

Addenda aux

NCLC

pour le travail

ISBN électronique : 978-1-897100-79-0

© 2019 Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens

Le droit d’auteur permet de copier certaines pages à des fins éducatives. Leur reproduction à des fins autres est interdite, à moins d’autorisation écrite du

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

Nota : Dans le présent document, le générique masculin est utilisé sans aucune discrimination et uniquement dans le but d’alléger le texte.

Remerciements

Le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC) tient à remercier le ministère ontarien des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires pour son appui à l'élaboration du document *Addenda aux NCLC pour le travail*.

Le CNCLC souhaite également souligner la contribution des personnes suivantes :

Expertise en contenu

Élissa Beaulieu
Danielle Hunter
Morgan Le Thiec
Enrica Piccardo

Rédaction

Élissa Beaulieu
Morgan Le Thiec
Catherine Rousseau

Comité consultatif

Fanny Courchaine (CEPEO)
Nadia Dahri (CNCLC)
Marine Hascoet (Centre francophone de Toronto)
Danielle Hunter (commission scolaire du district de Durham)
Morgan Le Thiec (experte NCLC)
Dajena Kumbaro (Collège Boréal)
Jeanne d'Arc
Mukagarambe (World Skills-Compétences Mondiales)
Nicole Oliver (consultante en développement de programme)
Enrica Piccardo (Université de Toronto)
Catherine Rousseau (CNCLC)
Sabrina Sirois (Centre francophone de Toronto)

Équipe du CNCLC

Catherine Rousseau, gestionnaire de projets NCLC
Simone Saint-Pierre, gestionnaire de projets NCLC

Conception graphique

Marie-Élyse Gauthier

Le CNCLC remercie également tous ceux qui ont généreusement accepté de participer à sa recherche sur les besoins en fait de compétences linguistiques liées à l'emploi, notamment les instructeurs de français langue seconde et leurs apprenants, les administrateurs de programmes de langue seconde, les conseillers en emploi, les intervenants en ressources humaines et les employeurs. Au moyen du présent document, le CNCLC espère aider les instructeurs de français langue seconde à aborder le thème de l'emploi de façon plus complète en classe.

Table des matières

I. INTRODUCTION	1
A. Objectifs de l'Addenda	2
B. À qui s'adresse l'Addenda?	2
II. MÉTHODOLOGIE	3
A. Échelle de compétence	7
B. NCLC et milieu de travail	10
C. Évaluation linguistique et milieu de travail	11
III. COMMUNICATION EN MILIEU DE TRAVAIL	12
IV. GRANDS THÈMES DE L'ADDENDA	15
V. TABLEAU DES TÂCHES	17
Compétences langagières pour l'emploi du NCLC 1 au NCLC 10	20
Thème : Communiquer avec des supérieurs	23
Thème : Communiquer avec des personnes à l'externe	29
Thème : Communiquer pour chercher du travail	34
Thème : Communiquer avec des collègues	39
Thème : Santé et sécurité au travail	44
CONCLUSION	49
ANNEXE A - Ressources NCLC en lien avec le travail	50
ANNEXE B - Quelques ressources Web pour exploiter le thème de l'emploi en salle de classe	52

I. INTRODUCTION

« L'accès à des mesures d'employabilité, l'intégration au marché du travail dans un emploi qui correspond à ses compétences et à ses acquis ainsi qu'un accès facile à la formation linguistique sont des conditions essentielles à l'intégration économique de l'immigrant. L'immigrant doit pouvoir profiter d'un accompagnement personnalisé et soutenu tout au long de son processus d'intégration. » (Livre blanc sur l'immigration francophone, p. 30)

Afin de soutenir l'intégration des immigrants dans le marché du travail, il importe que les programmes de français langue seconde (FLS) offrent une formation linguistique axée sur l'emploi.

Partant de cette réalité, le Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens (CNCLC) a reçu du ministère ontarien des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires le mandat de compléter le document *Niveaux de compétence linguistique canadiens* pour mieux répondre aux exigences du marché du travail.

Selon l'Office québécois de la langue française, un addenda, mot d'origine latine, est un ensemble de notes que l'on ajoute à un document ou à un ouvrage pour le compléter ou réparer des oublis.

Dans le cas qui nous occupe, l'Addenda vise à ajouter des précisions au sujet de l'utilisation du cadre de référence en formation linguistique axée sur l'emploi. De ce fait, l'utilisation de l'Addenda requiert non seulement une bonne connaissance des niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC), mais aussi l'usage conjoint des deux documents.

Dans les pages qui suivent, nous survolerons d'abord les NCLC et leur application dans le milieu de travail. Nous traiterons ensuite de la communication et de la place qu'elle occupe dans le contexte de l'emploi. Enfin, nous ferons des suggestions de tâches à exploiter en classe. Dans le *Guide d'utilisation de l'Addenda* (document distinct), nous expliquerons comment utiliser ces tâches fondées sur les NCLC pour préparer des leçons sur le thème de l'emploi.

Pour consulter le document *NCLC : FLS pour adultes*, veuillez cliquer [ici](#).

Pour vous familiariser avec les NCLC par l'entremise d'une formation en ligne, veuillez suivre [ce lien](#) vers le Camp de formation aux NCLC.

Pour mieux comprendre l'utilisation des NCLC, veuillez consulter le document de la Trousse de soutien aux NCLC en cliquant [ici](#).

A. Objectifs de l'Addenda

« On ne peut isoler l'utilisation de la langue de son contexte; elle a lieu dans un cadre social particulier, en présence d'intervenants précis. Les personnes qui communiquent peuvent avoir recours à différentes conventions culturelles (pragmatiques) en fonction de leur situation et du lien qui les unit. De plus, la réalisation de tâches particulières dans des contextes sociaux particuliers peut nécessiter des renseignements contextuels précis et des connaissances préalables. Les pratiques d'enseignement et d'évaluation linguistiques doivent s'appuyer sur des tâches pertinentes et compréhensibles pour l'apprenant dans les contextes de la collectivité, du travail et des études. » (NCLC, p. 3)

L'utilisation de la langue se fait différemment selon les contextes et les intervenants. Ainsi, on ne communique pas avec les gens de la même façon dans un supermarché que dans une réunion de travail. On ne s'adresse pas de la même manière à un ami pour lui demander de nous donner un coup de main pour rénover qu'à son patron pour obtenir une augmentation de salaire.

De plus, la réalisation de tâches particulières dans des contextes sociaux particuliers peut nécessiter des renseignements contextuels précis et des connaissances préalables. L'Addenda vous fera mieux connaître les différents types de communication en milieu de travail, afin que vous transmettiez ces connaissances à vos apprenants.

Pas plus que les NCLC, l'Addenda n'est pas un programme ni un curriculum, et ne propose donc pas de matériel d'enseignement clé en main. Il permet toutefois d'appuyer vos pratiques d'enseignement et d'évaluation sur des tâches pertinentes dans le contexte du travail actuel au Canada.

B. À qui s'adresse l'Addenda?

L'Addenda aux NCLC pour le travail a été conçu pour soutenir la formation linguistique axée sur l'emploi. Il puise dans le cadre de référence tous les éléments appuyant l'acquisition des compétences langagières qui serviront à mieux communiquer dans le contexte du travail.

Les instructeurs de FLS ont dans leur classe des personnes pressées de trouver un premier emploi ou un meilleur emploi, ou encore de fournir un bon rendement au travail. Il est primordial de donner aux intervenants de première ligne en FLS les outils nécessaires pour répondre aux besoins de leurs apprenants.

L'Addenda aidera les instructeurs à comprendre l'importance de créer des tâches qui correspondent aux besoins de leurs apprenants et de la réalité du milieu de travail.

II. MÉTHODOLOGIE

Pour réaliser le mandat du ministère ontarien des Services à l'enfance et des Services sociaux et communautaires, le CNCLC a :

1. Fait une revue documentaire
2. Élaboré des questionnaires pour les cinq groupes cibles suivants :
 - a) Intervenants dans les programmes de FLS destinés aux personnes immigrantes
 - b) Intervenants dans les programmes de formation collégiale visant à augmenter l'employabilité des personnes immigrantes
 - c) Employeurs
 - d) Conseillers en emploi
 - e) Apprenants de FLS
3. Tenu des rencontres individuelles et de groupes

Le tableau suivant fournit une liste non exhaustive de données recueillies au cours de la revue documentaire. La colonne de gauche présente les besoins des personnes immigrantes sur le plan de la recherche d'emploi, de l'intégration dans le milieu de travail, du rendement, etc.; la colonne de droite présente les besoins exprimés par les employeurs et les intervenants en employabilité à l'égard des personnes immigrantes.

Personnes immigrantes	Employeurs et intervenants en employabilité
S'intégrer à son nouvel environnement de travail	Avoir des employés qui s'intègrent facilement à leur milieu de travail
Surmonter la barrière linguistique pour participer à la vie sociale de l'organisation (il faut bien s'exprimer, être capable de soutenir une conversation sur divers sujets pour pouvoir s'intégrer dans l'équipe)	Créer un climat social favorable pour tous
Comprendre les procédures et les tâches liées à son emploi	Communiquer des instructions à un nouvel employé et s'assurer qu'il a bien compris
Comprendre ses droits en tant que travailleur	Communiquer ses attentes en tant qu'employeur
Comprendre la rétroaction donnée de façon informelle par son supérieur ou à l'occasion des évaluations du rendement	Donner de la rétroaction à l'employé pour l'aider à atteindre ses objectifs de rendement et à se perfectionner
Participer aux réunions d'équipe en exposant ses idées et en échangeant avec les autres	Favoriser les échanges entre les membres d'une équipe dans le respect et l'inclusion

Personnes immigrantes	Employeurs et intervenants en employabilité
Diriger des réunions d'équipe	Encourager les employés à faire preuve de leadership
Avoir de l'initiative	Mobiliser ses employés autour d'un objectif commun
Respecter l'horaire de travail	Communiquer l'importance du respect des règles liées au poste
Signaler un problème lorsqu'il survient dans le cadre de son travail	Encourager tous les employés à signaler les problèmes
Comprendre la différence entre la vie personnelle et professionnelle	Favoriser la conciliation famille-travail
Comprendre les codes de conduite non écrits pour s'adresser aux gens, p. ex. contact visuel en service à la clientèle	Sensibiliser les employés à certaines expressions à éviter dans la conclusion de messages écrits ou oraux, telles que celles à caractère religieux
Vérifier sa compréhension en posant des questions sans peur d'être jugé	Vérifier la compréhension de son interlocuteur en posant des questions
Demander de l'aide lorsqu'on fait face à des défis dans la réalisation d'une tâche	Encourager le travail d'équipe
Apprendre à rédiger un courriel, un CV et autres documents selon la culture du travail au Canada; doser les détails dans les communications pour éviter la lourdeur	Recevoir des documents ne contenant pas de détails superflus (p. ex., le CV ne devrait pas faire plus de 2 ou 3 pages)
Apprendre à laisser des messages clairs dans les boîtes vocales	Faire attention à la prononciation dans les messages vocaux et s'assurer de laisser un numéro de rappel
Besoin de comprendre les non-dits des collègues	Comprendre la distance sociale ou « bulle » des collègues
Comprendre sa place dans la structure de l'organisation	Fournir de l'information sur la structure de l'organisation
Aviser son supérieur lorsqu'on s'absente ou qu'on prévoit être en retard	Préciser les règles de l'organisation et s'assurer qu'elles sont bien comprises

Personnes immigrantes	Employeurs et intervenants en employabilité
Répondre aux questions de manière concise pendant les entrevues d'embauche	Poser des questions claires, bien articuler et adapter son débit au besoin
Comprendre les exigences, dans une offre d'emploi, qui dépassent le cadre de la formation ou des compétences techniques, p. ex., avoir un permis de conduire valide ou être disposé à travailler en soirée	Aider les employés à transférer les compétences acquises dans leurs nouvelles fonctions
Savoir postuler en ligne	Recevoir des CV et des lettres de présentation selon le mode de transmission précisé (en ligne, par courriel, etc.)
Réfléchir à ses réalisations et les consigner par écrit (bilan des compétences)	Savoir faire le bilan des compétences requises pour un poste
Dresser un tableau de réseautage (noms, titres, date et l'heure de la rencontre, conversation, suivi, etc.)	Utiliser efficacement les réseaux sociaux pour trouver de bons candidats
Chercher un emploi sur des sites d'emplois ou des réseaux professionnels comme LinkedIn	Faire la promotion de l'entreprise ou des offres d'emploi sur les médias sociaux
Rédiger un CV et une lettre de présentation à partir d'une offre d'emploi réelle (la dépouiller pour en comprendre chaque point)	Rédiger une offre d'emploi complète et sans ambiguïté
Comprendre les questions posées aux entrevues d'embauche pour pouvoir y répondre convenablement	Poser des questions précises pour obtenir des réponses précises
Réussir les entrevues d'embauche : éviter une longue entrée en matière, et répondre aux questions de manière directe et concise; donner des exemples concrets; établir un contact visuel; faire la distinction entre « se vendre » et être arrogant; présenter des propos structurés	Faire la promotion des avantages de travailler au sein de l'organisation
Comprendre les règles de santé et de sécurité au travail	Communiquer clairement les règles de santé et de sécurité au travail

L'analyse des données recueillies a permis de recouper les besoins exprimés et de conclure que dans le milieu de travail, nous communiquons généralement :

1. pour chercher un emploi;
2. avec nos collègues;
3. avec nos supérieurs;
4. avec des personnes à l'externe (clients, fournisseurs de services, etc.);
5. au sujet de la santé et sécurité au travail.

C'est à partir de ces cinq grands thèmes que nous avons défini des situations de communication et des tâches de la vie réelle cibles. Ces thèmes sont présentés dans la section V - Grands thèmes de l'Addenda.

Vous pouvez vous inspirer du tableau des besoins pour créer vos propres tâches de la vie réelle cibles. N'oubliez pas qu'en tant qu'instructeur de FLS, vous devez faire l'analyse des besoins de vos apprenants dès les premiers cours. Pourquoi ne pas inclure, dans vos formulaires d'analyse, des questions sur les besoins au travail ou en recherche d'emploi? Voici quelques pistes :

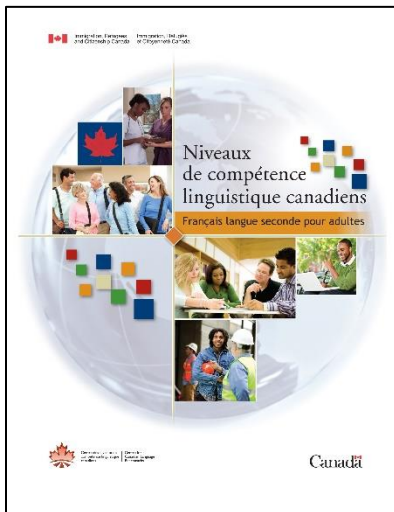
- Quelle est leur situation professionnelle (en recherche d'emploi, en quête d'une promotion ou de nouveaux défis?)
- Pourquoi ont-ils besoin de communiquer au travail?
 - Dans quels contextes?
 - Avec qui?
- Quels sont les obstacles qu'ils rencontrent en recherche d'emploi ou dans leur milieu de travail?

Quand vous aurez défini leurs besoins, regroupez-les pour établir des thèmes, des situations de communication et des tâches de la vie réelle cibles qui feront l'objet de modules d'enseignement. Sortez des sentiers battus et soyez créatifs! Faites-leur par exemple dresser un bilan de leurs compétences, comprendre une affiche sur la prévention des chutes au travail ou rédiger en classe un courriel d'absence pour le bureau. L'Addenda constitue un cadre de référence qui vous guidera dans l'enseignement des compétences langagières nécessaires dans le milieu du travail ou la recherche d'emploi.

Avant d'aller plus loin, revenons brièvement sur les NCLC, puisqu'il faudra nécessairement en tenir compte dans votre planification.

A. Échelle de compétence

Les Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) sont une échelle descriptive de 12 jalons, ou points de référence, en FLS, échelonnés sur un continuum de compétence langagière allant du niveau débutant (NCLC 1) au niveau avancé (NCLC 12). Elle indique la progression de la compétence des apprenants adultes en compréhension de l'oral et de l'écrit ainsi qu'en expression orale et écrite.



Les Niveaux de compétence linguistique canadiens sont :

- un ensemble d'énoncés décrivant les niveaux de compétence successifs du continuum de maîtrise du FLS;
- une description des compétences de communication et des tâches aux fins de démonstration;
- une norme nationale pour le développement de programmes d'apprentissage du FLS dans divers contextes;
- un cadre de référence pour le développement de programmes de FLS ainsi que pour l'enseignement, l'apprentissage et l'évaluation du FLS au Canada.

Les NCLC permettent :

- de situer sur un continuum la compétence langagière des apprenants;
- de déterminer quels sont les besoins en communication des apprenants;
- de développer des programmes de FLS pertinents et axés sur les tâches de communication;
- de discuter des progrès des apprenants en utilisant un langage commun;
- d'accroître le rendement, la satisfaction et la persévérance des apprenants;
- de concevoir des programmes de FLS à usages multiples, axés sur les études, l'intégration dans le milieu de travail ou autres;
- d'orienter l'apprenant vers le cours approprié.

Les principes directeurs des NCLC sont les suivants :

Les NCLC sont axés sur les compétences

Les descripteurs de compétence clés font état des actes de communication que peut accomplir une personne en français. On peut les considérer comme l'application concrète des connaissances en langue française d'un apprenant ou de tout autre utilisateur de la langue.

Les NCLC sont axés sur les apprenants

Les compétences clés décrites dans les NCLC doivent être intégrées à des tâches et à des contextes définis qui soient pertinents et compréhensibles pour l'apprenant, mais également adaptées à ses capacités et à son style d'apprentissage.

Les NCLC sont axés sur les tâches

Les NCLC reposent essentiellement sur la notion de tâche langagière – l'utilisation de la langue dans un cadre de communication authentique, pour atteindre un objectif précis, dans un contexte particulier. La réalisation de tâches de communication fournit à l'apprenant, à l'enseignant et à l'évaluateur des manifestations concrètes et mesurables de rendement qui peuvent ensuite être évaluées selon les descripteurs des NCLC.

Les NCLC privilégient les tâches qui s'inscrivent dans les contextes de la collectivité, des études et du travail

On ne peut isoler l'utilisation de la langue de son contexte; elle a lieu dans un cadre social particulier, en présence d'intervenants précis. Les personnes qui communiquent peuvent avoir recours à différentes conventions culturelles (pragmatiques) en fonction de leur situation et du lien qui les unit. De plus, la réalisation de tâches particulières dans des contextes sociaux particuliers peut nécessiter des renseignements contextuels précis et des connaissances préalables. Les pratiques d'enseignement et d'évaluation linguistiques doivent s'appuyer sur des tâches pertinentes et compréhensibles pour l'apprenant dans les contextes de la collectivité, des études et du travail.

La double page qui suit présente les éléments clés des NCLC à titre de rappel :

STADE I

Compréhension de l'écrit - Niveau 3

CONTEXTE DE COMMUNICATION
Prévisible et non exigeant.

L'apprenant peut manifester les comportements langagiers suivants :

SUR LE PLAN GRAMMATICAL

- Comprendre du vocabulaire concret et courant.
- Commencer à utiliser ses connaissances rudimentaires de la grammaire et de la syntaxe pour comprendre les textes.
- Décoder des mots inconnus.

SUR LE PLAN TEXTUEL

- Comprendre les liens entre les phrases au moyen des connecteurs et des marqueurs de temps ou de séquence.
- Comprendre l'ordre des événements (hier, ce matin, etc.).
- Comprendre les étapes d'une consigne (d'abord, ensuite, etc.).

SUR LE PLAN SOCIOLINGUISTIQUE

- Comprendre la plupart des formules de politesse et de salutation.
- Reconnaître la plupart des types de textes utilisés pour transmettre divers messages.

DESCRIPTEURS DE COMPÉTENCES CLÉS

I. RELATIONS INTERPERSONNELLES
Comprendre des notes personnelles courtes et simples contenant des invitations, des remerciements ou des excuses.

– Comprendre l'intention et l'essentiel du message ainsi que l'information explicite clé (expéditeur, date, demande de réponse).

EXEMPLES DE TÂCHES

- Lire le courriel d'un membre de la famille ou d'un camarade de classe décrivant brièvement sa fin de semaine.
- Lire le courriel de confirmation d'une réservation de chambre d'hôtel ou de rendez-vous pour une évaluation linguistique.
- Lire un faire-part de mariage indiquant l'heure, le lieu et l'adresse de la cérémonie ainsi que les coordonnées pour y répondre.

II. CONSIGNES
Comprendre des consignes simples, parfois à l'aide d'illustrations, dont l'ordre est très clair et qui sont en lien avec la vie quotidienne (jusqu'à cinq étapes).

– Reconnaître des mots, des expressions et des symboles utilisés couramment dans les consignes.

– Comprendre l'ordre des consignes.

EXEMPLES DE TÂCHES

- Lire des indications de style télégraphique et tracer un itinéraire sur une carte.
- Lire les instructions simples d'un voisin pour s'occuper de sa maison ou de son animal de compagnie durant son absence.

Domaines de compétence

Descripteurs de compétence clés

Tâches

100 - Niveaux de compétence linguistique canadiens

STADE I

Compréhension de l'écrit - Niveau 3

DESCRIPTEURS DE COMPÉTENCES CLÉS

III. MESSAGES SUR LES AFFAIRES ET SERVICES
Comprendre des textes sur les affaires simples d'un ou deux paragraphes, en lien avec les besoins immédiats et parfois accompagnés d'illustrations (brochures, avis publics, dépliants publicitaires).

– Comprendre l'essentiel du message et l'information explicite clé.

EXEMPLES DE TÂCHES

- Lire une publicité courte et simple pour décider d'acheter ou non un produit.
- Lire de l'information générale sur le service de collecte des ordures ménagères dans sa ville.

IV. INFORMATION
Comprendre l'intention, l'idée principale et des éléments d'information dans des textes simples et courts, parfois accompagnés d'illustrations et portant sur des sujets familiers en lien avec la vie quotidienne ou des situations familiales.

– Comprendre l'intention, l'essentiel du message et l'information explicite clé.

– Reconnaître des événements, des lieux, des personnes ou des faits.

Comprendre des textes non continus courts et simples (formulaires usuels, schémas, diagrammes, tableaux, annuaires, horaires simplifiés).

– Comprendre l'information explicite clé.

– Repérer où inscrire les données.

Consulter des ouvrages de référence simples et courants (dictionnaires bilingues et encyclopédies) en version papier ou électronique.

– Y chercher des mots.

– Y repérer des détails pertinents.

Niveaux de compétence linguistique canadiens - 101

Dans les encadrés se trouve l'essentiel, soit les **descripteurs de compétence clés**, accompagnés d'**exemples de tâches**. Ces descripteurs se rapportent à des **domaines de compétence** (Relations interpersonnelles, Consignes, Messages sur les affaires et services, Persuasion et Information). La double page présente également le **contexte de communication** et la rubrique **L'apprenant peut manifester les comportements langagiers suivants** – sur le plan grammatical, textuel et sociolinguistique.

Si vous ne maîtrisez pas les principaux éléments ou les jalons des NCLC, nous vous encourageons à vous reporter au document *Niveaux de compétence linguistique canadiens* en cliquant [ici](#).

B. NCLC et milieu de travail

Voyons maintenant comment les NCLC s'appliquent au milieu de travail.

Les NCLC sont de plus en plus utilisés à l'extérieur de la classe, particulièrement dans le domaine de l'emploi, où l'on fait souvent référence aux NCLC. On exige en effet un certain niveau pour poser sa candidature à un poste. Voici un exemple tiré de la Politique relative à la maîtrise de la langue de l'Ordre des éducatrices et des éducateurs de la petite enfance : <https://www.college-ece.ca/fr/Documents/OEPE%20Politique%20relative%20%C3%A0%20la%20ma%C3%A9trise%20de%20la%20langue.pdf>.

Les employeurs et les conseils sectoriels peuvent :

- se reporter aux NCLC pour mieux comprendre les exigences des tâches de communication à différents postes;
- être mieux informés du degré de maîtrise du français exigé pour certaines professions;
- mandater l'élaboration d'outils d'évaluation propres à certaines professions;
- mieux comprendre la compétence langagière des postulants issus d'un programme de FLS basé sur les NCLC.

Les conseils sectoriels s'appuient sur les NCLC afin de faire le lien entre la compétence langagière d'un travailleur formé à l'étranger et les exigences linguistiques des métiers et professions. L'échelle de compétence des NCLC est utilisée pour :

- faire l'étalonnage de professions, c'est-à-dire pour déterminer le niveau de langue requis pour exercer des professions (orthophoniste, pharmacien, etc.);
- faire l'étalonnage d'examens pour s'assurer que le niveau de langue n'est pas un obstacle à la leur réussite.

Puisque les NCLC servent de plus en plus de référence aux conseils sectoriels, il importe de faire comprendre aux apprenants que les NCLC utilisés pour l'évaluation en classe serviront aussi sur le marché du travail.

C. Évaluation linguistique et milieu de travail

Si vous enseignez le FLS à des immigrants adultes en Ontario, vous avez sans doute suivi la formation en Évaluation linguistique basée sur le portfolio. Vos apprenants accumulent des tâches d'évaluation pour démontrer leur progrès dans l'apprentissage du français. La majorité d'entre eux apprennent le français aux fins d'emploi. S'ils parlent déjà anglais, apprendre la seconde langue officielle les positionnera de façon beaucoup plus avantageuse sur le marché du travail.

Cependant, vos apprenants n'ont pas pour seul objectif d'atteindre un certain niveau. Ils veulent aussi développer des compétences pour bien communiquer au travail. Ils travaillent dans différents domaines, et il vous est bien sûr impossible de couvrir tous les métiers et professions en classe. Cependant, vous pouvez aider vos apprenants à acquérir des compétences linguistiques transférables d'un milieu de travail à un autre.

Non seulement votre rétroaction dynamique portera-t-elle sur les critères langagiers, mais elle encouragera les apprenants à réfléchir sur l'utilisation de ces compétences dans leur milieu de travail ou dans la recherche d'emploi.

L'évaluation par les pairs permettra aux apprenants d'examiner la performance de leurs camarades et les différents types de communication en lien avec le travail.

La section qui suit, sur les différents types de communication au travail, vous servira à développer des tâches d'évaluation pertinentes.

III. COMMUNICATION EN MILIEU DE TRAVAIL

Que l'apprenant cherche un emploi, veuille une promotion ou un poste qui corresponde mieux à ses compétences, il doit acquérir des compétences adaptées au milieu de travail actuel, et vous devez l'y aider en tenant compte de son NCLC en FLS.

Le but de la communication est de transmettre un message qui soit compris. Cela semble assez simple, et pourtant, la communication est souvent source des plus grands maux dans notre monde. Malgré tous les moyens de communication à notre disposition, on ne sait pas toujours communiquer, même dans notre langue maternelle!

Sur le marché du travail, les enjeux de communication peuvent être élevés pour les nouveaux arrivants. Une bonne communication améliore les rapports, réduit le stress et augmente la productivité. Elle aide à trouver un emploi, à le garder, à en être satisfait, à obtenir une promotion ainsi qu'à s'épanouir dans son pays d'accueil. Néanmoins, si le message est ambigu, le contraire se produit : on se retrouve en conflit avec un collègue, notre patron nous réprimande ou notre client est mécontent.

Il existe trois types de communication en milieu de travail, soit la communication descendante, ascendante et horizontale, dont il est question plus bas. Leur connaissance vous aidera à créer des tâches mieux adaptées au milieu du travail.

Ces types de communication existent aussi dans la vie de tous les jours : parler au policier qui nous remet une contravention pour excès de vitesse, à un voisin ou encore au camelot. En tenant compte des différents types de communication dans l'élaboration des tâches, l'instructeur comprendra mieux la complexité de la communication.

Communication descendante

Dans la communication descendante, nous avons des échanges avec des personnes qui relèvent de nous. Ce type de communication implique la transmission de consignes, d'information sur le travail, sur les objectifs de l'entreprise et les décisions de la direction, entre autres. À moins d'être patron ou supérieur, cette communication met davantage en cause les habiletés réceptives que les habiletés productives. Pour les apprenants, il s'agit de comprendre ce qui est attendu d'eux dans un contexte pouvant être non exigeant et prévisible ou formel et à enjeux élevés.

Cet enseignement doit faire partie des leçons dès le niveau 1. À ce niveau, on ne s'attend pas de l'apprenant qu'il soit en mesure de comprendre des consignes complexes portant sur des tâches techniques. On se concentre toutefois déjà sur la compréhension de phrases simples à la forme déclarative, interrogative et impérative, et sur la distinction entre phrases affirmatives et phrases négatives.

Communication ascendante

La communication ascendante a lieu avec le patron ou le supérieur. On parle de demandes de congé, d'accommodement ou de renseignements sur le travail à faire, etc. Il peut s'agir de communication formelle, délicate, complexe. Elle peut aussi être structurée, car soumise à des procédures ou protocoles, ce qui est susceptible de la faciliter, mais encore faut-il les connaître et savoir les appliquer.

Communication horizontale

On dit de la communication horizontale qu'elle peut être la plus difficile, parce qu'elle n'est assortie d'aucun protocole. Elle met en cause des personnes de même niveau (par exemple des employés, dans un contexte de communication interne). Elle implique l'échange d'information, la prise de décisions et la planification de projet, mais aussi la socialisation, la résolution de conflits et les échanges interculturels. Dans ce type de communication, les personnes sont plus ou moins à l'aise selon leur âge, leur statut social, leur culture et autres facteurs. Elle demande beaucoup de doigté, et pour l'apprenant de FLS, pourrait être la communication la plus difficile à maîtriser.

Connaître les fondements d'une langue n'est pas suffisant pour bien communiquer au travail. Savoir utiliser le subjonctif et le conditionnel de politesse, les mots-liens et une gamme d'expressions idiomatiques ne nous garantit pas une bonne relation avec nos collègues ni la confiance de notre patron. Le nouvel arrivant à la recherche d'un emploi fait donc face à plusieurs défis : ceux de l'apprentissage de la langue, mais également ceux de la communication dans divers contextes.

Amusez-vous maintenant à taper « communication en milieu de travail » dans votre navigateur. Vous verrez s'afficher de multiples pages de résultats aux énoncés évocateurs : « Mieux communiquer avec vos collègues en six étapes », « Les clés d'une bonne communication au travail » ou « La communication au travail : à faire et à ne pas faire ». Psychologues, sociologues et autres grands experts se penchent constamment sur la question, car en plus d'être complexe, la communication en milieu de travail change avec le temps, l'avènement de la technologie, le type de travail et même l'âge des travailleurs. Si la bonne communication en milieu de travail est primordiale, elle est loin d'être facile.

Comment pouvez-vous aider vos apprenants, nouveaux arrivants, à trouver un emploi, à le garder et à gravir les échelons?

La salle de classe est un laboratoire pour les apprenants. La préparation de vos leçons exigera non seulement une analyse des besoins des apprenants, mais aussi une bonne idée des compétences nécessaires pour naviguer dans le domaine de l'emploi. Ces compétences permettront de définir les thèmes que vous aborderez. C'est pourquoi nous recommandons la lecture de documents phares comme *Les compétences relatives à l'employabilité* du Conference Board du Canada, *Les compétences essentielles en milieu de travail* de Compétences Canada et *A 360° View of Communicative Competence at work* de l'Institut Touchstone. Ce dernier document est un cadre de référence sur la communication interculturelle au travail, financé par le gouvernement de l'Ontario. Il permet notamment aux personnes formées à l'étranger de mieux s'intégrer dans le milieu de travail canadien et aux organisations, de créer des espaces de travail inclusifs. Bien qu'il soit en anglais, ce document se lit très bien et vous aidera à travailler l'aspect interculturel en classe.

A 360° View of Communicative Competence at Work traite entre autres de communication respectueuse et inclusive pouvant être favorisée par les moyens suivants :

- poser des questions afin de démontrer son intérêt pour le point de vue et les besoins des autres;
- transmettre son point de vue sans dénigrer celui des autres;
- bavarder pour connaître ses collègues et établir des liens avec eux.

Ce document présente des suggestions fondées sur les Canadian Language Benchmarks, étant donné qu'il s'adresse à des immigrants en cours d'anglais langue seconde. Quelques exemples : travailler les formules de bienvenue, de présentation, de politesse, d'introduction et de conclusion à la conversation.

L'Addenda n'a pas pour but de faire de vous des experts de la communication en milieu de travail. Cependant, il importe sans aucun doute de vous familiariser avec les bonnes méthodes pour mieux planifier votre enseignement et guider vos apprenants. Nous vous invitons donc à vous aventurer sur quelques-uns des sites traitant de communication en milieu de travail. Voyez-les sous l'angle de l'instructeur de FLS et gardez les NCLC à l'esprit. Bonne navigation!

Quelques exemples de sites :

- Améliorer la communication au sein de l'entreprise : www.petite-entreprise.net/P-3244-81-G1-ameliorer-la-communication-au-sein-de-l-entreprise.html
- Créer des outils de communication interne efficaces : www.bdc.ca/fr/articles-outils/employes/gerer/pages/creer-outils-communication-interne-efficaces.aspx
- Infographie - 10 façons d'améliorer sa communication interne : <https://comin.madmagz.news/infographie-10-facons-dameliorer-sa-communication-interne/>
- Le rôle de la communication interne dans la satisfaction client : www.myfeedback.com/fr/blog/role-communication-interne-satisfaction-client

Avant de passer au chapitre suivant, voyons comment on peut développer des tâches qui reflètent les différents types de communication à partir d'un descripteur de compétence clé.

Niveau : NCLC 3

Domaine de compétence : III. Persuasion

Descripteur de compétence clé : Formuler des demandes, des avertissements, des mises en garde et des excuses simples en lien avec la vie quotidienne et y répondre.

- ⇒ **Tâche de la vie réelle cible portant sur la communication ascendante :**
Répondre à l'avertissement de son patron au sujet de retards fréquents dans son travail.
- ⇒ **Tâche de la vie réelle cible portant sur la communication descendante :**
Accorder un congé à un nouvel employé.
- ⇒ **Tâche de la vie réelle cible portant sur la communication horizontale :**
Formuler des excuses à un collègue pour avoir fait un commentaire déplacé.

IV. GRANDS THÈMES DE L'ADDENDA

L'enseignement fondé sur des tâches en lien avec le travail doit commencer dès les premiers niveaux. Au cours de la cueillette de données, certains instructeurs nous ont dit commencer à parler du milieu de travail aux niveaux 7-8, alors que des conseillers en emploi et des employeurs ont insisté sur l'importance d'y préparer les apprenants très tôt. Les apprenants ont en effet besoin de trouver un emploi et de le conserver pour être en mesure de subvenir aux besoins de leur famille.

Comme suite à notre analyse de besoins et à notre réflexion sur les types de communication, nous avons choisi de nous concentrer sur cinq grands thèmes.

Communiquer pour chercher un emploi

La recherche d'emploi demande à l'apprenant de parler de lui, de ses compétences et de son expérience de travail. Il aura à remplir des formulaires, à écrire des lettres de présentation ou à aller à des entrevues d'embauche. Il devra faire des recherches en ligne sur des employeurs potentiels, lire les petites annonces, créer un profil LinkedIn ou rédiger une annonce sur sa page Facebook pour offrir ses services de couturière ou de peintre.

En classe de langue, l'apprenant doit développer la compétence linguistique pour réussir dans chacune de ces situations. L'instructeur n'est pas un conseiller en emploi; son rôle n'est pas d'être expert en recherche d'emploi ni d'en connaître toutes les stratégies. Il doit toutefois s'assurer que l'apprenant acquiert le niveau de compétence linguistique nécessaire pour atteindre ses objectifs.

Il devient essentiel de savoir communiquer avec des supérieurs (pendant une entrevue d'embauche, par exemple), avec des personnes de même niveau (comme d'autres chercheurs d'emploi à l'occasion d'un atelier sur la recherche d'emploi) ou avec des personnes qui relèvent de soi (dans une entrevue d'embauche, on pourrait devoir expliquer comment on dirigerait des employés).

Vos apprenants ne seront pas tous à la même étape de la recherche d'emploi. Votre enseignement devra les aider à transférer les compétences acquises à leur propre situation.

Communiquer avec des collègues

Il s'agit de communication horizontale. Elle vise à transmettre de l'information, à socialiser ou encore à éviter les conflits. On pense aux réunions d'équipe, au lunch à la cafétéria, aux fêtes de bureau, aux conversations autour de l'imprimante, etc.

Bien que ces conversations puissent paraître banales, elles sont en fait souvent complexes et imprévisibles. Le niveau de langue peut être familier, et les structures de phrases, inhabituelles. Le vocabulaire peut comprendre des régionalismes, des anglicismes ou des emprunts à d'autres langues. Les sujets de conversations sont variés.

Les collègues ne sont pas des instructeurs de langue. Ils ne prendront peut-être pas le temps de ralentir leur débit, de répéter ou de reformuler leurs propos. Les échanges se font face à face, sur des plateformes électroniques (Skype, Zoom, GoToMeeting, etc.), mais aussi par courriel ou par textos.

Il faut comprendre ce que disent nos collègues explicitement et souvent implicitement. On doit savoir interpréter leurs propos correctement. Comme on passe beaucoup d'heures au travail, y tisser des liens pour développer des relations saines peut s'avérer motivant.

Communiquer avec des supérieurs

Adresser la parole à son patron, au directeur général ou au superviseur de notre quart de travail s'avère souvent difficile, mais nécessaire. Peu importe l'objet, soit demander un congé, une augmentation salariale, discuter d'un problème dans le cadre d'un projet ou expliquer un retard, parler à un supérieur est presque toujours pénible.

La communication est descendante quand par exemple on obtient de l'information sur l'entreprise ou qu'on se soumet à une évaluation du rendement.

Cette communication a ses procédures et protocoles pouvant faciliter les échanges. Sur le plan langagier, il importe de connaître les formules de politesse pertinentes, les structures de phrases appropriées et le vocabulaire qui convient, et d'être en mesure de comprendre des textes formels sur les règles et consignes au travail.

Communiquer avec des personnes à l'externe (clients, réseaux sociaux, promotion, etc.)

Quand on parle de communication externe, on pense en premier lieu aux clients, à qui on vend et que l'on souhaite fidéliser.

La communication externe sert aussi à projeter l'image de l'entreprise, à lui donner du prestige et à transmettre ses messages. On parle au nom de l'entreprise sur les réseaux sociaux, dans les annonces publicitaires, les outils de marketing ou dans le cadre de négociations avec les contractuels.

Les différents types de communication sont utiles selon le destinataire.

Communiquer au sujet de la santé et sécurité au travail

Ergonomie du poste de travail, plan d'évacuation d'urgence, procédure de plainte pour harcèlement ou assurance de groupe sont autant d'aspects de la santé et sécurité au travail. Il est question de santé physique et mentale, et s'absence de stress excessif. La communication est d'autant plus importante lorsque la sécurité en dépend. En situation d'urgence, de stress ou de maladie physique, il devient plus difficile de communiquer dans la langue seconde.

V. TABLEAU DES TÂCHES

C'est à partir des thèmes précités que nous avons préparé le tableau d'exemples de tâches à la page suivante. Ces tâches, qui répondent aux besoins que nous avons définis, pourraient être données en classe.

Inspirez-vous-en pour créer vos propres tâches et plans de module, ou encore pour amorcer des discussions avec les apprenants sur les exigences de la communication en milieu de travail. Pour l'instant, elles ne sont liées ni aux habiletés (compréhension de l'oral, expression orale, compréhension de l'écrit et expression écrite), ni à des niveaux précis, ni à des descripteurs de compétence clés. Elles sont destinées à illustrer les différents thèmes.

Communiquer pour chercher du travail	Communiquer avec des collègues	Communiquer avec des supérieurs	Communiquer avec des personnes à l'externe (clients, réseaux sociaux, promotion, etc.)	Communiquer au sujet de la santé et sécurité au travail
Parler de soi, de ses compétences, de ses forces et faiblesses, etc.	Participer à une réunion d'équipe dans un bureau, une usine, un magasin, etc.	Négocier une augmentation de salaire.	Parler au nom de son employeur à l'occasion d'une présentation.	Comprendre des instructions en situation d'urgence.
Parler de ses emplois précédents. Expliquer pourquoi on a été en arrêt de travail pendant un certain temps. Donner les raisons d'un renvoi d'un emploi antérieur.	Poser des questions avec tact pour comprendre la culture d'un collègue.	Comprendre son évaluation du rendement. Exprimer son désaccord par rapport à son évaluation du rendement.	Décrire son employeur à l'occasion d'une foire de l'emploi. Décrire le fonctionnement du lieu de travail à un stagiaire.	Décrire un malaise à un collègue et lui demander d'appeler les services d'urgence. Demander la permission de quitter le travail tôt pour motif de santé. Faire respecter son droit de ne pas dévoiler un problème de santé tout en bénéficiant d'un accommodement.

Communiquer pour chercher du travail	Communiquer avec des collègues	Communiquer avec des supérieurs	Communiquer avec des personnes à l'externe (clients, réseaux sociaux, promotion, etc.)	Communiquer au sujet de la santé et sécurité au travail
Racontez un problème au travail et comment on l'a réglé.	Expliquer ses restrictions alimentaires liées à ses croyances religieuses à l'occasion d'un repas-partage au travail.	Comprendre des réprimandes et s'expliquer.	Gérer le réseau social de son employeur. Écrire des commentaires dans un blogue au sujet de son employeur.	Comprendre les normes de sécurité liées à l'utilisation de l'équipement.
S'informer sur un employeur potentiel.	Demander un changement de comportement à un collègue (p. ex., trop de bruit ou de parfum).	Rédiger une lettre de démission.	Traiter avec un client mécontent. Négocier une compensation en raison de mauvais service.	Porter plainte pour harcèlement.
Poser des questions sur les conditions de travail.	Parler du code vestimentaire à un nouveau collègue.	Rédiger un courriel pour féliciter son superviseur d'une promotion.	Parler à un fournisseur d'une commande livrée en retard.	Demander de l'information sur le processus de traitement des plaintes pour harcèlement.
Écrire une petite annonce sur un réseau social pour offrir ses services (peinture, ménage, réparation, tonte de pelouse, etc.)	S'informer de la santé d'un collègue qui a été quelque temps en congé de maladie.	Comprendre une demande de changement de quart de travail provenant de son patron.	Expliquer les exigences en fait de déneigement à un entrepreneur.	Demander une évaluation ergonomique de son poste de travail.
Rédiger une lettre de présentation. Rédiger un CV. Remplir un formulaire de demande d'emploi.	Créer un site intranet.	S'adresser à la direction en tant que délégué syndical au nom d'un collègue qui se sent victime de harcèlement au travail.	Négocier une entente contractuelle.	Discuter avec l'ergothérapeute des problèmes de santé liés à son poste de travail.

Communiquer pour chercher du travail	Communiquer avec des collègues	Communiquer avec des supérieurs	Communiquer avec des personnes à l'externe (clients, réseaux sociaux, promotion, etc.)	Communiquer au sujet de la santé et sécurité au travail
Poser sa candidature en ligne à un poste au gouvernement.	Aider un collègue à résoudre un problème à titre de délégué syndical.	Raconter à son superviseur un incident dont on a été témoin, à l'occasion duquel les règles de sécurité n'ont pas été respectées.	Discuter des problèmes d'hygiène de l'entreprise avec le représentant des Services de santé.	Réagir à des propos déplacés au sujet de ses problèmes de santé mentale (troubles anxieux, dépression, syndrome d'épuisement professionnel, etc.)
Comprendre les détails d'une offre d'emploi.	Présenter des excuses en cas de conflit. Demander des excuses en cas de conflit.	Écrire un courriel à son superviseur pour lui demander la permission de travailler à la maison la semaine suivante.	Publier un bulletin d'entreprise (format papier ou électronique).	Passer en revue le contenu de la trousse de premiers soins avec un nouvel employé.
Créer un profil professionnel sur les réseaux sociaux (notamment sur LinkedIn)	Rédiger et recevoir des courriels professionnels visant à transmettre de l'information.	Faire des recommandations à la direction sur les produits de nettoyage qui devraient être utilisés sur le lieu de travail.	Promouvoir des activités de l'entreprise sur les réseaux sociaux.	Comprendre les consignes d'urgence (confinement, sorties d'urgences, appel au 911).

Compétences langagières pour l'emploi du NCLC 1 au NCLC 10

Voici maintenant quelques exemples de tâches liées à des niveaux, des habiletés et des descripteurs de compétence clés variés. Nous invitons les personnes qui ne connaissent pas bien les NCLC et sa terminologie à consulter le *Guide d'utilisation de l'Addenda aux NCLC pour le travail*.

Exemple 1 : Communiquer avec des supérieurs

NCLC 1-2 - CO

IV. Information : Comprendre des éléments d'information et des questions simples (quelques phrases courtes) sur des sujets concrets et familiers (renseignements personnels, description de personnes ou d'objets).

- Comprendre quelques questions au sujet de sa capacité à faire une tâche. (Peux-tu faire ceci? Êtes-vous capable de faire fonctionner cette machine?)
- Comprendre des interdictions au travail : ne pas utiliser son téléphone, ne pas fumer près des portes, etc.
- Comprendre les salutations de son employeur et pouvoir y répondre poliment.

NCLC 7-8 - CO

IV. Information : Comprendre des discussions de groupe sur des sujets modérément complexes et abstraits. Comprendre l'information modérément complexe d'exposés accompagnés d'éléments visuels ou de monologues détaillés (jusqu'à 20 minutes) sur des sujets se rapportant à des connaissances générales, ou encore à des questions techniques ou liées au travail dans son domaine.

- Comprendre les explications détaillées de son superviseur sur des problèmes dans le cadre d'un projet et les solutions possibles.
- Assister à l'assemblée générale annuelle de son entreprise et comprendre les explications du président au sujet des enjeux de l'année à venir et des mises en garde.

- NCLC 3-4 – EO** **IV. Information :** Fournir et demander des renseignements sur les besoins courants, les goûts, les impressions et les sentiments.
- Décrire des personnes, des objets familiers, des lieux, des activités routinières, des situations ou des processus simples en cinq à sept phrases.
 - Parler de son expérience de travail avec son patron dans son pays.
 - Poser des questions sur une tâche à accomplir au travail.
 - Expliquer à son patron pourquoi on veut changer un quart de travail.
- NCLC 9-10 – EO** **IV. Information :** Communiquer de l'information détaillée et complexe, de même que des opinions pour coordonner des travaux de groupe, offrir de la formation, déléguer des tâches, résoudre un problème ou un conflit, ou encore prendre une décision dans le cadre de réunions, de discussions ou de débats.
- Expliquer à son superviseur pourquoi le projet a échoué et recommander des solutions.
 - Dans une réunion avec la haute direction, discuter des conflits au sein de son équipe de travail.

Exemple 2 : Communiquer avec des collègues

- NCLC 1-2 – EO** **I. Relations interpersonnelles :** Employer des salutations d'usage ainsi que des formules de politesse et de présentation dans de très courts échanges, et y répondre de façon appropriée.
- Saluer des collègues en arrivant au travail. Échanger sur les conditions de la route, la météo ou d'autres sujets concrets pour socialiser.
 - S'excuser et clore la conversation.
- NCLC 5-6 – EO** **I. Relations interpersonnelles :** Participer à des conversations et à des discussions plus ou moins courantes sur des sujets familiers (échanger sur un sujet d'actualité, donner son opinion, accepter ou refuser une offre ou une demande).
- Refuser poliment d'aider un collègue à terminer son travail, car il arrive toujours en retard et a trop souvent besoin d'aide.
 - Esquiver poliment la question indiscrete d'un collègue.
 - Confirmer ou demander des précisions sur le travail à faire en l'absence d'un collègue.

Voyons une banque de tâches dans le domaine de l'emploi. Le tableau qui suit vous permettra d'observer l'évolution des tâches des NCLC 1-2 aux NCLC 9-10. Vous verrez comment on peut travailler le même thème sur plusieurs niveaux.

Nous nous arrêtons au NCLC 10, car au-delà, il est très rare qu'une personne ait besoin de formation linguistique, à moins d'un contexte particulier (étudier pour devenir traducteur ou rédacteur de discours politiques, etc.).

Les tâches s'inscrivent dans les différents thèmes (communiquer pour trouver du travail ; communiquer avec des collègues; communiquer avec des supérieurs, communiquer avec des personnes à l'externe et communiquer au sujet de la santé et sécurité au travail) et situations de communication. Les thèmes font appel aux divers types de communication.

Chaque tableau présente une tâche par habileté, donc quatre tâches au total par tableau. Ces tâches vous serviront de point de départ pour créer des modules. Les tâches visent deux niveaux (1-2, 3-4, 5-6, 7-8, 9-10) afin de respecter la réalité des classes à niveaux multiples.

Les descripteurs se rapportent au niveau supérieur de chaque paire. L'instructeur devra adapter les critères d'évaluation au niveau inférieur.

Au début de chaque série de tâches, un scénario met les tâches en contexte. Vous pouvez utiliser ce scénario pour présenter les tâches aux apprenants, lancer une discussion de groupe ou connaître les besoins dans telle ou telle situation. Il vous sera possible d'adapter les tâches en fonction des commentaires.

À titre de rappel, voici une image du tableau annoté pour vous permettre de repérer facilement les différents éléments clés des NCLC :

Compréhension de l'oral	Expression orale	Les habiletés
Comprendre une rétroaction très simple sur son travail après son quart de travail.	Réagir simplement à des commentaires sur son travail.	
IV. Information	IV. Information	Les domaines
Comprendre des éléments d'information et des questions très simples sur des sujets concrets et familiers (renseignements personnels de base, description de personnes et d'objets).	Fournir des renseignements personnels de base en répondant à des questions très simples ou en demander en posant des questions très simples.	
Compréhension de l'écrit	Expression écrite	Les tâches
Lire un formulaire simple de rétroaction sur son travail.	Remplir un formulaire très simple d'autoévaluation de son travail.	
IV. Information	IV. Information	Les descripteurs de compétence
Comprendre des textes non continus courts et simples (formulaires usuels, cartes et plans, schémas, diagrammes, tableaux et horaires simplifiés).	Écrire quelques mots à l'occasion d'une brève activité d'écriture dirigée ou répondre à quelques questions simples pour décrire une situation personnelle.	

Thème : Communiquer avec des supérieurs

Situation de communication : L'évaluation du rendement

Mise en situation : Vous occupez un nouveau poste depuis trois mois. Vous venez de terminer votre période d'essai et on vous informe qu'avant d'obtenir la permanence, vous devrez subir une évaluation du rendement. Cette évaluation est formelle, et comprend un formulaire que votre patron remplira, dont vous discuterez et que vous signerez tous les deux.

NCLC 1-2

Compréhension de l'oral

Comprendre de la rétroaction très simple sur son travail après son quart de travail.

IV. Information

Comprendre des éléments d'information et des questions très simples sur des sujets concrets et familiers (renseignements personnels de base, description de personnes et d'objets).

Expression orale

Réagir simplement à des commentaires sur son travail.

IV. Information

Fournir des renseignements personnels de base en répondant à des questions très simples ou en demander en posant des questions très simples.

Compréhension de l'écrit

Lire un formulaire simple de rétroaction sur son travail.

IV. Information

Comprendre des textes non continus courts et simples (formulaires usuels, cartes et plans, schémas, diagrammes, tableaux et horaires simplifiés).

Expression écrite

Remplir un formulaire très simple d'autoévaluation de son travail.

IV. Information

Écrire quelques mots à l'occasion d'une brève activité d'écriture dirigée ou répondre à quelques questions simples pour décrire une situation personnelle.

Compréhension de l'oral

Comprendre des conseils pour améliorer sa façon de travailler.

II. Consignes

Comprendre des instructions, des consignes, des demandes et des indications en lien avec des situations familières et des besoins courants (jusqu'à cinq étapes).

Expression orale

Demander des conseils précis sur certaines tâches.

III. Persuasion

Formuler une variété de demandes, d'avertissements, de mises en garde et d'excuses en lien avec la vie quotidienne et y répondre (demander de l'aide, offrir, accepter ou refuser des services).

Compréhension de l'écrit

Comprendre la description écrite de son poste et de ses responsabilités.

IV. Information

Comprendre l'intention, l'idée principale et des éléments d'information précis dans des textes simples et courts, parfois accompagnés d'illustrations et portant sur des sujets familiers en lien avec la vie quotidienne ou des situations familières.

Expression écrite

Écrire un courriel pour demander des explications afin de mieux accomplir une tâche que l'on trouve difficile.

IV. Information

Écrire des textes simples d'un paragraphe pour décrire des personnes, des objets, des endroits, des situations familières ou des gestes routiniers, ou encore pour raconter un événement.

Compréhension de l'oral

Comprendre des explications au sujet de son évaluation du rendement négative.

IV. Information

Comprendre des monologues qui comportent des descriptions et des explications, et portent sur des situations ou des sujets courants, pertinents sur le plan personnel (environ cinq minutes).

Expression orale

Demander une révision de son évaluation du rendement et expliquer pourquoi.

III. Persuasion

Formuler des demandes, des avertissements, des suggestions, des requêtes et des conseils courants, et y répondre.

Compréhension de l'écrit

Comprendre sa description de poste ainsi que les indicateurs de rendement.

IV. Information

Comprendre des textes narratifs ou descriptifs modérément complexes, de longueur moyenne et généralement clairs qui traitent de sujets familiers (contes, bulletins d'information, articles de revue, catalogues).

Expression écrite

Remplir la section de l'employé du formulaire d'évaluation du rendement.

III. Messages sur les affaires et services

Écrire des messages sur les affaires simples à modérément complexes et bien structurés, d'un paragraphe, informels ou formels, pour répondre à des besoins personnels courants.

Compréhension de l'oral

Comprendre les explications de la personne responsable des ressources humaines sur le processus de contestation de son évaluation du rendement.

II. Consignes

Comprendre les consignes modérément complexes se rapportant à des procédures techniques peu familières (jusqu'à 12 étapes).

Expression orale

Exprimer son désaccord quant à son évaluation du rendement.

IV. Information

Fournir et demander de l'information détaillée et complexe; exprimer de façon nuancée une opinion, une inquiétude, un sentiment, une réserve, l'obligation, la capacité, la certitude, l'approbation, la désapprobation, la possibilité, la probabilité, l'accord ou le désaccord.

Compréhension de l'écrit

Comprendre les nuances dans les commentaires sur son formulaire d'évaluation du rendement.

I. Relations interpersonnelles

Comprendre des notes, des lettres et des courriels modérément complexes (évaluation d'une situation, expression d'une opinion ou réponse à une plainte, à un commentaire ou à des condoléances).

Expression écrite

Écrire un courriel pour contester son évaluation du rendement.

III. Messages sur les affaires et services

Écrire des textes sur les affaires modérément complexes, détaillés et bien structurés, informels ou formels, sur des sujets concrets et abstraits, à des fins variées (demander ou donner de l'information, faire des demandes ou des recommandations, formuler des avertissements et y répondre, signaler un problème, demander un changement).

Compréhension de l'oral

Comprendre les interventions des membres du comité de direction sur son évaluation du rendement.

I. Relations interpersonnelles

Comprendre une variété d'échanges personnels et professionnels complexes entre des interlocuteurs ayant des rôles et des rapports variés.

Expression orale

Discuter de son évaluation du rendement avec le comité de direction.

III. Persuasion

Présenter formellement à des supérieurs hiérarchiques une proposition officielle détaillée sur la manière de résoudre un problème, et les convaincre de l'accepter ou de la rejeter.

Compréhension de l'écrit

Comprendre une lettre officielle en réponse à la contestation de son évaluation du rendement.

I. Relations interpersonnelles

Comprendre des notes, des lettres et des courriels modérément complexes (évaluation d'une situation, expression d'une opinion ou réponse à une plainte, à un commentaire ou à des condoléances).

Expression écrite

Écrire une lettre officielle pour contester son évaluation du rendement.

III. Messages sur les affaires et services

Écrire des textes sur les affaires complexes et soignés sur le plan stylistique, sur des sujets variés, dans des contextes formels où les enjeux peuvent être élevés.

Quelques explications sur la progression dans ce tableau

L'évaluation du rendement sert à améliorer l'efficacité d'un employé. Elle se fait habituellement de façon formelle à la fin de la période d'essai ou encore une fois par année. C'est aussi un processus continu, c'est-à-dire que l'employé reçoit de la rétroaction sur son travail régulièrement, de façon informelle. Le but est positif : il s'agit de s'assurer que le travail est bien fait, que l'employé est heureux, travaille de façon sécuritaire et atteint ses objectifs de carrière.

Il est donc possible de commencer dès les NCLC 1-2 à inclure le concept d'évaluation du rendement dans vos tâches cibles. En fait, elles aideront aussi les apprenants à comprendre votre rétroaction sur leur travail et à l'intégrer de façon positive.

Il faut situer l'évaluation du rendement dans différents contextes de travail, la rétroaction dans un bureau n'étant pas la même que dans un magasin, une usine ou une entreprise multimédia. Discutez-en avec vos apprenants.

Aux NCLC 1-2, on introduit la notion d'évaluation du rendement. Il s'agit de commencer à acquérir le vocabulaire et de comprendre ce qu'est un commentaire positif ou négatif (« C'est du bon travail. » « Tu peux faire mieux. » « Tu travailles lentement. » « Tu travailles trop vite. » « Merci, tu travailles bien. »)

Aux NCLC 3-4, l'apprenant a acquis assez de vocabulaire et de notions grammaticales pour commencer à faire des liens entre ses phrases. Il comprend l'information explicite et, parfois, implicite. On peut introduire quelques sous-entendus.

En lisant la rubrique « Quand la communication est... » (p. 19 du document *NCLC*), on constate que la communication peut se faire au téléphone, sur support audio ou en petit groupe. Vous avez donc l'occasion de varier la tâche et de travailler diverses compétences (peut-être écouter la rétroaction d'un patron à son équipe ou un message laissé dans une boîte vocale.) Sachant cependant que l'auditeur *comprend difficilement son interlocuteur au téléphone*; le message devra être simple, le débit, lent et le vocabulaire, appris.

Aux NCLC 5-6, on introduit une évaluation du rendement négative. Au stade 2, le contexte de communication devient *modérément exigeant et généralement prévisible*. On peut donc présenter une situation plus délicate.

Pour la tâche visant à *comprendre sa description de poste ainsi que les indicateurs de rendement*, on étudie les indicateurs qui mesurent le rendement.

Aux NCLC 7-8, la situation devient plus complexe.

L'apprenant du NCLC 8 peut « converser, de façon autonome, dans la plupart des situations quotidiennes courantes des contextes social, scolaire et professionnel; fournir des renseignements concrets et certains renseignements abstraits sur des sujets familiers. » Il est en mesure de contester son évaluation du rendement.

Aux NCLC 9-10, le contexte de communication est « exigeant, imprévisible et pouvant mettre en cause des situations à enjeux élevés. » Discuter avec le comité de direction ou écrire une lettre formelle est une situation à enjeux élevés, c'est-à-dire qu'elle pourrait entraîner des conséquences importantes.

Pour en arriver à une communication complexe, l'apprenant aura été bien préparé. Son vocabulaire sera riche, il comprendra les nuances, et sa connaissance des structures grammaticales lui permettra de s'exprimer clairement. On met cette base solide en place dès le NCLC 1.

Nous n'expliquerons pas la progression des tâches dans les tableaux qui suivent. Prenez toutefois le temps de déterminer ce qui distingue les tâches d'un niveau à l'autre pour ensuite développer vous-même des tâches qui se complexifient en fonction du NCLC.

Thème : Communiquer avec des personnes à l'externe

Situation de communication : Conclure un contrat de déneigement pour l'entreprise

Vous êtes responsable des bâtiments dans une usine de transformation. Votre patron vous demande de trouver un entrepreneur en déneigement pour le stationnement de l'usine. Vous représentez l'entreprise.

NCLC 1-2

Compréhension de l'oral

Comprendre la demande de son patron, c'est-à-dire trouver un fournisseur de services de déneigement.

III. Persuasion

Comprendre diverses expressions courantes utilisées pour attirer l'attention, offrir ou demander de l'aide, formuler des demandes et des avertissements ou y répondre en lien avec des besoins immédiats.

Expression orale

Donner à son patron les coordonnées du fournisseur de services de déneigement.

IV. Information

Fournir et demander des renseignements personnels de base.

Compréhension de l'écrit

Comprendre un courriel du fournisseur de services de déneigement précisant le prix et l'horaire des travaux.

III. Messages sur les affaires et services

Comprendre des textes sur les affaires très courts et simples en lien, avec les besoins immédiats et accompagnés d'illustrations.

Expression écrite

Rédiger une petite annonce pour trouver un fournisseur de services de déneigement.

III. Messages sur les affaires et services

Écrire quelques phrases très courtes et très simples pour offrir ou demander un service en lien avec les besoins immédiats.

Compréhension de l'oral

Comprendre la description simple des services de déneigement proposés.

IV. Information

Comprendre des récits courts ou des descriptions simples portant sur une expérience personnelle, une personne, une situation ou une activité familiale.

Expression orale

Expliquer les exigences de l'entreprise en matière de déneigement.

III. Persuasion

Formuler une variété de demandes, d'avertissements, de mises en garde et d'excuses en lien avec la vie quotidienne et y répondre (demander de l'aide, offrir, accepter ou refuser des services).

Compréhension de l'écrit

Comprendre le courriel de son patron demandant d'embaucher un fournisseur de services de déneigement.

III. Messages sur les affaires et services

Comprendre des textes simples sur les affaires de deux ou trois paragraphes, en lien avec les besoins immédiats et parfois accompagnés d'illustrations (brochures, avis publics, dépliants publicitaires).

Expression écrite

Envoyer un courriel à son patron pour motiver son choix.

III. Messages sur les affaires et services

Écrire des messages simples d'un paragraphe en lien avec le travail ou la collectivité.

Compréhension de l'oral

Comprendre les conseils d'un collègue sur la marche à suivre pour passer un contrat (fournisseur de services de déneigement).

II. Consignes

Comprendre les consignes modérément complexes se rapportant à des procédures techniques familières (jusqu'à 10 étapes).

Expression orale

Expliquer à un collègue la responsabilité confiée par le patron et demander conseil.

IV. Information

Fournir et demander de l'information; exprimer une opinion, un sentiment, l'obligation, la capacité, la certitude, l'accord ou le désaccord.

Compréhension de l'écrit

Faire une recherche sur Internet pour comparer divers fournisseurs de services de déneigement.

III. Messages sur les affaires et services

Comprendre des textes sur les affaires modérément complexes (conseils, demandes ou données techniques).

Expression écrite

Écrire un courriel à un collègue pour lui résumer vos recherches et demander conseil.

IV. Information

Écrire des textes modérément complexes d'un ou deux paragraphes bien structurés pour décrire ou comparer des personnes, des objets, des activités ou des procédés familiers.

Compréhension de l'oral

Comprendre les inquiétudes de son patron au sujet des devis.

I. Relations interpersonnelles

Comprendre une variété d'échanges ou de propos modérément complexes qui contiennent des condoléances et des félicitations, et expriment des sentiments d'espoir, de gratitude, d'appréciation, de déception, de satisfaction, de mécontentement, d'approbation ou de désapprobation.

Expression orale

Expliquer à son patron la différence entre les devis et faire des recommandations quant au meilleur choix.

III. Persuasion

Formuler une variété de demandes, d'avertissements, de conseils, de requêtes, de suggestions et de recommandations dans un contexte formel ou informel, et y répondre.

Compréhension de l'écrit

Lire et comparer des appels d'offres.

III. Messages sur les affaires et services

Comprendre des textes sur les affaires modérément complexes (propositions d'affaires, recommandations, lignes de conduite, normes).

Expression écrite

Rédiger un appel d'offres.

III. Messages sur les affaires et services

Écrire des textes sur les affaires modérément complexes, détaillés et bien structurés, informels ou formels, sur des sujets concrets et abstraits, à des fins variées (demander ou donner de l'information, faire des demandes ou des recommandations, formuler des avertissements et y répondre, signaler un problème, demander un changement).

Compréhension de l'oral

Comprendre les propos du fournisseur mécontent qui se défend en tentant de démontrer qu'il n'est pas responsable des dommages.

III. Persuasion

Comprendre, malgré certains facteurs de distraction, une variété d'échanges ou de propos sur les affaires complexes et peu courants qui visent à influencer, à persuader ou à faciliter la prise de décisions.

Expression orale

Au nom de votre patron, expliquer au fournisseur les dommages causés à l'édifice par la déneigeuse, donner des détails et demander un dédommagement.

III. Persuasion

Présenter formellement à des supérieurs hiérarchiques une proposition officielle détaillée sur la manière de résoudre un problème, et les convaincre de l'accepter ou de la rejeter.

Compréhension de l'écrit

Comprendre la lettre de l'avocat du fournisseur qui explique la non-responsabilité de son client.

III. Messages sur les affaires et services

Comprendre et interpréter une variété de textes sur les affaires complexes sur le plan de la structure et du contenu et se rapportant à des décisions importantes (actes notariés, documents administratifs, états financiers, rapports, contrats).

Expression écrite

Écrire une lettre de plainte formelle avec demande de dédommagement.

III. Messages sur les affaires et services

Écrire des textes sur les affaires complexes et soignés sur le plan stylistique, sur des sujets variés, dans des contextes formels où les enjeux peuvent être élevés.

Thème : Communiquer pour chercher du travail

Situation de communication : Utiliser les réseaux sociaux pour chercher du travail

De nos jours, la recherche d'emploi se fait surtout en ligne, qu'il s'agisse de se renseigner sur un employeur potentiel, de transmettre son CV, de chercher des offres d'emploi ou, surtout, de réseauter.

NCLC 1-2

Compréhension de l'oral

Comprendre de l'information et des questions simples au sujet des réseaux sociaux. (As-tu un compte Facebook? Sais-tu comment mettre une annonce sur Kijiji? Tu dois créer un compte.)

IV. Information

Comprendre des éléments d'information et des questions simples (quelques phrases courtes) sur des sujets concrets et familiers (renseignements personnels, description de personnes ou d'objets).

Expression orale

Expliquer à un ami comment annoncer sur Facebook ou autres sites. (Mets ton annonce sur Facebook. Rédige-la dans le champ « À quoi pensez-vous? », etc.)

II. Consignes

Formuler des consignes très courtes et simples en lien avec les besoins immédiats.

Compréhension de l'écrit

Naviguer sur Kijiji, interface en français, pour trouver des offres d'emploi.

IV. Information

Comprendre des textes non continus courts et simples (formulaires usuels, schémas, diagrammes, tableaux, annuaires, horaires simplifiés).

(Nota : la recherche en ligne n'est pas très présente dans les NCLC, mais étant donné qu'elle est devenue un outil privilégié, il faut l'inclure régulièrement dans vos leçons.)

Expression écrite

Sur Kijiji, prendre des notes sur des employeurs potentiels ou copier-coller des adresses courriel ou Web.

II. Reproduction et représentation de l'information

Copier de l'information tirée d'une liste ou de très courts textes en lien avec les besoins immédiats (petites annonces).

(Nota : nous introduisons ici le copier-coller, car cette fonction sert désormais souvent à prendre des notes.)

Compréhension de l'oral

Comprendre des consignes pour créer un compte sur un réseau social (Tape le nom du réseau social de ton choix dans le navigateur. Choisis « français ».)

II. Consignes

Comprendre des instructions, des consignes, des demandes et des indications en lien avec des situations familières et des besoins courants (jusqu'à cinq étapes).

Expression orale

Expliquer comment chercher un emploi sur Kijiji (Choisis « français ». Crée un compte ou ouvre une session. Choisis l'onglet « Emploi ». Il y a des catégories...)

II. Consignes

Formuler des consignes simples en lien avec la vie quotidienne ou des procédures simples et familières (quatre à cinq étapes).

Compréhension de l'écrit

Faire une recherche sur un réseau social pour trouver un emploi. Explorer les différentes catégories.

III. Messages sur les affaires et services

Comprendre des textes simples sur les affaires de deux ou trois paragraphes, en lien avec les besoins immédiats et parfois accompagnés d'illustrations (brochures, avis publics, dépliants publicitaires).

Expression écrite

Selon les résultats de recherche d'emploi sur un réseau social, faire la liste des compétences exigées par les employeurs de son domaine d'emploi.

II. Reproduction et représentation de l'information

Copier ou noter divers types de renseignements tirés de listes ou de courts textes sur un sujet familier pouvant provenir de différentes sources (encyclopédies, règles de jeu, manuels, messages personnels).

Compréhension de l'oral

Comprendre les explications d'un conseiller en emploi sur l'importance d'utiliser les réseaux sociaux.

III. Persuasion

Comprendre des messages ou échanges courants sur les affaires simples à modérément complexes, qui visent à influencer ou à persuader (conseils, opinions, suggestions).

Expression orale

Expliquer comment créer un profil LinkedIn pour se mettre en valeur.

II. Consignes

Formuler des consignes en lien avec des activités courantes ou diverses procédures.

IV. Information

Faire un exposé pour raconter de façon détaillée une série d'événements passés, présents ou futurs, expliquer un processus simple, ou encore décrire ou comparer des activités, des expériences ou des lieux (environ sept minutes).

Compréhension de l'écrit

Comprendre les outils de recherche d'emploi ou d'employés sur LinkedIn ou autres sites d'emplois.

IV. Information

Comprendre et interpréter l'information dans des textes non continus modérément complexes (cartes, horaires, annuaires, schémas, tableaux, diagrammes, moteurs de recherche, index, glossaires, tables des matières, plans de sites Web).

Expression écrite

À l'aide de l'ordinateur ou de crayons et papier, faire une affiche détaillée pour promouvoir l'utilisation des réseaux sociaux en recherche d'emploi.

II. Reproduction et représentation de l'information

Résumer une page d'information factuelle sur un sujet familier.

Compréhension de l'oral

Comprendre les mises en garde se rapportant à l'utilisation des réseaux sociaux.

III. Persuasion

Comprendre des messages ou des échanges peu courants sur les affaires modérément complexes qui visent à influencer ou à persuader (menaces, recommandations pour résoudre un problème).

Expression orale

Expliquer comment utiliser LinkedIn pour promouvoir son entreprise (garderie, déneigement, paysagement, traduction, etc.) et cibler des clients.

IV. Information

Fournir et demander de l'information détaillée et complexe; exprimer de façon nuancée une opinion, une inquiétude, un sentiment, une réserve, l'obligation, la capacité, la certitude, l'approbation, la désapprobation, la possibilité, la probabilité, l'accord ou le désaccord.

Compréhension de l'écrit

Faire une recherche en ligne sur les dangers d'utiliser les réseaux sociaux. Comparer différents sites.

IV. Information

Comprendre et interpréter l'information des textes non continus détaillés et modérément complexes (moteurs de recherche, index, glossaires, tables des matières, plans de sites Web, graphiques, organigrammes).

Expression écrite

Écrire un message sur un site d'emplois pour vérifier de l'information, poser des questions au candidat ou à l'employeur potentiels, ou encore pour vérifier la disponibilité ou l'intérêt du candidat (consultant), etc.

III. Messages sur les affaires et services

Écrire des textes sur les affaires modérément complexes, détaillés et bien structurés, informels ou formels, sur des sujets concrets et abstraits, à des fins variées (demander ou donner de l'information, faire des demandes ou des recommandations, formuler des avertissements et y répondre, signaler un problème, demander un changement).

Compréhension de l'oral

Dans une réunion de travail, comprendre les interventions portant sur les avantages et les risques de créer un compte d'entreprise LinkedIn.

III. Persuasion

Comprendre une variété d'échanges ou de propos sur les affaires complexes et peu courants qui visent à influencer, à persuader ou à faciliter la prise de décisions (offres et propositions).

IV. Information

Comprendre, malgré certains facteurs de distraction, l'information abstraite et complexe dans de longues discussions au sein de groupes nombreux.

Expression orale

Dans une réunion de travail, convaincre la direction d'utiliser LinkedIn pour embaucher des experts. Répondre aux objections.

III. Persuasion

Présenter formellement à des supérieurs hiérarchiques une proposition officielle détaillée sur la manière de résoudre un problème, et les convaincre de l'accepter ou de la rejeter.

IV. Information

Communiquer de l'information détaillée et complexe, de même que des opinions, pour coordonner des travaux de groupe, offrir de la formation, déléguer des tâches, résoudre un problème ou un conflit, ou encore prendre une décision dans le cadre de réunions, de discussions ou de débats.

Compréhension de l'écrit

Chercher des conseils en ligne pour créer son profil professionnel sur un réseau social.

II. Consignes

Comprendre et résumer une variété de textes complexes qui contiennent des consignes détaillées, à étapes multiples, relatives à des procédures techniques ou spécialisées, dans des situations à enjeux élevés (avis juridiques, protocoles, guides d'instructions, politiques administratives).

Expression écrite

Créer un profil sur LinkedIn ou autre site.

I. Relations interpersonnelles

Écrire une variété de textes à caractère personnel complexes et soignés sur le plan stylistique, dans un contexte exigeant où les enjeux peuvent être élevés, sur des sujets abstraits, théoriques ou techniques et peu familiers.

Thème : Communiquer avec des collègues

Situation de communication : Utiliser les technologies pour communiquer avec des collègues

Au travail, on communique souvent par courriel, sur les forums, par vidéoconférence ou autre moyen. Ces modes de communication faisant partie du quotidien, il faut savoir les utiliser et surmonter les difficultés associées à un son ou une image médiocres. L'usage des technologies en classe rend les tâches liées au travail plus authentiques.

NCLC 1-2

Compréhension de l'oral

Comprendre des propos très simples d'un collègue qui travaille de la maison en utilisant la vidéoconférence (Skype, FaceTime ou autre).

I. Relations interpersonnelles

Comprendre de courts échanges qui contiennent des salutations d'usage ainsi que des formules de politesse et de présentation simples (deux ou trois répliques par interlocuteur).

(Nota : selon les NCLC, l'apprenant ne peut communiquer au téléphone avant le niveau 4. Toutefois, puisque FaceTime est populaire (les apprenants s'en servent certainement déjà dans leur langue maternelle) et permet de voir son interlocuteur, l'instructeur pourra l'introduire au moyen de tâches très simples.)

Expression orale

Poser des questions simples sur le travail demandé à un collègue qui travaille de la maison, en utilisant la vidéoconférence (Skype, FaceTime ou autre).

I. Relations interpersonnelles

Employer des salutations d'usage ainsi que des formules de politesse et de présentation dans de très courts échanges, et y répondre de façon appropriée.

III. Persuasion

Formuler des questions, des demandes et des avertissements très simples en lien avec les besoins immédiats et y répondre.

Compréhension de l'écrit

Comprendre un message par clavardage de son collègue. (Il ne nous entend pas; il veut partager son écran, etc.)

IV. Information

Comprendre l'intention et des éléments d'information de base dans des textes très simples de quelques phrases, accompagnés d'illustrations et portant sur des sujets familiers en lien avec les besoins immédiats.

Expression écrite

Écrire un court message par clavardage au collègue pour dire que vous ne l'entendez pas, ne le voyez pas, etc.

III. Messages sur les affaires et services

Écrire quelques phrases très courtes et très simples pour offrir ou demander un service en lien avec les besoins immédiats.

Compréhension de l'oral

Tenir une conversation en utilisant la vidéoconférence, avec un seul interlocuteur, pour discuter d'un projet au travail. (Comprendre les formules de politesse, les questions sur la vie quotidienne et le travail.)

I. Relations interpersonnelles

Comprendre de courts échanges, conversations ou messages téléphoniques simples qui contiennent des salutations, des formules de politesse et de présentation ainsi que quelques renseignements (jusqu'à six répliques par interlocuteur).

IV. Information

Décrire des personnes, des objets familiers, des lieux, des activités routinières, des situations ou des processus simples en cinq à sept phrases.

Expression orale

Tenir une conversation en utilisant la vidéoconférence, avec un seul interlocuteur, pour discuter d'un projet au travail. (Utiliser les formules de politesse, poser des questions sur la vie quotidienne avant d'en venir au travail.)

I. Relations interpersonnelles

Participer à de courtes conversations en lien avec la vie quotidienne.

IV. Information

Décrire des personnes, des objets familiers, des lieux, des activités routinières, des situations ou des processus simples en cinq à sept phrases.

Compréhension de l'écrit

Comprendre le courriel d'un collègue qui pose quelques questions au sujet de la conversation que vous avez eue.

I. Relations interpersonnelles

Comprendre des notes personnelles courtes et simples contenant des invitations, des remerciements ou des excuses.

IV. Information

Comprendre l'intention, l'idée principale et des éléments d'information dans des textes simples et courts, parfois accompagnés d'illustrations et portant sur des sujets familiers en lien avec la vie quotidienne ou des situations familiales.

Expression écrite

Écrire un courriel pour remercier votre collègue et confirmer quelques points de votre conversation.

I. Relations interpersonnelles

Écrire de courts messages personnels sur des sujets familiers en lien avec la vie quotidienne (vœux en tous genres, courts messages utilitaires, courts messages sur un réseau social).

IV. Information

Écrire des textes simples de quelques phrases pour décrire des personnes, des objets, des endroits, des situations familières ou des gestes routiniers.

Compréhension de l'oral

Participer à une réunion de plusieurs collègues sur Zoom ou autre plateforme semblable. Socialiser avant de commencer la réunion.

I. Relations interpersonnelles

Comprendre des échanges modérément complexes qui contiennent des propositions, des invitations, des compliments, des excuses, des regrets ou l'expression d'opinions.

IV. Information

Comprendre de courts échanges de groupe sur des sujets familiers.

Comprendre l'information modérément complexe d'exposés accompagnés d'éléments visuels ou de divers monologues sur des sujets généralement familiers (environ 10 minutes).

Expression orale

Participer à une réunion de quelques collègues sur Zoom ou autre plateforme semblable. Socialiser avant de commencer la réunion.

I. Relations interpersonnelles

Participer à des conversations et à des discussions plus ou moins courantes sur des sujets familiers (échanger sur un sujet d'actualité, donner son opinion, accepter ou refuser une offre ou une demande).

IV. Information

Fournir et demander de l'information; exprimer une opinion, un sentiment, l'obligation, la capacité, la certitude, l'accord ou le désaccord.

Compréhension de l'écrit

Comprendre les instructions pour participer à la rencontre et pour vérifier l'audio et la vidéo.

Lire l'ordre du jour de la rencontre.

IV. Information

Comprendre et interpréter l'information dans des textes non continus modérément complexes (cartes, horaires, annuaires, schémas, tableaux, diagrammes, moteurs de recherche, index, glossaires, tables des matières, plans de sites Web).

Expression écrite

Prendre des notes pendant la rencontre. En rédiger le compte rendu.

II. Reproduction et représentation de l'information

Prendre en note les idées principales et quelques idées secondaires d'un exposé oral de 5 à 10 minutes (conversation téléphonique ou de vive voix, message vocal, message téléphonique public préenregistré, balado ou élément de toute autre source audio ou vidéo) comportant jusqu'à huit éléments.

Compréhension de l'oral

Participer à une conférence téléphonique : planification d'un projet ou d'un horaire de travail pour l'équipe, le point sur le travail fait, etc. Socialiser avant de commencer.

I. Relations interpersonnelles

Comprendre une variété d'échanges ou de propos modérément complexes qui contiennent des condoléances et des félicitations, et expriment des sentiments d'espoir, de gratitude, d'appréciation, de déception, de satisfaction, de mécontentement, d'approbation ou de désapprobation.

IV. Information

Comprendre des discussions de groupe sur des sujets modérément complexes et abstraits.

Expression orale

Conférence téléphonique : planification d'un projet ou d'un horaire de travail pour l'équipe, le point sur le travail accompli, etc. Socialiser avant de commencer.

I. Relations interpersonnelles

Participer à des conversations et à des discussions non courantes nécessitant un certain tact (manifeste de l'empathie, résoudre des conflits mineurs, rassurer).

IV. Information

Fournir et demander de l'information détaillée et complexe; exprimer de façon nuancée une opinion, une inquiétude, un sentiment, une réserve, l'obligation, la capacité, la certitude, l'approbation, la désapprobation, la possibilité, la probabilité, l'accord ou le désaccord.

Compréhension de l'écrit

Échanger des textos avec des collègues. Comprendre le ton et les nuances.

I. Relations interpersonnelles

Comprendre des notes, des lettres et des courriels modérément complexes (évaluation d'une situation, expression d'une opinion ou réponse à une plainte, à un commentaire ou à des condoléances).

Expression écrite

Échanger de textos avec des collègues. Attention au ton, aux nuances et aux malentendus.

I. Relations interpersonnelles

Écrire une variété de textes à caractère personnel modérément complexes, informels et formels, sur des sujets concrets et abstraits, à des fins sociales élargies (condoléances, résolution de conflits, textes d'opinion).

Compréhension de l'oral

Comprendre les questions et les interventions pour répondre adéquatement.

IV. Information

Comprendre de longues discussions au sein de groupes nombreux sur des sujets complexes.

Expression orale

Faire une présentation par vidéoconférence. Répondre aux questions, gérer le clavardage et les interventions à tour de rôle.

IV. Information

Faire un exposé façon colloque pour expliquer des concepts portant sur un sujet préalablement étudié devant un auditoire connu (environ 30 minutes).

Compréhension de l'écrit

Lire des commentaires et apporter des corrections.

III. Messages sur les affaires et services

Comprendre et interpréter une variété de textes sur les affaires complexes sur le plan de la structure et du contenu et se rapportant à des décisions importantes (actes notariés, documents administratifs, états financiers, rapports, contrats).

Expression écrite

Commenter le travail d'un collègue en suivi des modifications. Faire preuve de tact.

III. Messages sur les affaires et services

Écrire des textes sur les affaires complexes et soignés sur le plan stylistique, sur des sujets variés, dans des contextes formels où les enjeux peuvent être élevés.

Thème : Santé et sécurité au travail

Situation de communication : Demander un accommodement au travail

L'adaptation d'un poste de travail permet de réduire ou d'éliminer la fatigue, l'inconfort et les tensions musculaires qu'entraînent le maintien d'une certaine position pendant de nombreuses heures, par exemple être assis à un bureau ou dans un laboratoire, ou encore servir des clients à une caisse. Les employeurs ont intérêt à adapter les postes de travail pour éviter les absences pour cause de maladie.

NCLC 1-2

Compréhension de l'oral

Comprendre des consignes très simples pour adapter un poste de travail.

II. Consignes

Comprendre des instructions, des consignes, des demandes et des indications simples en lien avec les besoins immédiats (quelques phrases simples).

Expression orale

À l'aide d'une illustration, poser des questions sur l'adaptation d'un poste de travail.

IV. Information

Fournir et demander des renseignements personnels de base.

Compréhension de l'écrit

Comprendre des consignes illustrées pour adapter son poste de travail.

II. Consignes

Comprendre, à l'aide d'illustrations, des consignes simples dont l'ordre est très clair et qui sont en lien avec les besoins immédiats (jusqu'à quatre étapes).

Expression écrite

Écrire quelques mots pour demander l'adaptation ergonomique de son poste de travail.

III. Messages sur les affaires et services

Écrire quelques phrases très courtes et très simples pour offrir ou demander un service en lien avec les besoins immédiats.

Compréhension de l'oral

Comprendre les consignes de l'ergothérapeute pour adapter son poste de travail.

II. Consignes

Comprendre des instructions, des consignes, des demandes et des indications en lien avec des situations familières et des besoins courants (jusqu'à cinq étapes).

Expression orale

Demande à son superviseur l'évaluation ergonomique de son poste de travail. Donner quelques raisons.

III. Persuasion

Formuler des demandes, des avertissements, des mises en garde et des excuses simples en lien avec la vie quotidienne et y répondre.

Compréhension de l'écrit

Comparer deux chaises (ou autre élément de mobilier de travail) pour choisir celle qui nous convient.

IV. Information

Comprendre l'intention, l'idée principale et des éléments d'information précis dans des textes simples et courts, parfois accompagnés d'illustrations et portant sur des sujets familiers en lien avec la vie quotidienne ou des situations familières.

Expression écrite

Faire la demande d'une nouvelle chaise ou autre élément de mobilier de travail, et expliquer son choix.

III. Messages sur les affaires et services

Écrire des messages simples d'un paragraphe en lien avec le travail ou la collectivité.

Compréhension de l'oral

Comprendre les risques pour la santé d'avoir une mauvaise posture au travail.

III. Persuasion

Comprendre des messages ou échanges courants sur les affaires modérément complexes qui visent à influencer ou à persuader (avertissements, encouragements, demandes).

Expression orale

Expliquer un problème de santé pour justifier l'évaluation ergonomique de son poste de travail.

III. Persuasion

Formuler des demandes, des avertissements, des suggestions, des requêtes et des conseils courants, et y répondre.

IV. Information

Fournir et demander de l'information; exprimer une opinion, un sentiment, l'obligation, la capacité, la certitude, l'accord ou le désaccord.

Compréhension de l'écrit

Lire le règlement sur les accommodements au travail du gouvernement de l'Ontario pour trouver de l'information sur les congés de maladie prolongés.

III. Messages sur les affaires et services

Comprendre des textes sur les affaires modérément complexes (conseils, demandes ou données techniques).

Expression écrite

Remplir un formulaire de demande de congé prolongé pour des raisons de santé.

III. Messages sur les affaires et services

Écrire des messages sur les affaires modérément complexes d'un ou deux paragraphes, bien structurés, informels ou formels, pour répondre à des besoins courants.

Compréhension de l'oral

Comprendre les questions et commentaires des collègues pour y répondre de façon appropriée.

IV. Information

Comprendre des discussions de groupe sur des sujets modérément complexes et abstraits. Comprendre l'information modérément complexe d'exposés accompagnés d'éléments visuels ou de monologues détaillés (jusqu'à 20 minutes) sur des sujets se rapportant à des connaissances générales, ou encore à des questions techniques ou liées au travail dans son domaine.

Expression orale

En tant que responsable de la santé et sécurité au travail, expliquer les conséquences d'une mauvaise posture au travail.

IV. Information

Fournir et demander de l'information détaillée et complexe; exprimer de façon nuancée une opinion, une inquiétude, un sentiment, une réserve, l'obligation, la capacité, la certitude, l'approbation, la désapprobation, la possibilité, la probabilité, l'accord ou le désaccord.

Compréhension de l'écrit

Faire une recherche en ligne pour se préparer à expliquer à ses collègues l'importance d'une bonne posture au travail.

IV. Information

Comprendre des textes narratifs ou descriptifs détaillés, modérément complexes et de longueur moyenne, pouvant contenir des ambiguïtés et qui traitent de sujets abstraits (nouvelles littéraires, articles de fond, comptes rendus de recherche, articles d'encyclopédie, fiches signalétiques).

Comprendre et interpréter l'information des textes non continus détaillés et modérément complexes (moteurs de recherche, index, glossaires, tables des matières, plans de sites Web, graphiques, organigrammes).

Expression écrite

Préparer une présentation PowerPoint pour accompagner son exposé.

IV. Information

Écrire des textes modérément complexes de quelques paragraphes bien structurés et bien enchaînés sur des sujets familiers, concrets et abstraits, pour décrire ou comparer de façon détaillée des personnes, des objets, des activités, des phénomènes, des systèmes ou des procédures.

Compréhension de l'oral

Discuter avec des supérieurs d'un problème récurrent qui pose des risques pour la santé des travailleurs.

III. Persuasion

Comprendre, malgré certains facteurs de distraction, une variété d'échanges ou de propos sur les affaires complexes et peu courants qui visent à influencer, à persuader ou à faciliter la prise de décisions.

Comprendre l'information modérément complexe d'exposés accompagnés d'éléments visuels ou de monologues détaillés (jusqu'à 20 minutes) sur des sujets se rapportant à des connaissances générales, ou encore à des questions techniques ou liées au travail dans son domaine.

Expression orale

Discuter avec des supérieurs d'un problème récurrent qui pose des risques pour la santé des travailleurs.

III. Persuasion

Présenter formellement à des supérieurs hiérarchiques une proposition officielle détaillée sur la manière de résoudre un problème, et les convaincre de l'accepter ou de la rejeter.

Compréhension de l'écrit

Lire la *Loi sur la santé et sécurité au travail* en vue de régler un litige. Prendre des notes pour rédiger une lettre.

III. Messages sur les affaires et services

Comprendre et interpréter une variété de textes sur les affaires complexes sur le plan de la structure et du contenu et se rapportant à des décisions importantes (actes notariés, documents administratifs, états financiers, rapports, contrats).

Expression écrite

Formuler une plainte relative à des problèmes de santé attribués à un poste de travail mal adapté.

III. Messages sur les affaires et services

Écrire des textes sur les affaires complexes et soignés sur le plan stylistique, sur des sujets variés, dans des contextes formels où les enjeux peuvent être élevés.

CONCLUSION

L'*Addenda aux NCLC pour le travail* et le *Guide d'utilisation de l'Addenda* vous aideront à mieux exploiter le thème de l'emploi avec vos apprenants. Nous espérons que ces deux documents vous permettront de développer des tâches authentiques, qui refléteront le marché du travail actuel.

Restez à l'écoute de vos apprenants, amenez-les à réfléchir sur les situations dans lesquelles ils ont besoin du français. Fournissez-leur les ressources traitant de l'importance de parler les deux langues officielles du Canada pour trouver un emploi. Parlez-leur aussi des possibilités d'emplois en français seulement.

Soyez moderne. Utilisez les nouvelles technologies. Employez les mots à la mode sur le marché du travail. Encouragez vos apprenants à poser des questions sur la culture du travail. S'ils sont au Canada depuis un certain temps et qu'ils travaillent dans un milieu anglophone, invitez-les à découvrir les emplois pour candidats bilingues ou francophones. Y a-t-il des différences entre milieu francophone et anglophone?

L'Addenda et le Guide ne sont pas les seuls outils que vous utiliserez. Continuez à chercher des ressources, à participer à des ateliers, à échanger avec vos collègues sur les meilleures pratiques en enseignement du français langue seconde pour le travail.

Le thème du travail est riche, et les possibilités de tâches de la vie réelle cibles sont nombreuses. Poursuivez vos lectures sur l'employabilité et les différents types de communication au travail.

Le Guide vous fournira des outils concrets pour élaborer vos plans de module et, en fin de compte, préparer vos apprenants pour le marché du travail!

ANNEXE A - Ressources NCLC en lien avec le travail

Pour vous aider à mieux utiliser les NCLC dans la planification des leçons liées à l'employabilité, il existe des outils faisant le lien entre les compétences essentielles et l'évaluation diagnostique des compétences langagières en français.

Voici quelques-unes des ressources que vous trouverez sur le site du Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens au www.language.ca :

Analyses linguistiques des professions (ALP)

Elles présentent la gamme des compétences linguistiques nécessaires pour réussir dans un certain nombre de professions. Tenant compte des Niveaux de compétence linguistique canadiens, elles proposent un inventaire normalisé des compétences en expression orale, en compréhension de l'oral, en expression écrite et en compréhension de l'écrit pour chaque profession. Les ALP accompagnent à la fois les Profils des compétences essentielles, élaborés par Ressources humaines et Développement des compétences Canada pour les professions définies par le système de Classification nationale des professions, et les Normes nationales des professions, mises au point par des personnes qui travaillent dans chacun des secteurs d'activité. [Cliquez ici](#) pour consulter toutes les ALP.

Au boulot! : Une approche stratégique

Ce guide propose des pistes et des conseils aux conseillers en emploi et aux employeurs qui traitent avec des immigrants francophones.

Cadre de référence comparatif entre les NCLC et les Compétences essentielles

Ce document fait le lien entre les Niveaux de compétence linguistique canadiens et les compétences essentielles.

Il a été conçu pour les enseignants de FLS qui désirent intégrer des expériences enrichissantes en milieu de travail et des ressources sur les compétences essentielles aux cours de langue seconde et aux programmes d'études pour adultes.

Langage et travail : NCLC et Compétences essentielles pour les enseignants de FLS

Ce guide s'adresse aux enseignants de FLS qui désirent enrichir leurs leçons de compétences essentielles et soutenir tant l'apprentissage de la langue que les compétences en communication. Il fournit également aux enseignants de FLS des idées qui mettent en valeur le caractère transférable des Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) et des compétences essentielles.

Langage et travail : NCLC et Compétences essentielles pour les formateurs

Ce guide renferme de l'information et des stratégies pour aider les enseignants à donner aux immigrants des occasions d'améliorer leurs compétences langagières dans un contexte répondant à leurs besoins personnels en milieu de travail.

De plus, il fournit de l'information sur les Niveaux de compétence linguistique canadiens, les compétences essentielles, l'importance de développer les aptitudes en milieu de travail selon les NCLC des apprenants, la société canadienne et l'environnement de travail.

Langage et travail : NCLC et Compétences essentielles pour les analystes de postes

Ce guide présente aux analystes de compétences essentielles et aux responsables des Normes de compétence nationales les stratégies pour enrichir les descriptions des compétences en lecture, en rédaction, en utilisation de documents et en communication verbale. Les enseignants, formateurs et concepteurs de tests y trouveront d'autres moyens de concevoir, de mettre en œuvre et d'évaluer la formation reliée au travail, quel que soit le poste.

Listes « Je suis capable de... au travail »

Voilà des outils pour les conseillers en emploi, les immigrants à la recherche d'un emploi et les employeurs. Ces listes fournissent des exemples de tâches liées à l'emploi aux niveaux 4 à 10 des Niveaux de compétence linguistique canadiens.

ANNEXE B - Quelques ressources Web pour exploiter le thème de l'emploi en salle de classe

- 1) LES APTITUDES PROFESSIONNELLES : une liste d'aptitude qui peut aider à développer des tâches liées à l'emploi ou encore des tâches cibles.

Carrefour Jeunesse Emploi Abitibi-Ouest. (s.d.). *Les aptitudes professionnelles*. Récupéré de <https://www.dawsoncollege.qc.ca/student-employment/wp-content/uploads/sites/81/Aptitudes-Professionnelles-French.pdf>

- 2) La section « emploi » du site Établissement.org contient de l'information pratique pour comprendre le marché de l'emploi au Canada et des conseils pour maintenir son emploi.

Etablissement.org. (2017). *Travailler au Canada*. Récupéré de <https://etablissement.org/ontario/emploi/travailler-au-canada/>

- 3) La Classification nationale des professions (CNP) 2016 est la source autorisée d'information sur les professions au Canada. Elle fournit une taxonomie normalisée pour les discussions portant sur le marché du travail. Elle compte plus de 30 000 titres de profession regroupés en 500 groupes de base, organisés selon les quatre niveaux de compétences et les dix genres de compétences.

Gouvernement du Canada. (s.d.). *Classification nationale des professions*. Récupéré de <http://noc.esdc.gc.ca/Francais/CNP/Bienvenue.aspx?ver=16>

- 4) Le guichet emploi permet de trouver un emploi, mais aussi d'orienter sa carrière et d'explorer le marché. Vous y trouverez différents questionnaires qui ont pour objectif d'explorer des métiers qui vont valoir certaines compétences et d'explorer votre personnalité (style d'apprentissage, valeurs au travail, etc.). Des fiches métier sont également disponibles.

Gouvernement du Canada. (2019). *Guichet-Emplois*. Récupéré de <https://www.guichetemplois.gc.ca/accueil>

- 5) Les profils des compétences essentielles exposent la façon dont les travailleurs de diverses professions se servent de chacune des compétences essentielles clés.

Gouvernement du Canada. (s.d.). *Profils des compétences essentielles*. Récupéré de <https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/competences-essentielles/profils.html>

- 6) Vocabulaire des métiers. J'aime le français. (2010). *Les métiers et les professions*.

Récupéré de <https://jaimelefler.blogspot.com/2010/12/les-metiers-et-les-professions.html>

- 7) Le site JOBBOOM offre plusieurs ressources pour la recherche d'emploi. Le lien indiqué ici, mène à une page sur comment gérer les questions discriminatoires pendant une entrevue.

Jobboom. (s.d.). *La question discriminatoire : la meilleure façon d'y répondre*. Récupéré de <https://www.jobboom.com/carriere/la-question-discriminatoire-la-meilleure-facon-dy-repondre/>

- 8) Technique et vocabulaire de la négociation.

Les Affaires. (2019). *7 trucs pour négocier habilement son salaire*. Récupéré de <https://www.lesaffaires.com/strategie-d-entreprise/management/7-trucs-pour-negocier-habilement-son-salaire/530553>

- 9) Ce site contient le vocabulaire lié à la technologie.

Le Point du FLE. (s.d.). Nouvelles technologies. Récupéré de https://www.lepointdufle.net/p/lexique_nouvelles_technologies.htm

- 10) Le Passeport-compétences de l'Ontario (PCO) présente une description claire des compétences essentielles.

Ministère de la formation et des collèges et universités de l'Ontario. (2019). Passeport-compétences de l'Ontario. Récupéré de <http://www.skills.edu.gov.on.ca/OSP2Web/TCU/Welcome.xhtml?commonTask=Y>

- 11) Site coup de cœur! Le site présente des bandes sonores liées aux thèmes de la vie. Une section porte sur le travail. L'écoute de ces bandes sonores (téléchargeables) pourrait stimuler bien des conversations en classe.

Museevirtuel.ca. (s.d.). *La trame sonore de nos vies*. Récupéré de http://latramesonoredenosvies.ca/journee_travail-workday-fra

- 12) L'onglet Meilleures pratiques de ce site est particulièrement utile. On y retrouve des articles surs : comment dire non au travail, parler au téléphone, gérer son temps, etc.

Ooreka Carrière. (2017-2019). *Adopter les bonnes pratiques*. Récupéré de <https://carriere.ooreka.fr/753701/rubrique/753703/adopter-les-bonnes-pratiques>

- 13) Ce site contient des vidéos sur l'intégration économique des immigrants. Peuvent être utilisées en classe, ou pour inspirer la création de matériel pédagogique.

RDEE Canada. (2018). *Outils pour l'immigration au Canada*. Récupéré de <http://rdee.ca/outils-limmigration-canada/>

- 14) Cadre de référence qui permet de mettre en valeur les richesses de la diversité dans un milieu de travail et de créer un environnement inclusif.

Touchstone Institute. (s.d.). *A 360° View of Communicative Competence at Work*.
Récupéré de <https://360communication.ca/> *En anglais

- 15) Une liste de compétences relatives à l'employabilité pour savoir quelles compétences sont recherchées par les employeurs.

Université d'Ottawa. (s.d.). *Compétences relatives à l'employabilité*. Récupéré de
<https://www.uottawa.ca/centre-developpement-carriere/recherche/competences>