences interpersonnelles

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

- accueillir le client par un bonjour ou un bonsoir, appeler le client par son nom, si on le connaît (NOS-A1.2)*

Amorcer des conversations légères de courte durée, y participer et y mettre fin. (SLC 4)

- une fois rendu à l'adresse indiquée par le bureau de répartition : vérifier le nom du client, s'excuser si on est en retard (NOS-B1.1)*

Prendre congé de façon appropriée. (SLC 4)

- remercier le client et l'inciter à rappeler (ex. : lui remettre une carte professionnelle de l'entreprise) (NOS-B1.1)*
- accepter les pourboires avec bonne grâce (ex. : remercier le client peu importe le montant donné) (NOS-G1.4)*

Formuler, accepter ou refuser une invitation, une offre. (SLC 5)

- s'occuper des passagers ayant des besoins particuliers, leur demander s'ils ont besoin d'aide (NOS-B1.3)*
- aider au besoin. Dans le cas des handicapés visuels : vous présenter, offrir votre bras pour les aider à se diriger vers la voiture ou à la quitter, décrire verbalement les obstacles (ex. : bordure de trottoir ou porte) (NOS-B1.3)*
- aider au besoin. Dans le cas des personnes dont la mobilité est réduite : les aider physiquement, au besoin (ex. : pousser leur fauteuil) (NOS-B1.3)*

Amorcer, maintenir une courte conversation formelle courante et y mettre un terme. (SLC 6)

- saluer les clients et s'entretenir avec eux pour clarifier les préférences relatives au trajet (ES-CV)*

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

- si on est incapable de prendre le client : l'informer de la situation, communiquer avec le bureau de répartition pour demander une voiture pour lui (NOS-B1.1)*
- proposer de revenir chercher le client (NOS-A1.2)*

Exprimer de la gratitude, de l'appréciation, une plainte, une déception, un mécontentement, de la satisfaction, de l'espoir, et y réagir. (SLC 7)

- demander au passager de cesser son comportement indésirable (NOS-D1.6)*

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

- ❑ *répondre à la plainte, admettre la responsabilité de ses erreurs (ex. : ne pas trouver d'excuses), fournir des explications (ex. : état de la route) (NOS-B2.1)*
- ❑ *faire face à des passagers difficiles : rester calme, communiquer efficacement, faire de l'humour pour détendre l'atmosphère, si c'est possible (NOS-B2.2)*
- ❑ *avoir un différend au sujet des coûts ou des trajets empruntés (ES-CR)*

Réconforter et rassurer une personne affligée. (SLC 8)

- ❑ *s'entretenir avec les visiteurs pour gérer des crises (ES-CV)*

Réagir à de l'hostilité perçue, au blâme, à la rebuffade, au sarcasme, au sabotage, à la condescendance ou aux mensonges dans l'interaction sociale. (SLC 10)

- ❑ *s'entretenir avec les visiteurs pour contrôler ou contenir des situations hostiles (ES-CV)*
- ❑ *devoir, parfois, traiter avec des clients difficiles. De telles situations sont imprévisibles et dangereuses et pourraient dégénérer si elles sont réglées incorrectement (ES-CR)*
- ❑ *faire face à des passagers difficiles, si on ne peut pas arriver à un compromis ou à une entente, demander au passager de sortir de la voiture (NOS-B2.2)*
- ❑ *suivre les méthodes de refus de service : informer poliment le client du refus de service, si le client est monté dans la voiture, demander au passager de sortir de la voiture, faire le suivi (ex. : aviser le bureau de répartition du refus de service et en donner la raison) (NOS-B2.3)*

Gestion de la conversation

Vérifier sa propre compréhension. (SLC 7)

- ❑ *trouver, parfois, qu'une adresse fournie par le répartiteur n'existe pas. Ils doivent appeler le service de répartition afin de déterminer l'adresse du client (ES-CR)*
- ❑ *demander la destination au client : si on est incertain de l'endroit, faire confirmer l'adresse et le chemin à prendre (NOS-B1.1)*
- ❑ *clarifier des destinations pour des enfants ou des personnes aux prises avec des difficultés physiques (ES-CV)*
- ❑ *clarifier des demandes de livraison (ES-CV)*

Employer plusieurs stratégies pour stimuler la conversation : garder la parole; reprendre après une interruption; changer de sujet. (SLC 7)

- ❑ *poursuivre la conversation si le passager désire l'entretenir (ex. : si sa réponse est positive) (NOS-C1.3)*

Gérer la conversation. Vérifier la compréhension. (SLC 8)

- ❑ *communiquer efficacement, parler clairement : avoir un débit raisonnable, s'exprimer dans un bon langage – éviter les jurons, le jodel, les paroles offensantes ou les propos sexistes, faire preuve de diplomatie (ex. : être sensible aux besoins des passagers), éviter les sujets de controverse et les questions personnelles, adopter le même ton que le passager (NOS-C1.3)*
- ❑ *vérifier si l'on a bien compris, par exemple : poser des questions pour clarifier le sens du propos, répéter ou reformuler les propos de votre interlocuteur (NOS-C1.3)*
- ❑ *écouter les détails de la plainte, confirmer les détails de la plainte (NOS-B2.1)*

Compétences au téléphone

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

- ❑ *suivre les méthodes applicables au système de radio bidirectionnelle, procéder à son identification (ex. : transmettre le numéro de voiture ou de chauffeur) (NOS-C1.4)*
- ❑ *suivre les méthodes applicables au système de radio bidirectionnelle, transmettre le message : avec clarté et concision, sans crier, dans une langue convenable (ex. : penser que les conversations transmises par radio bidirectionnelle sont entendues par d'autres personnes) (NOS-C1.4)*
- ❑ *téléphoner au bureau de répartition si l'heure de retour tombe plus tard que celle qu'on avait annoncée (NOS-B1.4)*

II. Instructions

Aucune tâche de communication n'a été relevée pour cette catégorie dans les documents sources. Des tâches peuvent effectivement exister dans cette profession et devront être évaluées individuellement dans chaque contexte de travail.

III. Persuasion

Demander, accepter ou refuser des produits ou des services, de l'aide ou une offre dans un contexte de vente ou de service. (SLC 4)

- ❑ *s'enquérir du chemin qu'il préfère (NOS-A1.2)*
- ❑ *une fois rendu à destination : dire le prix de la course au client et lui demander poliment de payer (NOS-B1.1)*
- ❑ *demander au client de signer le chèque de voyage en votre présence [et] obtenir les identifications exigées (NOS-G1.1)*
- ❑ *demander au client s'il désire un reçu (NOS-A1.2)*

Donner et obtenir une permission. (SLC 5)

- ❑ *communiquer avec le bureau de répartition pour déterminer : si l'entreprise accepte les devises étrangères [et] le taux de change (NOS-G1.1)*
- ❑ *gérer les paiements portés au compte d'une entreprise : vérifier si le compte de l'entreprise est valide (ex. : communiquer avec le bureau de répartition) (NOS-G1.3)*

Donner un conseil informel simple. (SLC 5)

- ❑ *parler à d'autres chauffeurs pour leur transmettre de l'information sur l'état des routes (ES-CV)*

Appeler pour obtenir de l'aide d'urgence. (SLC 5)

- ❑ *reconnaître les situations d'urgence et appeler les autorités (ex. : le 911, la police, le bureau de répartition) (NOS-D1.3)*
- ❑ *garder la radio bidirectionnelle allumée et rester en contact en tout temps avec le bureau de répartition (NOS-D1.4)*

Faire une simple suggestion formelle; donner les raisons. (SLC 6)

- ❑ *si le passager vous demande de l'attendre et si les règlements municipaux et la politique de l'entreprise le permettent, percevoir un acompte et informer poliment le passager de la durée réglée par cette somme, par exemple dans combien de temps vous vous en irez, si les règlements municipaux ou les politiques de l'entreprise interdisent de percevoir un acompte, demander au passager combien de temps environ il vous fera attendre (NOS-B1.1)*

Faire une demande orale pour un article. (SLC 6)

- ❑ *si on ramasse des articles pour les livrer à un client : obtenir une preuve de livraison (ex. : reçu ou signature lisible) (NOS-B1.6)*

Avertir, et réagir à un avertissement; dissuader les autres. (SLC 7)

- ❑ *sois prévenant (ex. : faire remarquer au client que les trottoirs sont glacés (NOS-A1.2)*

Indiquer les problèmes et les solutions dans un domaine familier. (SLC 8)

- ❑ *parler à des policiers lorsqu'ils sont impliqués dans un accident, pour signaler des crimes ou aider aux services communautaires (ES-CV)*
- ❑ *si on ne peut pas transporter le passager [en cas d'urgences médicales] : transmettre des informations aux autorités, par exemple : demander de l'aide à la police ou de l'aide médicale, indiquer la gravité de la situation, donner l'endroit où on se trouve (NOS-D1.3)*
- ❑ *rester en contact avec les autorités [en cas d'urgences médicales] (ex. : pour recevoir des directives ou pour les informer d'un changement dans l'état du passager) (NOS-D1.3)*

Réagir à des menaces (explicites et implicites). (SLC 10)

- ❑ *réagir aux situations dangereuses: demander au passager assis juste derrière vous de se déplacer vers l'autre côté (ex. : lui dire que vous ne pouvez pas voir dans le rétroviseur, que c'est la politique de la compagnie ou que vous aimez voir le passager quand vous lui parlez), si le passager refuse de changer de place, songer à ne pas le conduire, si on a un pressentiment, être prudent quand on traite avec le client, refuser de fournir le service quand c'est justifié, communiquer avec le bureau de répartition pour en donner les raisons (NOS-D1.6)*
- ❑ *en cas de vol : céder aux demandes, expliquer ses gestes et négocier le règlement (ex. : dire au voleur qu'on lui remet l'argent pour qu'il s'en aille), ne s'enfuir de la voiture qu'en dernier recours (NOS-D1.6)*

IV. Information

Exposés

Raconter une suite d'événements au présent, au passé ou au futur. (SLC 5)

- *suivre les méthodes applicables aux courses à l'extérieur de la ville, informer le bureau de répartition des détails suivants : endroit où le passager sera pris, destination, heure de départ, heure approximative du retour, nom du passage, si c'est possible (NOS-B1.4)*

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

- *aviser rapidement le bureau de répartition des objets trouvés dans la voiture (NOS-B1.5)*
- *informer le bureau de répartition ou le client des problèmes rencontrés lors du ramassage ou de livraison (ex. : écarts dans les tarifs) (NOS-B1.6)*

Décrire une scène, une image. (SLC 5)

- *parler à d'autres chauffeurs pour leur transmettre de l'information sur l'état des routes (ES-CV)*

Rapporter une séquence détaillée d'événements du passé; raconter une histoire détaillée, incluant les raisons et les conséquences. (SLC 6)

- *assurer en suivi [en cas de vol] informer les autorités: la description du suspect, le lieu de l'incident, l'heure de l'incident, la nature de l'incident (NOS-D1.6)*

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

- *fournir des renseignements [tourisme] exacts au passager, (ex. : heures d'affaires, endroit, prix) proposer plus d'un choix quand c'est possible (NOS-E2.2)*
- *parler à d'autres chauffeurs pour leur transmettre de l'information sur l'état des routes (ES-CV)*

Interaction personnelle

Demander et fournir de l'information sur les activités quotidiennes de routine (p. ex., personnelle, famille, autres, travail). (SLC 5)

- *parler à des Préposés de station d'essence, des employés de dépanneurs et des réparateurs de voiture (ES-CV)*
- *quand on conduit des enfants non accompagnés : obtenir le numéro de téléphone, l'adresse et le nom de la personne responsable de l'enfant aux endroits où il sera pris et déposé (NOS-D1.2)*
- *quand on conduit des enfants non accompagnés : dire à l'enfant de ne pas ouvrir les portières jusqu'à destination, de rester assis et de garder sa ceinture de sécurité bouclée quand l'auto roule (NOS-D1.2)*
- *si on ramasse des articles pour les livrer à un client : s'informer de la politique sur les retours si on paie l'article (NOS-B1.6)*

Demander et fournir de l'information dans une entrevue sur les activités courantes. (SLC 6)

- *trouver comment se rendre à un endroit particulier en demandant au répartiteur (ES-RR)*
- *parler aux répartiteurs de la compagnie au sujet des endroits ou prendre des passagers et des demandes de livraison (ES-CV)*

Demander et fournir de l'information détaillée se rapportant aux besoins personnels, à des activités quotidiennes variées et aux exigences habituelles du travail. (SLC 7)

- *s'entretenir avec les visiteurs des attractions locales et de la vie nocturne et répondre à leurs préoccupations en matière de sécurité personnelle (ES-CV)*
- *si la plainte [du client] n'est pas du ressort de l'entreprise, adresser le client à l'autorité compétente (ex. si la plainte porte sur la structure tarifaire, renvoyer le client à l'organisme de réglementation) (NOS-B2.1)*

Discuter de choix. (SLC 8)

- *faire des recommandations personnelles, s'il y a lieu : proposer plus d'une solution, adresser le passager au concierge de l'hôtel ou au centre d'information touristique si c'est nécessaire (NOS-C1.3)*

Interaction en groupe

Participer à des discussions, des rencontres de petits groupes; exprimer des opinions, des sentiments; nuancer son opinion, exprimer des réserves, l'approbation ou la désapprobation. (SLC 7)

- *participer parfois à des séances de discussion de groupe formelles avec des collègues et des superviseurs afin de discuter de méthodes pour améliorer les services (ES-TE)*

Compétence : Compréhension orale

I. Interaction sociale

Reconnaître l'humeur ou l'attitude des participants. (SLC 6)

- ❑ écouter les détails de la plainte, répondre à la plainte, manifester de l'empathie (NOS-B2.1)

Reconnaître des éléments précisés et non précisés, les faits et les opinions au sujet de la situation des participants et de leurs rapports, dans des textes contenant l'expression de gratitude et d'appréciation, de plainte, d'espoir, de déception, de satisfaction, d'insatisfaction, d'approbation et de désapprobation, ou la réponse à ces expressions. (SLC 7)

- ❑ faire face à des passagers difficiles: rester calme, évaluer la gravité de la situation, éviter les réactions exagérées (NOS-B2.2)
- ❑ traiter les plaintes agir avec professionnalisme, rester calme [et] être poli (NOS-B2.1)

II. Instructions

Suivre des ensembles d'instructions et de directives courantes de quatre à cinq propositions, présentées dans l'ordre, et portant sur le mouvement et la position dans l'espace, la manière, la fréquence et la durée. (SLC 4)

- ❑ exécuter la marche à suivre pour obtenir l'autorisation [carte de crédit] du montant, si la limite fixée par l'entreprise est dépassée (NOS-G1.2)

Comprendre une variété d'instructions orales courantes sur des procédures présentées par étapes. (SLC 5)

- ❑ se rendre à destination selon les indications données par le passager (NOS-B1.1)

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

- ❑ suivre les méthodes applicables au ramassage et à la livraison d'article, si on ramasse des articles chez le client pour les apporter à un autre endroit (ex. : à un terminus d'autobus) ou si on ramasse des articles pour les livrer à un client (NOS-B1.6)
- ❑ se familiariser avec le système de radio bidirectionnelle et de répartition, suivre les directives données par le bureau de répartition (ex. : fréquence exigée) (NOS-C1.4)

III. Persuasion

Reconnaître les expressions utilisées pour demander et accorder la permission; avertir du danger; demander, offrir et accepter de l'aide. (SLC 3)

- ❑ donner un reçu si le client en demande un (NOS-G1.1)

Montrer la compréhension de détails et de l'objectif du locuteur dans ses avis, ses suggestions, ses encouragements et ses demandes. (SLC 6)

- ❑ répondre favorablement aux demandes du passager quand cela est possible et raisonnable, par exemple : lui permettre de choisir la musique et le volume, tenir compte de ses commentaires sur la température dans l'auto (NOS-B1.1)
- ❑ si on est incapable de prendre le client : l'informer de la situation, communiquer avec le bureau de répartition pour demander une voiture pour lui (NOS-B1.1)
- ❑ aider au besoin. Dans le cas des personnes dont la mobilité est réduite : les aider physiquement, au besoin (ex. : leur donner le bras ou pousser leur fauteuil) (NOS-B1.3)

Reconnaître des significations spécifiées et non spécifiées dans la formulation élaborée d'avertissements, de menaces, de suggestions et de recommandations. (SLC 8)

- ❑ déterminer les situations où on peut refuser de donner le service en vertu des règlements locaux ou des politiques de l'entreprise, par exemple : refus de dévoiler la destination finale, comportement violent ou menaçant (NOS- B2.3)
- ❑ reconnaître les situations potentiellement dangereuses [avec] avec les clients qui donnent des directives vagues, par exemple : qui ne sont pas sûrs de leur destination exacte (ex. : un client qui demanderait au chauffeur de prendre une direction jusqu'à ce qu'il reconnaisse la destination), qui changent de destination en route (NOS- D1.5)

IV. Information

Montrer la compréhension de l'essentiel du texte, des détails factuels et de quelques significations inférées en écoutant un texte descriptif ou narratif. (SLC 5)

- ❑ consulter des renseignements [tourisme] à jour [par]: radio, télévision, des recommandations de tiers (NOS-E2.2)

Relever les idées principales, les détails complémentaires, les énoncés et les exemples dans un exposé narratif ou descriptif ou dans une interaction de groupe (p. ex., une réunion, une discussion). (SLC 6)

- ❑ *consulter des renseignements [tourisme] à jour [par]: bureaux de tourisme et de renseignements touristique, entreprise de taxi, des recommandations de tiers (NOS-E2.2)*

Compétence : Lecture

I. Textes d'interaction sociale

Aucune tâche de communication n'a été relevée pour cette catégorie dans les documents sources. Des tâches peuvent effectivement exister dans cette profession et devront être évaluées individuellement dans chaque contexte de travail.

II. Instructions

Suivre des instructions écrites courantes composées d'une à six étapes et des textes d'instructions du même type. (SLC 4)

- ❑ *exécuter la marche à suivre pour obtenir l'autorisation [carte de crédit] du montant, si la limite fixée par l'entreprise est dépassée (NOS-G1.2)*

Suivre des directives formelles dans des textes de renseignements ou d'instructions pour une procédure ou un processus qui demandent l'intégration de plusieurs éléments d'information. (SLC 9)

- ❑ *lire des manuels de la compagnie concernant les politiques, les procédures et les opérations (rarement) (ES-L)*

III. Textes liés aux affaires ou aux services

Trouver de l'information dans des textes de forme prédéterminée : formulaires, tableaux, horaires, annuaires. (SLC 3)

- ❑ *lire des étiquettes sur lesquelles sont inscrites des adresses lorsqu'ils livrent des colis pour des clients (ES-UD)*

Trouver de l'information dans des textes de forme prédéterminée : formulaires, tableaux, horaires, annuaires. (SLC 4)

- ❑ *se référer à l'écran du terminal de données mobile qui affiche l'information sur l'aiguillage (quotidiennement) (ES-UD)*
- ❑ *lire des cartes de crédit, des bordereaux d'achat à crédit, des chèques de voyage et des coupons lorsqu'ils acceptent un paiement (ES-UD)*
- ❑ *dans le cas de bordereaux de débit : s'assurer que l'entreprise accepte le type de bordereaux, s'assurer que le bordereau est rempli entièrement et avec exactitude, s'assurer que les signatures sont lisibles (NOS-G1.1)*

Identifier des détails factuels et du sens inféré dans des textes modérément complexes sur les affaires ou les services, incluant des textes de forme prédéterminée. (SLC 5)

- ❑ *obtenir de l'information qui les aide à planifier leur quart de travail, par exemple l'horaire des aéroports et de l'information sur les événements majeurs (ES-RR)*
- ❑ *lire des bulletins et des notes de service pour se tenir au courant des politiques de la compagnie (hebdomadairement) (ES-RT)*

Reconnaître des détails factuels et le sens inféré dans des solutions suggérées, des recommandations et des propositions écrites et dans les énoncés de règles, de règlements, de lois et de normes de conduite. (SLC 8)

- ❑ *lire des arrêtés municipaux et des règlements afin de comprendre les diverses exigences établies par la municipalité (occasionnellement) (ES-L)*
- ❑ *lire des documents d'assurance afin de mieux comprendre sa responsabilité (occasionnellement) (ES-L)*

IV. Textes d'information

Reconnaître l'essentiel, l'information clé, les détails importants dans des textes simples et explicites de deux ou trois paragraphes (p. ex., articles de nouvelles, matériel éducatif ou de fond, histoires. (SLC 4)

- ❑ *lire le journal pour fournir des renseignements aux passagers (quotidiennement) (ES-L)*
- ❑ *fournir des renseignements touristiques. Consulter des renseignements à jour [par]: des journaux, des guides, des brochures, des guides d'hébergement (NOS-E2.2)*

Montrer sa compréhension de plans, graphiques et schémas standard. (SLC 5)

- ❑ *trouver comment se rendre à un endroit particulier en demandant au répartiteur ou en consultant une carte, un guide, un renvoi ou un manuel (ES-FI), lire des cartes et des guides des rues pour trouver des endroits (fréquemment) (ES-UD)*

- *fournir des renseignements touristiques, consulter des renseignements à jour [par]: cartes, guides, brochures, guides d'hébergement (NOS-E2.2)*

Montrer sa compréhension de graphiques cycliques, d'organigrammes et d'échéanciers ou d'horaires. (SLC 6)

- *fournir des renseignements touristiques, consulter des renseignements à jour [par]: horaires (ex. : autobus, train) (NOS-E2.2)*

Culture informationnelle / habiletés à l'étude et à la recherche de références

Accéder à trois ou quatre éléments d'information dans un document de référence électronique en ligne (p. ex., le Web, les bases de données de bibliothèques), si disponible, et les localiser ou les tirer de sources de références imprimées. (SLC 7)

- *repérer les administrations (ex. : hôtel de ville, commission réagissant les véhicules, entreprise automobile) (NOS-A1.4)*

Compétence : Écriture

I. Interaction sociale

Aucune tâche de communication n'a été relevée pour cette catégorie dans les documents sources. Des tâches peuvent effectivement exister dans cette profession et devront être évaluées individuellement dans chaque contexte de travail.

II. Enregistrer ou noter de l'information

Aucune tâche de communication n'a été relevée pour cette catégorie dans les documents sources. Des tâches peuvent effectivement exister dans cette profession et devront être évaluées individuellement dans chaque contexte de travail.

III. Messages d'affaires ou de services

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

- *écrire la destination avant de se mettre en marche (NOS-D1.1)*

Remplir des formulaires. (SLC 5)

- *remplir des reçus pour les clients (quotidiennement) (ES-UD); remplir tous les champs du reçu, y compris celui du numéro du véhicule (NOS-G1.1)*
- *remplir divers formulaires, tels que les reçus et les bordereaux de carte de crédit (ES-UD)*
- *remplir des « rapports de course » pour chaque voyage, indiquant la destination et le nombre de passagers (ES-UD)*
- *si on est rémunéré à la commission, consigner les lectures du taximètre sur la feuille de route (NOS-F1.1)*

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

- *remplir des formulaires d'inspection avant départ comme mesure d'entretien préventif (ES-UD)*
- *inspecter le véhicule avant son poste de travail [et] s'assurer que les dommages à la carrosserie sont signalés à l'entreprise ou au propriétaire (NOS-F1.1)*
- *inspecter le véhicule avant son poste de travail [et] si l'état de la voiture n'est pas acceptable, le signaler à l'entreprise ou au propriétaire (NOS-F1.1)*

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

- *si la plainte [du client] est du ressort du chauffeur, résoudre le problème [et] noter les détails sur la feuille de route, si la plainte [du client] concerne une blessure ou un dommage, suivre les directives du bureau ou la politique de l'entreprise [et] consigner les détails sur la feuille de route (NOS-B2.1)*

Remplir des formulaires et d'autres documents de forme pré-déterminée à l'aide des courts textes demandés. (SLC 8)

- *suivre les méthodes de refus de service: faire le suivi (ex. : aviser le bureau de répartition du refus de service et en donner la raison, remplir les papiers dès que possible (NOS-B2.3)*
- *assurer un suivi [en cas de vol]. remplir les documents nécessaires aussitôt que possible (ex. : un rapport de police ou les formulaires de l'entreprise (NOS-D1.6)*
- *signaler : les collisions, les pannes, les réparations nécessaires (NOS-F1.2)*

IV. Présenter de l'information et des idées

Écrire un paragraphe pour rapporter ou raconter une suite d'événements, pour décrire une personne, un objet, une scène, une image, une procédure ou une routine ou pour expliquer des raisons. (SLC 5)

- ❑ *inscrire des renseignements détaillés sur des rapports de course (ES-R)*
- ❑ *rédiger des textes comportant rarement plus d'un paragraphe: organiser, retenir, tenir un dossier ou documenter (ES-R)*
- ❑ *consigner les renseignements nécessaires (ex. : heure, date, numéro du véhicule et nom du chauffeur) au bureau de répartition ou au poste de police [concernant les objets trouvés et perdus] (NOS-B1.5)*

Écrire un ou deux paragraphes pour rapporter une suite d'événements familiers ou pour raconter une histoire; fournir une description détaillée et une comparaison de personnes, de lieux, d'objets, d'animaux, de plantes, de matériaux ou de routines ou décrire une procédure simple. (SLC 6)

- ❑ *rédiger des explications pour des retards ou des coûts supplémentaires (ES-R)*

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

- ❑ *rédiger des rapports d'accident, au besoin (ES-R)*
- ❑ *rédiger des déclarations pour donner suite aux plaintes faites au sujet de leur service (occasionnellement) (ES-R)*

Pour plus d'information sur :**Contacter :**

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
info@language.ca

Normes de compétences nationales en tourisme

Conseil canadien des ressources humaines en tourisme,
151, rue Slater, bureau 603
Ottawa (Ontario) K1P 5H3
Tél. : (613) 231-6949
Téléc. : (613) 231-6853
cthrc@cthrc.ca

Profil de 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