

Guide d'utilisation de l'Addenda aux **NCLC** pour le travail

© 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 *Guide d'utilisation de l'Addenda aux NCLC pour le travail*.

Le CNCLC souhaite également souligner la contribution des personnes suivantes :

Expertise en contenu	Comité consultatif	Équipe du CNCLC
Élissa Beaulieu	Fanny Courchaine (CEPEO)	Catherine Rousseau, gestionnaire de projets NCLC
Morgan Le Thiec	Nadia Dahri (CNCLC)	Simone Saint-Pierre, gestionnaire de projets NCLC
	Marine Hascoet (Centre francophone de Toronto)	
	Danielle Hunter (commission scolaire du district de Durham)	
Rédaction	Morgan Le Thiec (experte NCLC)	Conception graphique
Morgan Le Thiec	Dajena Kumbaro (Collège Boréal)	Marie-Élyse Gauthier
	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)	

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 fournir aux instructeurs de français langue seconde un outil supplémentaire qui les aidera à aborder le thème de l'emploi de façon plus complète en classe.

Table des matières

INTRODUCTION.....	1
I. COMMENT SONT STRUCTURÉS LES NIVEAUX DE COMPÉTENCE LINGUISTIQUE CANADIENS.....	2
II. COMMENT UTILISER LES EXEMPLES DE MODULES AXÉS SUR L’EMPLOI?	11
Situation 1	13
Situation 2	19
Situation 3	24
Situation 4	29
CONCLUSION.....	33
ANNEXE A.....	34
ANNEXE B.....	36
ANNEXE C.....	39
ANNEXE D.....	42
ANNEXE E	44
ANNEXE F	46
ANNEXE G.....	47
GLOSSAIRE.....	49

INTRODUCTION

Les *Niveaux de compétence linguistique canadiens*, l'*Addenda aux NCLC pour le travail* et le présent *Guide d'utilisation de l'Addenda aux NCLC* constituent les documents de référence pour le développement de programmes et de cours de français langue seconde (FLS) portant sur l'emploi et destinés aux immigrants.

Le Guide aide à passer de la théorie à la pratique. Bien sûr, vous aurez aussi recours aux documents authentiques du marché du travail pour soutenir votre enseignement. Vous inviterez des conférenciers en classe et visiterez différents milieux de travail, sans oublier de puiser dans l'expérience et le vécu de vos apprenants.

Alors, suivez le Guide... et entrez dans le monde du FLS lié à l'emploi.

Le Guide servira donc à :

- réviser les notions essentielles des NCLC;
- sélectionner des modules axés sur le travail parmi ceux présentés dans l'Addenda selon le NCLC visé;
- adapter des exemples de modules axés sur l'emploi donnés dans l'Addenda et les NCLC;
- créer son propre module axé sur l'emploi à partir de l'Addenda et des NCLC.

Comme dans le cas des NCLC et de l'Addenda, ce guide n'est ni un programme ni un curriculum. Il fait le lien entre l'Addenda et les NCLC. Il sert également à élaborer du contenu pédagogique lié au marché du travail, quoiqu'il ne le fournisse pas clé en main.

Après les principales notions des NCLC, nous présenterons quatre mises en situation et indiquerons comment utiliser les modules proposés dans l'Addenda selon l'expérience des NCLC des instructeurs.

I. COMMENT SONT STRUCTURÉS LES NIVEAUX DE COMPÉTENCE LINGUISTIQUE CANADIENS

Nous ne reviendrons pas sur l'information présentée dans l'Addenda, à savoir la définition, l'objet et l'utilité des NCLC. Dans cette section, nous exposerons les NCLC de façon concrète en nous servant des tableaux du document pour faciliter le travail des instructeurs.

Les utilisateurs des NCLC se serviront de cette section pour élaborer des programmes de FLS, des outils d'évaluation, des activités et d'autres ressources pédagogiques.

EN BREF

1. Qu'est-ce qu'une habileté langagière?

Une habileté langagière a trait à la capacité de comprendre une langue donnée, de la parler, de la lire et de l'écrire. Les habiletés langagières se divisent en deux ensembles : la compréhension et l'expression. La compréhension consiste à dégager le sens d'un message oral ou écrit. L'expression consiste à élaborer des discours ou des textes dans une intention particulière et pour un public donné.

2. Quelles sont les habiletés langagières des NCLC?

- la compréhension de l'oral (CO);
- l'expression orale (EO);
- la compréhension de l'écrit (CE);
- l'expression écrite (EE).

Chaque habileté regroupe les 12 niveaux et est représentée par une icône et une couleur distincte.

- bleu pour la **compréhension de l'oral**



- rouge pour l'**expression orale**



- vert pour la **compréhension de l'écrit**



- orange pour l'**expression écrite**



3. Qu'entend-on par *stades*?

Les 12 niveaux sont répartis en trois stades de compétence langagière qui correspondent à des degrés de maîtrise de plus en plus élevés. Chacun des stades contient quatre niveaux de progression.

STADE I			
NCLC 1	NCLC 2	NCLC 3	NCLC 4
<p>PERFORMANCE GLOBALE</p> <ul style="list-style-type: none"> Saisir le sens de quelques mots ou expressions, de formules de politesse et de phrases mémorisées en lien avec les besoins immédiats. <p>QUAND LE CONTEXTE DE COMMUNICATION EST</p> <ul style="list-style-type: none"> Prévisible et non exigeant. <p>QUAND LA COMMUNICATION EST</p> <ul style="list-style-type: none"> Très simple et très courte. Informelle. En lien avec les besoins immédiats. Face à face. Avec un interlocuteur bienveillant qui a un débit très lent et une articulation nette, et qui adapte constamment son discours pour faciliter la compréhension (répétition, paraphrase, démonstration, traduction). Appuyée de gestes ainsi que d'indices visuels et contextuels (photos, gestes). <p>L'AUDITEUR</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprend des phrases très simples et quelques détails à partir de quelques mots ou expressions mémorisés. A besoin de gestes et d'autres indices visuels pour comprendre. A besoin de beaucoup d'aide (répétition, paraphrase, explications, traduction, démonstration). Ne comprend pas son interlocuteur au téléphone. 	<p>PERFORMANCE GLOBALE</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprendre le sens général d'expressions courantes, de formules de politesse ou d'énoncés simples en lien avec les besoins immédiats. <p>QUAND LE CONTEXTE DE COMMUNICATION EST</p> <ul style="list-style-type: none"> Prévisible et non exigeant. <p>QUAND LA COMMUNICATION EST</p> <ul style="list-style-type: none"> Très simple et très courte. Informelle. En lien avec les besoins immédiats. Face à face ou sur support vidéo. Avec un interlocuteur bienveillant qui a un débit lent et une articulation nette, et qui adapte constamment son discours pour faciliter la compréhension (répétition, paraphrase, démonstration, traduction). Appuyée de gestes ainsi que d'indices visuels et contextuels. <p>L'AUDITEUR</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprend des phrases simples et courtes ainsi que quelques détails. A besoin de gestes et d'autres indices visuels pour comprendre. A besoin de beaucoup d'aide (répétition, paraphrase, traduction, démonstration). Ne comprend pas son interlocuteur au téléphone. 	<p>PERFORMANCE GLOBALE</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprendre le sens général d'énoncés simples en lien avec les besoins courants. <p>QUAND LE CONTEXTE DE COMMUNICATION EST</p> <ul style="list-style-type: none"> Prévisible et non exigeant. <p>QUAND LA COMMUNICATION EST</p> <ul style="list-style-type: none"> Simple et courte. Informelle. En lien avec les besoins courants. Face à face ou sur support vidéo. Avec un interlocuteur ou un petit groupe bienveillant qui a un débit lent, une articulation nette et qui adapte parfois son discours. Appuyée d'indices visuels et contextuels. <p>L'AUDITEUR</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprend l'idée générale et certains détails. A besoin d'indices contextuels. A besoin d'aide (répétition, paraphrase, traduction, démonstration, explications). 	<p>PERFORMANCE GLOBALE</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprendre le sens général de propos simples qui traitent de sujets familiers et de besoins courants. <p>QUAND LE CONTEXTE DE COMMUNICATION EST</p> <ul style="list-style-type: none"> Prévisible et non exigeant. <p>QUAND LA COMMUNICATION EST</p> <ul style="list-style-type: none"> Simple et courte. Informelle. En lien avec des sujets pertinents sur le plan personnel. Face à face, au téléphone, ou sur support audio ou vidéo. Avec un interlocuteur ou un petit groupe qui a un débit lent à normal et qui a parfois besoin d'expliquer. Appuyée occasionnellement d'indices visuels et contextuels. <p>L'AUDITEUR</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprend l'essentiel des détails et certains éléments d'information implicites. A parfois besoin d'indices contextuels. A parfois besoin d'aide (répétition, paraphrase, traduction, démonstration, explications). Comprend certaines phrases complètes. Comprend difficilement son interlocuteur au téléphone.

Niveaux de compétence linguistique canadiens - 19

EN BREF

Qu'est-ce qu'un *stade*?

Un stade définit la capacité à communiquer dans des contextes d'utilisation de la langue de plus en plus exigeants. Il y a trois stades : débutant, intermédiaire et avancé.

À quoi servent les *Stades*?

Les stades servent à refléter la progression de la compétence langagière d'un apprenant en FLS. Cela permet aux instructeurs de regrouper les apprenants selon leur stade, afin de mieux répondre aux objectifs d'apprentissage et d'enseignement. Une définition de chaque stade de trouve dans les *NCLC* (p. 10-11). Consultez-les pour mieux comprendre où se situent vos apprenants.

4. Comment se présente l'information à chaque niveau d'une habileté?

Chaque niveau est présenté en détail sur deux pages pour les quatre habiletés langagières (CO, EO, CE, EE). On y retrouve les mêmes éléments pour les 12 niveaux. Nous expliquons brièvement chaque élément ci-dessous.

STADE I

Compréhension de l'oral - Niveau 5

CONTEXTE DE COMMUNICATION
Modérément exigeant et généralement prévisible.

L'apprenant peut manifester les comportements langagiers suivants :

Sur LE PLAN GRAMMATICAL

- Comprendre une gamme d'expressions et de mots courts.
- Comprendre une variété de structures de phrases simples, complètes, complètes et partielles.

Sur LE PLAN TEXTUEL

- Reconnaître des indices de cohésion.
- Reconnaître des indicateurs de succession, de comparaison ou de contraste.

Sur LE PLAN SOCIOLINGUISTIQUE

- Comprendre quelques expressions idiomatiques courantes.
- Reconnaître différents niveaux de langue ainsi que le degré de formalité des échanges et du discours (formel ou informel).
- Avoir de la difficulté à comprendre les manifestations d'humour.
- Reconnaître l'humour de l'interlocuteur à partir d'indices verbaux.
- Reconnaître quelques références culturelles.

DESCRIPTIONS DE COMPÉTENCES CLÉS

I. RELATIONS INTERPERSONNELLES
Comprendre des échanges de simples à modérément complexes qui concernent des propositions, des invitations, des compléments ou l'expression d'intérêt ou de préférences.

Comprendre le sens général, de même que des éléments d'information explicite et parfois implicites.

Reconnaître l'attitude, l'humour, l'intention et les rapports des interlocuteurs à partir d'indices verbaux.

II. COHÉSION
Comprendre les consignes de simples à modérément complexes se rapportant à des procédures familières (ouvrir à feu, plager).

Comprendre l'ordre des étapes et les indicateurs de succession (tour d'abord, ensuite, en dernier, etc.).

Sélectionner des clarifications et confirmations si nécessaire.

EXEMPLES DE SÉANCES
Écouter un collègue, un ami ou un camarade de classe exprimer ses préférences quand il s'agit d'une activité sociale et lui faire part de ses idées.
Écouter une discussion entre collègues au sujet de leur performance en matière de quart de travail et saisir les raisons qui les motivent.
Écouter les commentaires qu'un collègue nous adresse et déterminer dans quelle mesure ils sont positifs.
Écouter un exposé sur des éléments d'information implicite et sur l'attitude de l'interlocuteur.

EXEMPLES DE SÉANCES
Écouter un membre de la famille expliquer les étapes à suivre pour enregistrer une demande de libération de véhicule des caractéristiques et reconnaître.
Comprendre les instructions d'un enseignant relatives à un calcul.

32 - Niveaux de compétence linguistique canadiens

STADE II

Compréhension de l'oral - Niveau 5

DESCRIPTIONS DE COMPÉTENCES CLÉS

III. PRÉVISION
Comprendre des messages ou échanges courants sur les affaires simples à modérément complexes, qui visent à influencer ou à persuader (convaincre, solliciter, suggérer).

- Comprendre des informations explicites et parfois implicites.
- Comprendre des indicateurs de séquence, de comparaison et de contraste.

IV. INTERACTIONS
Comprendre de courts échanges de groupe sur des sujets familiers.

Comprendre l'information simple à modérément complexe d'espèces accompagnées d'éléments visuels ou de monologues qui comportent des descriptions et des explications et portent sur des situations ou des sujets courants, pertinents sur le plan personnel (événement clé médiatique).

- Comprendre le sens général ainsi que l'information explicite et parfois implicite.
- Discerner les faits des opinions.

Savoir des films dans lesquels le langage est clair, et l'histoire repose sur le plan personnel (événement clé médiatique).

EXEMPLES DE SÉANCES
Comprendre un message d'intérêt public (annonce sur les avantages d'un vaccin particulier).
Écouter la publicité télévisuelle de deux sociétés de téléphonie cellulaire et comparer les services qu'elles proposent, afin de déterminer quelle offre est la meilleure.
Écouter un bref message sur une activité communautaire pour décider s'y prendre par ou non.
Écouter un catalogue de banque présenter les caractéristiques de différents comptes, puis déterminer lequel est le plus avantageux pour soi.

Niveaux de compétence linguistique canadiens - 33

Le contexte de communication

Le contexte de communication figure dans le haut de la colonne de gauche.

STADE II

Compréhension de l'oral - Niveau 5

COMPÉTENCES CLÉS

CONTEXTE DE COMMUNICATION
Modérément exigeant et généralement prévisible.

L'apprenant peut manifester les comportements langagiers suivants :

SUR LE PLAN GRAMMATICAL

- Comprendre une gamme d'expressions et de mots courants.
- Comprendre une variété de structures de phrases simples, complexes, composées et particulières.

SUR LE PLAN TEXTUEL

- Reconnaître des indices de cohésion.
- Reconnaître des indicateurs de succession, de comparaison ou de contraste.

SUR LE PLAN SOCIOLINGUISTIQUE

- Comprendre quelques expressions idiomatiques courantes.
- Reconnaître différents niveaux de langue ainsi que le degré de formalité des échanges et du discours (*formel ou informel*).
- Avoir de la difficulté à comprendre les manifestations d'humeur.
- Reconnaître l'humeur de l'interlocuteur à partir d'indices verbaux.
- Reconnaître quelques références culturelles.

I. RELATIONS INTERPERSONNELLES

Comprendre des échanges de simples à modérément complexes qui contiennent des propositions, des invitations, des compliments ou l'expression d'intérêts ou de préférences.

- Comprendre le sens général, de même que des éléments d'information explicite et parfois implicite.
- Reconnaître l'attitude, l'humeur, l'intention et les rapports des interlocuteurs à partir d'indices verbaux.

EXEMPLES DE TÂCHES

Écouter un collègue, un ami ou un camarade de classe exprimer ses préférences quant à l'organisation d'une activité sociale et lui faire part de ses idées.

Écouter une discussion entre collègues à propos de leurs préférences en matière de quarts de travail et saisir les raisons qui les motivent.

Écouter les compliments qu'un collègue nous adresse et déterminer dans quelle mesure ils sont sincères en s'appuyant sur des éléments d'information implicites et sur l'attitude de l'interlocuteur.

II. CONSIGNES

Comprendre les consignes de simples à modérément complexes se rapportant à des procédures familières (jusqu'à huit étapes).

- Comprendre l'ordre des étapes et les indicateurs de succession (*tout d'abord, ensuite, en dernier, etc.*).
- Solliciter des clarifications et confirmations si nécessaire.

EXEMPLES DE TÂCHES

Écouter un membre de la famille expliquer les étapes à suivre pour enregistrer une émission de télévision et solliciter des clarifications si nécessaire.

Comprendre les instructions d'un enseignant relatives à un calcul.

32 - Niveaux de compétence linguistique canadiens

EN BREF

Qu'est-ce que le *contexte de communication*?

Le contexte de communication représente les circonstances dans lesquelles la communication a lieu. Celle-ci se produit à un moment, dans une situation, dans un lieu et à l'occasion d'un événement donnés.

Exemple de contexte de communication

Prévisible et non exigeant.

Comportements langagiers que peut manifester l'apprenant

Ils sont assortis à une gamme de connaissances distinctes en lien avec les composantes du modèle de compétence langagière. Les énoncés figurent dans la colonne de gauche et appartiennent à trois catégories : grammaticale, textuelle et sociolinguistique. Il importe de noter que ces énoncés doivent être considérés comme des moyens d'atteindre les objectifs de communication précisés dans les descripteurs de compétence clés, et non comme des objectifs en soi ni comme des critères d'évaluation de la compétence langagière.



STADE II

Compréhension de l'oral - Niveau 5

CONTEXTE DE COMMUNICATION
Modérément exigeant et généralement prévisible.

L'apprenant peut manifester les comportements langagiers suivants :

SUR LE PLAN GRAMMATICAL

- Comprendre une gamme d'expressions et de mots courants.
- Comprendre une variété de structures de phrases simples, complexes, composées et particulières.

SUR LE PLAN TEXTUEL

- Reconnaître des indices de cohésion.
- Reconnaître des indicateurs de succession, de comparaison ou de contraste.

SUR LE PLAN SOCIOLINGUISTIQUE

- Comprendre quelques expressions idiomatiques courantes.
- Reconnaître différents niveaux de langue ainsi que le degré de formalité des échanges et du discours (*formel* ou *informel*).
- Avoir de la difficulté à comprendre les manifestations d'humour.
- Reconnaître l'humour de l'interlocuteur à partir d'indices verbaux.
- Reconnaître quelques références culturelles.

DESCRIPTEURS DE COMPÉTENCES CLÉS

I. RELATIONS INTERPERSONNELLES

Comprendre les messages de simples à modérément complexes qui contiennent des propositions, des invitations, des compliments ou l'expression d'intérêts ou de préférences.

- Comprendre le sens général, de même que des éléments d'information explicite et parfois implicite.
- Reconnaître l'attitude, l'humour, l'intention et les rapports des interlocuteurs à partir d'indices verbaux.

EXEMPLES DE TÂCHES

Écouter un collègue, un ami ou un camarade de classe exprimer ses préférences quant à l'organisation d'une activité sociale et lui faire part de ses idées.

Écouter une discussion entre collègues à propos de leurs préférences en matière de quarts de travail et saisir les raisons qui les motivent.

Écouter les compliments qu'un collègue nous adresse et déterminer dans quelle mesure ils sont sincères en s'appuyant sur des éléments d'information implicites et sur l'attitude de l'interlocuteur.

II. CONSIGNES

Comprendre les consignes de simples à modérément complexes se rapportant à des procédures familières (jusqu'à huit étapes).

- Comprendre l'ordre des étapes et les indicateurs de succession (*tout d'abord, ensuite, en dernier, etc.*).
- Solliciter des clarifications et confirmations si nécessaire.

EXEMPLES DE TÂCHES

Écouter un membre de la famille expliquer les étapes à suivre pour enregistrer une émission de télévision et solliciter des clarifications si nécessaire.

Comprendre les instructions d'un enseignant relatives à un calcul.

32 - Niveaux de compétence linguistique canadiens

EN BREF

Qu'est-ce qu'un *comportement langagier*?

Un comportement langagier peut se manifester sur le plan grammatical, textuel ou sociolinguistique. On y fait référence pour décrire et définir un niveau; le comportement langagier peut aussi inclure des éléments acquis aux niveaux précédents. Ces notions sont directement liées aux composantes du modèle de la compétence langagière des NCLC.

Exemple de comportements langagiers

Compréhension de l'oral - Niveau 5			
	Sur le plan grammatical	Sur le plan textuel	Sur le plan sociolinguistique
Comportements langagiers	Comprendre une variété de structures de phrases simples, complexes, composées et particulières.	Reconnaître des indices de cohésion.	Reconnaître quelques références culturelles.

Les domaines de compétence

Les descripteurs de compétences clés sont subdivisés en quatre domaines de communication, appelés les domaines de compétence. Il y a quatre domaines de compétence pour les 12 niveaux de chaque habileté langagière.



STADE II

Compréhension de l'oral - Niveau 5

CONTEXTE DE COMMUNICATION
Modérément exigeant et généralement prévisible.

L'apprenant peut manifester les comportements langagiers suivants :

SUR LE PLAN GRAMMATICAL

- Comprendre une gamme d'expressions et de mots courants.
- Comprendre une variété de structures de phrases simples, complexes, composées et particulières.

SUR LE PLAN TEXTUEL

- Reconnaître des indices de cohésion.
- Reconnaître des indicateurs de succession, de comparaison ou de contraste.

SUR LE PLAN SOCIOLINGUISTIQUE

- Comprendre quelques expressions idiomatiques courantes.
- Reconnaître différents niveaux de langue ainsi que le degré de formalité des échanges et du discours (formel ou informel).
- Avoir de la difficulté à comprendre les manifestations d'humour.
- Reconnaître l'humour de l'interlocuteur à partir d'indices verbaux.
- Reconnaître quelques références culturelles.

DESCRIPTEURS DE COMPÉTENCES CLÉS

I. RELATIONS INTERPERSONNELLES

Comprendre des échanges de simples à modérément complexes qui contiennent des propositions, des invitations, des compliments ou l'expression d'intérêts ou de préférences.

- Comprendre le sens général, de même que des éléments d'information explicite et parfois implicite.
- Reconnaître l'attitude, l'humour, l'intention et les rapports des interlocuteurs à partir d'indices verbaux.

EXEMPLES DE TÂCHES

Écouter un collègue, un ami ou un camarade de classe exprimer ses préférences quant à l'organisation d'une activité sociale et lui faire part de ses idées.

Écouter une discussion entre collègues à propos de leurs préférences en matière de quarts de travail et saisir les raisons qui les motivent.

Écouter les compliments qu'un collègue nous adresse et déterminer dans quelle mesure ils sont sincères en s'appuyant sur des éléments d'information implicites et sur l'attitude de l'interlocuteur.

II. CONSIGNES

Comprendre les consignes de simples à modérément complexes se rapportant à des procédures familières (jusqu'à huit étapes).

- Comprendre l'ordre des étapes et les indicateurs de succession (tout d'abord, ensuite, en dernier, etc.).
- Solliciter des clarifications et confirmations si nécessaire.

EXEMPLES DE TÂCHES

Écouter un membre de la famille expliquer les étapes à suivre pour enregistrer une émission de télévision et solliciter des clarifications si nécessaire.

Comprendre les instructions d'un enseignant relatives à un calcul.

32 - Niveaux de compétence linguistique canadiens

EN BREF

Qu'est-ce qu'un *domaine de compétence*?

Un domaine de compétence englobe des descripteurs de compétence clés qui font partie de la même famille d'intention de communication. Par exemple, on utilise le français pour nouer et entretenir des relations, exprimer ses attentes, ses rêves et ses sentiments, faire des affaires, planifier, persuader, informer et instruire. Les intentions de communication sont trop nombreuses pour être toutes abordées. C'est pourquoi les descripteurs de compétence clés ont été sélectionnés et répartis en familles, appelées « domaines de compétence ».

Domaines de compétence des NCLC

Habileté/Domaine de compétence	Compréhension de l'oral	Expression orale	Compréhension de l'écrit	Expression écrite
Relations interpersonnelles	X	X	X	X
Consignes	X	X	X	
Persuasion	X	X		
Consigner l'information				X
Messages sur les affaires et services			X	X
Information	X	X	X	X

On explique comme suit chacun des domaines de compétence :

Relations interpersonnelles : il s'agit de la communication dont l'objectif est de créer, d'entretenir ou de modifier des relations avec d'autres personnes. Ce domaine englobe, entre autres, des descripteurs sur les messages personnels et les stratégies de gestion de la conversation.

Consignes : il s'agit de la communication dont le but est de transmettre des consignes. Ce domaine englobe, entre autres, des tâches qui demandent à l'apprenant de donner de simples consignes à l'oral et, à un niveau plus avancé, la compréhension de politiques et de procédures complexes.

Persuasion : il s'agit de la communication dont le but est de convaincre ou d'inciter à agir, ou à adopter une idée ou un point de vue. Ce domaine englobe, par exemple, les messages publicitaires, les propositions formelles et les avertissements.

Consigner l'information : il s'agit de la reproduction et de la représentation, à l'écrit, d'information tirée de messages oraux ou écrits. Ce domaine englobe, par exemple, la transcription de renseignements personnels simples et, à un niveau plus élevé, la synthèse d'information complexe provenant de diverses sources écrites ou de longs discours oraux.

Messages sur les affaires et services : il s'agit de la communication dont le but est d'informer, de convaincre ou d'inciter à agir, ou à adopter une idée ou un point de vue. Ce domaine englobe, par exemple, les messages publicitaires, les propositions formelles et les avertissements.

Information : il s'agit de la communication dont le but est de transmettre de l'information. Ce domaine englobe, par exemple, la compréhension de la description d'objets concrets, la transmission de renseignements personnels et la rédaction de textes visant à informer le grand public.

Les exemples de tâches

Les exemples de tâches sont au cœur de l'enseignement et de l'apprentissage du FLS. Ils sont présentés dans la colonne ombragée, à droite des descripteurs de compétence clés. Les 12 niveaux et les quatre habiletés langagières incluent des exemples de tâches qui s'appliquent à l'enseignement, à la formation, au travail ou à la vie communautaire.

The screenshot shows a document titled "Compréhension de l'oral - Niveau 5". It contains a table with two columns: "DESCRIPTEURS DE COMPÉTENCES CLÉS" and "EXEMPLES DE TÂCHES". An orange arrow points from the "EXEMPLES DE TÂCHES" column to the text "Qu'est-ce qu'un exemple de tâche?" in the adjacent section.

EN BREF

Qu'est-ce qu'un exemple de tâche?

Il s'agit d'un exemple authentique de ce qu'un apprenant pourrait faire en FLS à un niveau donné.

Qu'est-ce qu'une tâche?

Une tâche est une activité par laquelle un apprenant utilise une ou plusieurs composantes de la compétence langagière dans un but particulier. La tâche vise une communication de la vie réelle cible.

À quoi servent les exemples de tâches?

Les exemples de tâches servent à illustrer, de façon concrète, comment un apprenant pourrait démontrer les compétences dont il est question dans les descripteurs de compétence clés. Les instructeurs peuvent donner aux apprenants des tâches répondant aux besoins en

communication de la vie réelle. Par exemple, dans le tableau ci-dessus, on voit bien le lien entre le descripteur de compétence clé et l'exemple de tâche. En réalisant cette tâche de communication dans le cadre d'une simulation, l'apprenant prouve qu'il satisfait au descripteur de compétence clé. La capacité d'accomplir la tâche par un apprenant devient alors le critère d'évaluation. C'est pourquoi les exemples de tâches donnent l'occasion aux instructeurs et aux administrateurs de programmes de FLS d'élaborer des programmes, des leçons et des outils d'évaluation en FLS. Cependant, les exemples ne sont pas exhaustifs, et les formateurs sont encouragés à les adapter, et à développer d'autres tâches selon leurs besoins.

Exemple de tâche

Compréhension de l'oral - Niveau 5	
Descripteur de compétence clé	Exemple de tâche
<p>II. CONSIGNES</p> <p>Comprendre les consignes de simples à modérément complexes se rapportant à des procédures familières (jusqu'à huit étapes) :</p> <ul style="list-style-type: none"> Comprendre l'ordre des étapes et les indicateurs de succession (tout d'abord, ensuite, en dernier, etc.). Solliciter des clarifications et confirmations si nécessaire. 	<p>Écouter un collègue expliquer le fonctionnement d'une imprimante.</p>

Cet exemple de tâche est lié au descripteur de compétence clé, puisque pour faire fonctionner l'imprimante, l'employé doit comprendre les consignes étape par étape et l'ordre de ces consignes, grâce à des indices discursifs (d'abord, ensuite, etc.).

Les descripteurs de compétence clés

Les descripteurs de compétence clés énoncent ce qu'une personne peut faire dans un domaine de compétence donné. Ils indiquent le type d'acte de communication pouvant être accompli, dans une multitude de contextes. Ils précisent le degré d'efficacité de la communication, le contenu et la complexité du message. Les compétences clés sont présentées sous forme d'énoncé unique. Les descripteurs de compétence clés peuvent servir au développement de programmes ou de plans de cours fondés sur les NCLC.

STADE II

Compréhension de l'oral - Niveau 5

CONTEXTE DE COMMUNICATION
Modérément exigeant et généralement prévisible.

L'apprenant peut manifester les comportements langagiers suivants :

SUR LE PLAN GRAMMATICAL

- Comprendre une gamme d'expressions et de mots courants.
- Comprendre une variété de structures de phrases simples, complexes, composées et particulières.

SUR LE PLAN TEXTUEL

- Reconnaître des indices de cohésion.
- Reconnaître des indicateurs de succession, de comparaison ou de contraste.

SUR LE PLAN SOCIOLINGUISTIQUE

- Comprendre quelques expressions idiomatiques courantes.
- Reconnaître différents niveaux de langue ainsi que le degré de formalité des échanges et du discours (formel ou informel).
- Avoir de la difficulté à comprendre les manifestations d'humour.
- Reconnaître l'humour de l'interlocuteur à partir d'indices verbaux.
- Reconnaître quelques références culturelles.

DESCRIPTEURS DE COMPÉTENCES CLÉS

I. RELATIONS INTERPERSONNELLES

Comprendre des échanges de simple à modérément complexes

Écouter un collègue, un ami ou un camarade de classe exprimer ses préférences quant à l'organisation d'une activité sociale et lui faire part de ses idées.

Écouter une discussion entre collègues à propos de leurs préférences en matière de quart de travail et saisir les raisons qui les motivent.

Écouter les compliments qu'un collègue nous adresse et déterminer dans quelle mesure ils sont sincères en s'appuyant sur des éléments d'information implicites et sur l'attitude de l'interlocuteur.

II. CONSIGNES

Comprendre les consignes de simples à modérément complexes se rapportant à des procédures familières (jusqu'à huit étapes).

Comprendre l'ordre des étapes et les indicateurs de succession (tout d'abord, ensuite, en dernier, etc.).

Solliciter des clarifications et confirmations si nécessaire.

EXEMPLES DE TÂCHES

Écouter un membre de la famille expliquer les étapes à suivre pour enregistrer une émission de télévision et notifier des clarifications si nécessaire.

Comprendre les instructions d'un empaquet relatif à un calcul.

32 - Niveaux de compétence linguistique canadiens

EN BREF

Qu'est-ce qu'un *descripteur de compétence clé*?

Un descripteur de compétence clé est un énoncé qui explique un acte de communication pouvant être accompli par un apprenant de FLS dans des contextes variés. Un descripteur de compétence clé n'est donc pas associé à un contexte en particulier. Le descripteur définit le niveau. Il peut inclure de l'information sur le degré d'efficacité de la communication, le contenu et la complexité du message; il peut aussi comprendre des éléments acquis à des niveaux précédents. Les descripteurs sont directement liés aux composantes du modèle de la compétence langagière des NCLC.

À quoi servent les descripteurs de compétence clés?

Les descripteurs de compétence clés servent de base pour élaborer des programmes de cours, des plans de cours ou des outils d'évaluation basés sur les NCLC. Les instructeurs peuvent ainsi fixer des objectifs d'apprentissage à partir de ces descripteurs. Par exemple, un instructeur peut choisir un objectif relatif à la compréhension des étapes dans un texte en se fondant sur l'observation des marqueurs.

Exemple de descripteur de compétence clé

Compréhension de l'oral - Niveau 5

II. CONSIGNES

Comprendre les consignes de simple à modérément complexes se rapportant à des procédures familières (jusqu'à huit étapes) :

- Comprendre l'ordre des étapes et les indicateurs de succession (tout d'abord, ensuite, en dernier, etc.).
- Solliciter des clarifications et confirmations si nécessaire.

5. Les paramètres de progression

Les paramètres de progression illustrent la progression d'un niveau à l'autre par habileté langagière. Ils sont présentés en tableaux à la fin du document sur les NCLC, dans le même ordre et les mêmes couleurs que les habiletés langagières.



EN BREF

Qu'est-ce qu'un paramètre de progression?

Un paramètre de progression est un élément d'information ou de référence qui illustre la progression d'un niveau à l'autre. Les paramètres de progression sont catégorisés ainsi : type de discours; sujets/thèmes; étendue; contexte; autonomie et stratégies; vocabulaire; grammaire, syntaxe et structure.

À quoi servent les paramètres de progression?

Les paramètres de progression servent principalement à élaborer des ressources basées sur les NCLC. Les utilisateurs peuvent consulter, extraire et utiliser les paramètres pour mieux situer la progression d'un niveau à l'autre. Par exemple, dans la troisième

édition des NCLC, les paramètres ont servi de base pour tracer la progression des 12 niveaux sur un continuum. Les descripteurs de connaissances et de compétence clés ont ensuite été élaborés et adaptés pour se rattacher au continuum.

	NIVEAU 1	NIVEAU 2	NIVEAU 3	NIVEAU 4
Type de discours	Formules de politesse et de salutation de base; phrases et expressions apprises; consignes simples	Descriptions de personnes et d'objets concrets familiers; avertissements	Consignes ou instructions simples; court récit personnel; descriptions d'une situation ou d'une activité quotidienne	Discours simples; conversations ou messages téléphoniques; instructions concernant des procédures simples et connues; messages narratifs ou descriptifs simples
Sujets / Thèmes	En lien avec des besoins immédiats		En lien avec des besoins courants	Familiers
Étendue (longueur et complexité)	Échanges de très courte durée (quelques mots ou phrases simples)		Échanges de courte durée	
Contexte	Non exigeant, prévisible, en face à face; le débit de l'interlocuteur est lent; son articulation est distincte et il adapte sa façon de parler pour faciliter la compréhension (répétitions, paraphrase, démonstration, traduction, etc.); la communication est renforcée par des gestes et des indices visuels et contextuels		Non exigeant, prévisible, en face à face ou à l'aide de supports vidéo; le débit de l'interlocuteur est de lent à normal et il peut avoir recours à la traduction occasionnelle	Généralement non exigeant et prévisible, en face à face ou à l'aide de supports audio ou vidéo; l'interlocuteur a recours à des explications occasionnelles; la communication est occasionnellement renforcée par des indices visuels et contextuels
Autonomie et stratégies	Identifie des données isolées sans nécessairement comprendre le message; reconnaît des demandes de répétition	Comprend quelques données explicites; reconnaît des demandes de clarification	Identifie l'information explicite clé; identifie le rôle des participants et les relations entre eux à partir des formules de politesse et de présentation	Identifie des informations explicites et parfois implicites; cerne le but et l'idée principale d'un discours ou d'une conversation
Vocabulaire	Très limité, dont les données personnelles de base, dates, nombres, objets familiers	Limité, dont les renseignements personnels, couleurs, dimensions	De base, dont les lieux, mouvements, poids, quantités	Courant, adapté aux discussions de la vie de tous les jours sur des sujets familiers; des mots et des expressions qui indiquent la manière, la durée et la fréquence
Grammaire, syntaxe et structure	Comprend des phrases simples stéréotypées à la forme déclarative, interrogative et impérative; distingue des phrases affirmatives et négatives	Comprend certaines phrases composées à la forme déclarative, interrogative et impérative; comprend des ordres et consignes à la forme impérative ou interrogative	Comprend quelques phrases complexes; reconnaît les marqueurs de temps et de séquence	Comprend une variété de phrases complexes

II. COMMENT UTILISER LES EXEMPLES DE MODULES AXÉS SUR L'EMPLOI?

L'Addenda présente de nombreux exemples de modules. Dans la deuxième partie du présent guide, nous expliquons comment les utiliser selon l'expérience que l'on a des NCLC. Nous proposons quatre mises en situation correspondant à quatre profils d'expérience. Nous vous encourageons à lire les quatre exemples en entier.

Mise en situation 1

Sonia a une classe de NCLC 1-2. Elle a suivi de la formation sur les NCLC, mais elle peu d'expérience pratique. Par exemple, il lui est encore difficile de créer une tâche d'évaluation arrimée au NCLC ciblé. Elle pense ne pas avoir assez d'expérience pour créer ses propres tâches. Préparer ses apprenants au marché du travail est pour elle un défi supplémentaire.

Comment Sonia va-t-elle utiliser l'Addenda et les NCLC?

Mise en situation 2

Djeneba a une classe de NCLC 4. Elle a suivi plusieurs cours de formation sur les NCLC. Elle a l'habitude de créer ses propres tâches en lien avec les besoins de ses apprenants et le NCLC ciblé. Malgré tout, elle manque encore d'assurance. Par exemple, lorsqu'elle crée une tâche d'évaluation arrimée au NCLC de ses apprenants, elle doute encore de la qualité de son travail. Elle ne se sent pas prête à s'éloigner des modèles proposés dans le Guide. Préparer ses apprenants au marché du travail est un nouveau défi qui l'intéresse beaucoup, mais elle veut être à la hauteur.

Comment Djeneba va-t-elle utiliser l'Addenda et les NCLC?

Mise en situation 3

Fatia a une classe de NCLC 5 assez homogène composée de femmes. Elle a suivi plusieurs cours de formation sur les NCLC. Elle a l'habitude de créer ses propres tâches en lien avec les besoins de ses apprenants et le NCLC ciblé. Elle se sait capable de s'éloigner des modèles proposés dans le Guide. L'idée de préparer ses apprenants au marché du travail la motive beaucoup.

Comment Fatia va-t-elle utiliser l'Addenda et les NCLC?

Mise en situation 4

Mohamad a une classe de NCLC 5-6 composée d'hommes et de femmes. Il a suivi quelques cours de formation sur les NCLC. Il n'a toutefois pas l'habitude de créer ses propres tâches en lien avec le NCLC ciblé. Il ne se sent pas capable de s'éloigner des modèles proposés dans le Guide, bien qu'aucun ne réponde tout à fait à ses besoins. De plus, il doit tenir compte du fait que ses apprenants ne sont pas tous au même niveau. Il doit travailler à la fois le NCLC 5 et le NCLC 6. Il a déjà réalisé son analyse des besoins. Comme il enseigne à la même école que Fatia (mise en situation 3), il décide de lui demander son aide. Celle-ci accepte avec plaisir.

Comment Mohamad va-t-il utiliser l'Addenda et les NCLC avec l'aide de Fatia?

Avant de passer aux modèles de modules, rappelons l'existence d'un outil fort utile pour la planification : **Quartz**.

Quartz est un outil interactif de planification de cours à l'intention des instructeurs et administrateurs du Programme ontarien de formation linguistique pour adultes ne donnant pas droit à des crédits. Il permet de planifier un cours basé sur les Niveaux de compétence linguistique canadiens (NCLC) et sur les besoins des apprenants. Dans Quartz, instructeurs et administrateurs sont guidés pas à pas dans la préparation d'un programme de formation qui respecte les lignes directrices de l'Ontario en matière de cours, de modules et de leçons.

Les principes directeurs de Quartz assurent la qualité et la pertinence de la formation en français ou en anglais langue seconde dans chaque salle de classe de la province ainsi que la reddition de compte en la matière. Ils permettent également à tous les acteurs de l'enseignement - instructeurs, fournisseurs de services, bailleurs de fonds, etc. - d'orienter leurs décisions. Tous peuvent ainsi adhérer à ces principes pour élaborer des programmes de formation qui tiennent compte de leur contexte. On peut consulter les principes directeurs sur le site [Quartz](#).

Il est important de comprendre la logique des modules et de pouvoir en concevoir soi-même. Les modèles suivants vous y aideront. L'outil interactif Quartz vous facilitera la tâche.

Passons maintenant en revue chacune des situations susmentionnées et suivons pas à pas le travail que va réaliser l'instructeur.



Mise en situation 1

Sonia a une classe de NCLC 1-2. Elle a suivi de la formation sur les NCLC, mais elle peu d'expérience pratique. Par exemple, il lui est encore difficile de créer une tâche d'évaluation arrimée au NCLC ciblé. Elle pense ne pas avoir assez d'expérience pour créer ses propres tâches. Préparer ses apprenants au marché du travail est pour elle un défi supplémentaire.

Comment Sonia va-t-elle utiliser l'Addenda et les NCLC?

Pendant sa formation initiale à l'enseignement du français langue seconde selon les NCLC, Sonia a appris que tout commence par une analyse des besoins adaptée au NCLC des apprenants. Pour préparer l'analyse, elle va utiliser les cinq grands thèmes proposés dans l'Addenda (p. 17) :

- communiquer pour chercher un emploi;
- communiquer avec des collègues;
- communiquer avec des supérieurs;
- communiquer avec des personnes à l'externe (clients ou fournisseurs de services);
- communiquer au sujet de la santé et sécurité au travail.

Sonia va vérifier auprès de ses apprenants quels thèmes répondent à leurs besoins. Elle peut donner un questionnaire individuel avec des images (voir annexe A), puisque ses apprenants sont aux NCLC 1-2 et que leur compréhension est très limitée. Elle peut aussi distribuer des images-thèmes et demander à ses apprenants de travailler en groupe pour sélectionner celles qu'ils considèrent comme les plus pertinentes. Sonia choisit la deuxième option. Elle aide les apprenants à comprendre la consigne et les thèmes illustrés par les images. Finalement, elle constate que deux thèmes les intéressent particulièrement : la communication ascendante/descendante (hiérarchisée) et la communication externe, avec des personnes qui ne font pas partie de l'entreprise. Ces deux thèmes se dégagent de l'analyse des besoins :

- communiquer avec des supérieurs;
- communiquer avec des personnes à l'externe (clients ou fournisseurs de services).

Sonia regarde alors les modèles de tâches proposés dans l'Addenda, en particulier ceux portant sur les deux thèmes privilégiés par ses apprenants et qui correspondent à leurs niveaux (NCLC 1-2). Les apprenants qui visent le NCLC 1 dans sa classe ont déjà beaucoup progressé. Sonia choisit donc de proposer à toute la classe une tâche arrimée au NCLC 2. Le cours de Sonia a lieu en hiver. Pour le thème *Communiquer avec des personnes à l'externe*, l'une des situations de travail en contexte hivernal attire son attention (*Addenda aux NCLC pour le travail*, p. 29) :

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 fournisseur de services de déneigement pour le stationnement de l'usine. Vous représentez l'entreprise.

La combinaison de tâches proposée est la suivante :

NCLC 2

Compréhension de l'oral

Comprendre la demande de son patron, soit trouver un fournisseur 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.

- Répondre à des questions simples relatives à des renseignements personnels.
- Épeler les mots, comme son nom, au besoin.

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.

Reconnaître des expressions et des mots courants ainsi que quelques éléments d'information précis.

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.

- Utiliser des mots, des expressions ou des formules d'usage courant.

NOTE : Les tâches sont présentées dans l'ordre des habiletés des NCLC. Dans le cadre de votre enseignement, vous pouvez toutefois modifier cet ordre. C'est d'ailleurs ce que fait Sonia (voir page suivante).

Nous attirons votre attention sur le fait que les descripteurs de compétence clés sont parfois enrichis d'indicateurs de performance. Nous ne les avons pas inclus dans l'Addenda pour ne pas le surcharger, mais nous les mentionnons ici, puisqu'ils précisent les descripteurs. Il s'agit donc d'information complémentaire. Par exemple :

NCLC2 : 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.

- **Utiliser des mots, des expressions ou des formules d'usage courant.**

Vous pouvez utiliser cette information pour préparer les critères d'évaluation de vos tâches.

À la lecture du tableau, Sonia constate que les quatre tâches renvoient aux quatre habiletés :

- compréhension de l'oral;
- compréhension de l'écrit;
- expression orale;
- expression écrite.

Elle se rappelle que les NCLC sont structurés en fonction de ces quatre habiletés.

Sonia remarque également que les tâches proposées ne sont pas isolées les unes des autres, mais qu'elles correspondent à une séquence d'actions à accomplir pour trouver un fournisseur de services de déneigement :

- comprendre la demande de son patron, soit trouver un fournisseur de services de déneigement;
- rédiger une petite annonce pour trouver un fournisseur de services de déneigement;
- comprendre un courriel du fournisseur de services de déneigement précisant le prix et l'horaire des travaux;
- donner à son patron les coordonnées du fournisseur de services de déneigement.

Enfin, Sonia observe que chaque tâche est rattachée à un descripteur de compétence clé du NCLC 2. Par exemple :

Tâche : Comprendre la demande de son patron, soit trouver un fournisseur de services de déneigement.

NCLC 2 Compréhension de l'oral

III. Persuasion (p. 23 des NCLC)

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.

Compréhension de l'oral - Niveau 2	
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. - Répondre de façon verbale ou non verbale.	EXEMPLES DE TÂCHES Comprendre la demande d'un collègue (<i>Est-ce que je peux utiliser ton ordinateur?</i>) et y réagir.
IV. INFORMATION Comprendre des éléments d'information et des questions simples (quelques phrases courtes) sur des sujets concrets et familiers (<i>renseignements personnels, description de personnes ou d'objets</i>). - Reconnaître des nombres, des dates, des lieux et des expressions de temps.	EXEMPLES DE TÂCHES Écouter un camarade de classe donner des renseignements personnels simples (<i>renseignements clés au sujet de sa famille</i>) et repérer quelques éléments. Comprendre l'information demandée par un réceptionniste (<i>numéro de plaque d'immatriculation, nom de la personne avec qui on a rendez-vous</i>).

Le tableau qui suit peut servir de base à un plan de module sur le thème de l'emploi. Il contient déjà des tâches liées à des descripteurs de compétence clés. L'instructeur devra y ajouter le contexte et le contenu langagier à enseigner, préparer différentes activités de développement des compétences et de mise en pratique des compétences pour chaque habileté, puis élaborer des tâches d'évaluation (se reporter aux plans de modules en annexe).

Sonia va commencer par travailler la compréhension de l'oral. Elle va remplir des gabarits proposés pendant sa formation initiale sur les NCLC. Elle va d'abord remplir la fiche qui fournira les renseignements utiles à l'enseignement et à l'évaluation de la tâche. Pour ce faire, elle va reprendre l'information essentielle : le thème, la situation de communication, le NCLC, l'habileté et le descripteur de compétence clé. Selon sa complexité, la tâche visera une leçon ou plus.

La section *contexte* permet à Sonia d'expliquer l'utilité de la tâche pour une situation de travail donnée. Le contexte donne des pistes pour la mise en train. Par exemple, Sonia va pouvoir créer une liste de services utiles aux entreprises en partant des connaissances préalables des apprenants. Elle pourra modéliser ses attentes en donnant un premier exemple : un fournisseur de services de déneigement. Dans la section *contenu langagier*, elle précise les éléments langagiers sur lesquels il faudra travailler pour que les apprenants réalisent la tâche correctement. Pour la section *tâches d'évaluation*, Sonia revient au thème précité (Communiquer avec des personnes à l'externe) et à la situation de communication (Conclure un contrat de déneigement...), et choisit une tâche (comprendre la demande...).

THÈME : Communiquer avec des personnes à l'externe	
SITUATION DE COMUNICATION : Conclure un contrat de déneigement pour l'entreprise <i>Vous êtes responsable des bâtiments dans une usine de transformation. Votre patron vous demande de trouver un fournisseur de services de déneigement pour le stationnement de l'usine. Vous représentez l'entreprise.</i>	
NCLC : 2	Compréhension de l'oral
TÂCHES DE LA VIE RÉELLE CIBLES	Comprendre la demande de son patron, soit trouver un fournisseur de services de déneigement.
DESCRIPTEURS DE COMPÉTENCE CLÉS	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.
CONTEXTE	Un employé doit souvent accomplir des tâches pour son patron : trouver un fournisseur de services; obtenir des devis pour comparer les prix; choisir un fournisseur. L'employé doit connaître les codes de communication avec un patron, dans le cadre d'une communication ascendante/descendante (hiérarchisée) : vouvoiement; politesse; stratégies pour s'assurer que l'on a bien compris ce qui est demandé, afin de ne pas faire d'erreur. Il est nécessaire de connaître la désignation des services pour en trouver facilement la liste sur Internet. Savoir quels mots clés taper est important.
CONTENU LANGAGIER	Désignations des services : services de déneigement; services de nettoyage, etc. Verbes liés aux consignes : apporter, chercher, sélectionner, etc. Mode impératif.
TÂCHES D'ÉVALUATION	Dans le cadre d'une simulation, écouter la demande de son patron. Démontrer sa compréhension en trouvant la liste des services visés sur Internet (Pages jaunes). Remettre la liste à son patron.

Lorsque la fiche est terminée, Sonia va remplir une grille d'évaluation destinée aux apprenants. Elle va reprendre un certain nombre d'éléments d'information de la fiche : habileté, tâche d'évaluation, descripteur de compétence clé. Elle va également rédiger les critères d'évaluation en lien avec la tâche d'évaluation et le contenu langagier travaillé.

Habilité : Compréhension de l'oral					
Tâche d'évaluation : Dans le cadre d'une simulation, écouter la demande de son patron, soit trouver un fournisseur de services. Démontrer sa compréhension en trouvant la liste des fournisseurs de services visés sur Internet (Pages jaunes). Remettre la liste à son patron.					
Domaine et descripteur de compétence clé : 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.					
Critères	ÉVALUATION				Commentaires
	Attention	Plutôt satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	
Critères holistiques					
1. L'apprenant a trouvé la liste des fournisseurs de services de déneigement de sa ville sur Internet					
Critères analytiques					
2. L'apprenant a compris les consignes données à l'impératif : cherchez; apportez-moi, etc.					
3. L'apprenant a reconnu à l'oral la désignation des services (services de déneigement, services de nettoyage, etc.)					

La préparation de ces documents donne du travail supplémentaire à Sonia. Toutefois, le cadre structurant des NCLC assure la cohérence de son enseignement. Ces documents lui permettent aussi de créer une banque de tâches liées à l'emploi. Elle va pouvoir mettre des tâches en commun avec des collègues qui font le même genre d'exercices et ainsi enrichir petit à petit sa banque de tâches. Grâce à son expérience et aux échanges avec ses collègues, elle pourra bientôt remplir ces documents plus rapidement et efficacement.

Mise en situation 2

Djeneba a une classe de NCLC 4. Elle a suivi plusieurs cours de formation sur les NCLC. Elle a l'habitude de créer ses propres tâches en lien avec les besoins de ses apprenants et le NCLC ciblé. Malgré tout, elle manque encore d'assurance. Par exemple, lorsqu'elle crée une tâche d'évaluation arrimée au NCLC de ses apprenants, elle doute encore de la qualité de son travail. Elle ne se sent pas prête à s'éloigner des modèles proposés dans le Guide. Préparer ses apprenants au marché du travail est un nouveau défi qui l'intéresse beaucoup, mais elle veut être à la hauteur.

Comment Djeneba va-t-elle utiliser l'Addenda et les NCLC?

Djeneba va d'abord vérifier auprès de ses apprenants lesquels des cinq grands thèmes de l'Addenda (p. 19) répondent à leurs besoins. Elle décide de donner un questionnaire individuel avec des images (Voir annexe A), puisque la compréhension de certains de ses apprenants visant le NCLC 4 est encore limitée sans soutien. Djeneba aide les apprenants à comprendre la consigne et les thèmes abordés. Finalement, elle constate qu'un type de communication intéresse particulièrement ses apprenants : la communication externe. Le thème Communiquer avec des personnes à l'externe (clients ou fournisseurs de services) se dégage de l'analyse des besoins.

Djeneba regarde alors les modèles de tâches proposés dans l'Addenda, en particulier ceux portant sur le thème privilégié par ses apprenants et qui correspond à leur niveau (NCLC 4). Elle lit les textes sous le thème *Communiquer avec des personnes à l'externe* et une situation de travail en contexte hivernal (p. 32) :

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 fournisseur de services de déneigement pour le stationnement de l'usine. Vous représentez l'entreprise.

La combinaison de tâches proposée est la suivante:

NCLC 3-4

Compréhension de l'oral

Comprendre la description simple des services de déneigement proposés.

NCLC4. IV. Information

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

Comprendre le sens général, l'information explicite et parfois implicite (Qui? Quand? Quoi? Où? etc.).

Expression orale

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

NCLC4. 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).

- Utiliser les formules de politesse qui conviennent.
- Fournir ou demander de l'information additionnelle, au besoin.
- Faciliter la compréhension de l'interlocuteur en répétant ou en expliquant, si nécessaire.

Compréhension de l'écrit

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

NCLC4. 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).

Comprendre suffisamment d'éléments d'information explicites pour saisir l'idée principale.

Expression écrite

Envoyer un courriel à son patron pour motiver son choix.

NCLC4. III. Messages sur les affaires et services

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

- Utiliser un langage adapté au contexte.
- Appuyer les idées principales de quelques éléments d'information complémentaires.

Djeneba constate que les tâches proposées renvoient bien aux quatre habiletés langagières. Elle remarque aussi qu'il y a une séquence logique d'actions à accomplir pour obtenir un résultat, en l'occurrence embaucher un fournisseur de services de déneigement :

- comprendre le courriel de son patron demandant d'embaucher un fournisseur de services de déneigement;
- comprendre la description simple des services de déneigement proposés;
- expliquer les exigences de l'entreprise en fait de déneigement;
- envoyer un courriel à son patron pour motiver son choix.

Enfin, Djeneba observe le lien entre chaque tâche et son descripteur de compétence clé des NCLC. Par exemple :

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

Tâche créée à partir du descripteur suivant :

III. Messages sur les affaires et services (p. 103)

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).

- Comprendre suffisamment d'éléments d'information explicites pour saisir l'idée principale.

Djeneba va commencer par travailler la compréhension de l'écrit. Elle juge le modèle pertinent pour ses apprenants. Toutefois, c'est le printemps, et ses apprenants, venus d'Haïti et de plusieurs pays d'Afrique, ne veulent plus entendre parler de neige! Djeneba décide donc d'utiliser le modèle, mais sans exploiter l'hiver. Elle abordera d'autres services, ceux de nettoyage. Elle va remplir des gabarits proposés pendant sa formation initiale sur les NCLC. Elle va d'abord remplir la fiche de renseignements utiles à l'enseignement et à l'évaluation de la tâche.

THÈME : Communiquer avec des personnes à l'externe	
SITUATION DE COMUNICATION : Conclure un contrat de nettoyage pour l'entreprise <i>Vous êtes responsable des bâtiments dans une entreprise d'informatique. Votre patron vous demande de trouver un fournisseur de services de nettoyage pour les locaux.</i>	
NCLC : 4	Compréhension de l'écrit
TÂCHES DE LA VIE RÉELLE CIBLES	Comprendre la description simple des services de nettoyage proposés.
DESCRIPTEURS DE COMPÉTENCES CLÉS	<p>III. Messages sur les affaires et services</p> <p>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, documents publicitaires).</p> <p>- Comprendre suffisamment d'éléments d'information explicites pour saisir l'idée principale.</p>
CONTEXTE	<p>Un employé doit souvent accomplir des tâches pour son patron : trouver un fournisseur de services; obtenir des devis pour comparer les prix; choisir un fournisseur.</p> <p>Il est donc nécessaire de connaître la désignation des services et de repérer l'information essentielle dans un document publicitaire.</p>
CONTENU LANGAGIER	<p>Désignations des services : services de déneigement; services de nettoyage, etc.</p> <p>Vocabulaire se rapportant aux services proposés par les fournisseurs.</p> <p>Prix.</p> <p>Délai d'exécution.</p>
TÂCHES D'ÉVALUATION	Dans le cadre d'une simulation, lire le document publicitaire d'un fournisseur de services de nettoyage à la demande de son patron, et lui rendre compte des renseignements essentiels : services proposés; délai d'exécution; prix.

Djeneba va consulter le site Internet d'un fournisseur de services de nettoyage pour recueillir l'information et remplir la fiche. Ensuite, elle va remplir une grille d'évaluation destinée aux apprenants.

Habilité : Compréhension de l'écrit					
Tâche d'évaluation : Dans le cadre d'une simulation, lire le document publicitaire d'un fournisseur de services de nettoyage à la demande de son patron, et lui rendre compte des renseignements essentiels : services proposés; délai d'exécution; prix.					
Domaine et descripteur de compétence clé : 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). - Comprendre suffisamment d'éléments d'information explicites pour saisir l'idée principale.					
Critères	ÉVALUATION				Commentaires
	Attention	Plutôt satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	
Critères holistiques					
1. L'apprenant a repéré les renseignements essentiels.					
Critères analytiques					
2. L'apprenant a compris le vocabulaire se rapportant au type de services proposés : nettoyer; vider; vitres; poubelles, etc.					
3. L'apprenant a repéré les prix					

Remplir les gabarits prend du temps à Djeneba. Toutefois, le cadre structurant des NCLC assure la cohérence de son enseignement. Djeneba peut également modifier certaines données sans trop s'éloigner du cadre des NCLC. Ces gabarits lui permettent aussi de créer une banque de tâches liées à l'emploi. Depuis quelques mois, elle met des tâches en commun avec des collègues qui font le même genre d'exercices et enrichit ainsi sa banque de tâches. Grâce aux modèles proposés dans l'Addenda, à ses propres efforts et à ceux de ses collègues, Djeneba progresse rapidement dans son travail d'institutrice.

Mise en situation 3

Fatia a une classe de NCLC 5 assez homogène composée de femmes. Elle a suivi plusieurs cours de formation sur les NCLC. Elle a l'habitude de créer ses propres tâches en lien avec les besoins de ses apprenants et le NCLC ciblé. Elle se sait capable de s'éloigner des modèles proposés dans le Guide. L'idée de préparer ses apprenants au marché du travail la motive beaucoup.

Comment Fatia va-t-elle utiliser l'Addenda et les NCLC?

Fatia va évidemment vérifier auprès de ses apprenants quels thèmes répondent à leurs besoins. Elle décide de faire travailler les apprenants en équipe. À chacune, elle distribue une feuille sur laquelle sont inscrits les différents thèmes. Elle s'assure que les apprenants les comprennent bien et leur demande de les classer en ordre d'importance. L'ordre doit faire consensus au sein de chaque équipe. Quand le travail est terminé, elle note au tableau le classement des équipes. Le thème *Communiquer avec des collègues* semble intéresser l'ensemble des équipes.

Fatia regarde alors les modèles de tâches proposés dans l'Addenda, en particulier ceux portant sur le thème privilégié par ses apprenants et qui correspond à leurs niveaux (NCLC 5-6). Elle lit les textes sous le thème *Communiquer avec des personnes à l'externe (clients ou fournisseurs de service, p.32)* et sous d'autres thèmes. Elle s'inspire des propositions du Guide pour respecter les attentes et des modèles suggérés, mais décide de créer sa propre situation au NCLC 5 et pour sa classe qui se compose exclusivement de femmes.

Organiser un repas de fin d'année dans son entreprise

Vous êtes secrétaire dans une école de langues. La directrice vous demande d'organiser, avec une collègue, un repas de fin d'année pour les employés.

La combinaison de tâches proposée est la suivante :

NCLC 5

Compréhension de l'oral

Écouter ses collègues dire ce qu'ils aimeraient manger et boire ainsi que préciser leurs restrictions alimentaires, et prendre des notes.

I. Relations interpersonnelles

Comprendre des échanges de simples à modérément complexes qui contiennent des propositions, des invitations, des compliments ou l'expression d'intérêts ou de préférences.

- Comprendre le sens général, de même que des éléments d'information explicite et parfois implicite.
- Reconnaître l'attitude, l'humeur, l'intention et les rapports des interlocuteurs à partir d'indices verbaux.

Expression orale

Donner à sa collègue la liste des boissons à acheter.

II. Consignes

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

- Présenter les étapes en ordre.
- Vérifier la compréhension des interlocuteurs.

Compréhension de l'écrit

Lire le courriel de sa collègue qui suggère un service de traiteur qu'elle connaît.

III. Messages sur les affaires et services

Comprendre des textes sur les affaires simples à modérément complexes (brochures, avis publics, dépliants publicitaires, lettres commerciales).

Comprendre l'idée principale ainsi que l'information explicite et parfois implicite.

Expression écrite

Rédiger un courriel pour informer ses collègues des détails du repas.

IV. Information

Écrire des textes simples à modérément complexes et bien structurés d'un paragraphe pour décrire des personnes, des objets, des activités ou des procédés familiers.

- Fournir des détails et des explications.
- Faire une description précise.
- Appuyer les idées principales d'information complémentaire.

Fatia s'est assurée que les quatre tâches renvoyaient aux quatre habiletés langagières. Elle sait qu'il s'agit des piliers des NCLC, puisqu'elle en utilise le cadre depuis de nombreuses années.

Fatia a également préparé ses tâches de façon à ce qu'elles correspondent à une séquence d'actions à accomplir pour organiser un repas à l'intention des employés :

- écouter ses collègues dire ce qu'ils aimeraient manger et boire ainsi que préciser leurs restrictions alimentaires, et prendre des notes;
- donner à sa collègue la liste des boissons à acheter;
- lire l'offre de services d'un traiteur et ses différentes formules sur Internet;
- rédiger un courriel pour informer ses collègues des détails du repas.

Enfin, Fatia a travaillé ses tâches de façon à rattacher chacune d'elles à un descripteur de compétence clé des NCLC 5. Par exemple :

Tâche : Écouter ses collègues dire ce qu'ils aimeraient manger et boire ainsi que préciser leurs restrictions alimentaires, et prendre des notes.

Tâche créée à partir du descripteur suivant :

I. Relations interpersonnelles (p. 32)

Comprendre des échanges de simples à modérément complexes qui contiennent des propositions, des invitations, des compliments ou l'expression d'intérêts ou de préférences.

- Comprendre le sens général, de même que des éléments d'information explicite et parfois implicite.
- Reconnaître l'attitude, l'humeur, l'intention et les rapports des interlocuteurs à partir d'indices verbaux.

Fatia travaille au module qu'elle a créé.

Elle va ensuite travailler plusieurs jours avec ses apprenants sur les différentes tâches. Voici le résultat de sa préparation pour la compréhension de l'écrit.

<p>THÈME : Communiquer avec des collègues</p> <p>SITUATION DE COMUNICATION : Organiser un repas de fin d'année dans son entreprise <i>Vous êtes secrétaire dans une école de langues. La directrice vous demande d'organiser, avec une collègue, un repas de fin d'année pour les employés.</i></p>	
NCLC : 5	Compréhension de l'écrit
TÂCHES DE LA VIE RÉELLE CIBLES	Comprendre le courriel de sa collègue qui suggère un service de traiteur qu'elle connaît.
DESCRIPTEURS DE COMPÉTENCES CLÉS	<p>III. Messages sur les affaires et services</p> <p>Comprendre des textes sur les affaires simples à modérément complexes (<i>brochures, avis publics, dépliants publicitaires, lettres commerciales</i>).</p> <p>- Comprendre l'idée principale ainsi que l'information explicite et parfois implicite.</p>
CONTEXTE	<p>Un employé doit souvent travailler en équipe avec un collègue. Il doit pouvoir comprendre les suggestions de ce dernier pour en tenir compte.</p> <p>Il est important de connaître les prix des traiteurs pour prendre des décisions éclairées en fonction du budget alloué par la direction.</p>
CONTENU LANGAGIER	<p>Vocabulaire se rapportant aux services de traiteur.</p> <p>Expressions relatives aux suggestions et aux conseils.</p> <p>Expressions utilisées pour argumenter.</p>
TÂCHES D'ÉVALUATION	Dans le cadre d'une simulation, lire le courriel de la collègue suggérant un service de traiteur. La rencontrer pour confirmer ses arguments et vérifier certaines données implicites (par exemple : est-ce que « livraison disponible » veut dire « livraison gratuite »?).

Fatia a également rempli la grille d'évaluation destinée aux apprenants.

Habileté : Compréhension de l'écrit					
Tâche d'évaluation : Dans le cadre d'une simulation, lire le courriel de la collègue suggérant un service de traiteur. La rencontrer pour confirmer certaines données implicites (par exemple : est-ce que « livraison disponible » veut dire « livraison gratuite »?).					
Domaine et descripteur de compétence clé : III. Messages sur les affaires et services Comprendre des textes sur les affaires simples à modérément complexes (<i>brochures, avis publics, dépliants publicitaires, lettres commerciales</i>). - Comprendre l'idée principale ainsi que l'information explicite et parfois implicite.					
Critères	ÉVALUATION				Commentaires
	Attention	Plutôt satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	
Critères holistiques					
1. L'apprenant a compris les renseignements importants					
Critères analytiques					
2. À partir de sa lecture, l'apprenant a rapporté les renseignements essentiels pour les confirmer					
3. À partir de sa lecture, l'apprenant a repris les arguments exposés dans le courriel, qu'il a repérés à l'aide des marqueurs					
4. À partir de sa lecture, l'apprenant a posé une question sur de l'information partielle (service de livraison payant ou non?)					

Fatia remplit les gabarits assez rapidement. Elle continue de le faire pour assurer la cohérence de son enseignement selon les NCLC. Ainsi, elle peut également créer des tâches sans trop s'éloigner du cadre des NCLC. Ces documents lui permettent aussi de créer une banque de tâches liées à l'emploi. Depuis quelques mois, elle met des tâches en commun avec des collègues qui font le même genre d'exercices et enrichit ainsi sa banque de tâches.

Mise en situation 4

Mohamad a une classe de NCLC 5-6 composée d'hommes et de femmes. Il a suivi quelques cours de formation sur les NCLC. Il n'a toutefois pas l'habitude de créer ses propres tâches en lien avec les NCLC. Il ne se sent pas capable de s'éloigner des modèles proposés dans le Guide, bien qu'aucun ne réponde tout à fait à ses besoins. De plus, il doit tenir compte du fait que ses apprenants ne sont pas tous au même niveau. Il doit travailler à la fois le NCLC 5 et le NCLC 6. Il a déjà réalisé son analyse des besoins. Comme il enseigne à la même école que Fatia (mise en situation 3), il décide de lui demander son aide. Celle-ci accepte avec plaisir.

Comment Mohamad va-t-il utiliser l'Addenda et les NCLC avec l'aide de Fatia?

Fatia et Mohamad font d'abord le bilan de l'analyse des besoins. Ils constatent que le thème *Communiquer avec des collègues* semble intéresser la majorité des apprenants de la classe de Mohamad. Fatia propose alors à Mohamad d'utiliser la situation et les tâches qu'elle a déjà créées pour ses propres apprenantes de NCLC 5. Elle va l'aider à adapter son travail à une classe de NCLC 5 et 6, composée d'hommes et de femmes. Tout d'abord, il est possible de modifier légèrement la situation, étant donné que les hommes auraient peut-être du mal à se voir dans le rôle de secrétaire, sachant qu'il est souvent occupé par des femmes. Voici la nouvelle situation qui peut faire consensus :

Organiser un repas de fin d'année dans son entreprise

Vous êtes employé dans une entreprise qui vend du matériel informatique. La directrice vous demande d'organiser, avec l'aide d'une collègue, un repas de fin d'année pour les employés.

Ici, hommes comme femmes pourront se voir dans le rôle qui leur sera donné.

Les descripteurs de compétence clés des NCLC 5 et 6 pour les mêmes habileté et domaine de compétence doivent être indiqués. Mohamad va remplir les gabarits avec l'aide de Fatia.

THÈME : Communiquer avec des collègues

SITUATION DE COMUNICATION : Organiser un repas de fin d'année pour les employés

Vous êtes employé dans une entreprise d'informatique. La directrice vous demande d'organiser, avec l'aide d'une collègue, un repas de fin d'année pour les employés.

NCLC : 5

Compréhension de l'écrit

**TÂCHES DE LA
VIE RÉELLE
CIBLES**

Comprendre le courriel de sa collègue suggérant un service de traiteur qu'elle connaît.

DESCRIPTEURS DE COMPÉTENCE CLÉS	<p>NCLC 5. III. Messages sur les affaires et services</p> <p>Comprendre des textes sur les affaires simples à modérément complexes (<i>brochures, avis publics, dépliants publicitaires, lettres commerciales</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre l'idée principale ainsi que l'information explicite et parfois implicite. <p>NCLC 6. III. Messages sur les affaires et services</p> <p>Comprendre des textes sur les affaires modérément complexes (<i>conseils, demandes ou données techniques</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Comprendre l'idée principale, certaines idées secondaires ainsi que l'information explicite et implicite. - Comprendre l'intention et l'attitude du scripteur. <p>SOUTIEN DE FATIA : Fatia attire l'attention de Mohamad sur ce qui distingue les descripteurs du niveau 5 et du niveau 6. Au NCLC 6, l'apprenant doit pouvoir comprendre davantage d'information implicite, et cerner les intentions et l'attitude du scripteur, qui ne sont pas toujours explicites.</p>
CONTEXTE	<p>Un employé doit parfois travailler en équipe avec un collègue. Il doit pouvoir comprendre les suggestions de ce dernier pour en tenir compte.</p> <p>Il est important de connaître les prix des traiteurs pour prendre des décisions éclairées en fonction du budget alloué par la direction.</p> <p>SOUTIEN DE FATIA : Fatia attire l'attention de Mohamad sur les rapports de force en entreprise. C'est une piste de travail pour le NCLC 6, puisque l'apprenant doit être en mesure d'interpréter les intentions et l'attitude d'un collègue à partir de son discours.</p>
CONTENU LANGAGIER	<p>Vocabulaire se rapportant aux services de traiteur.</p> <p>Expressions relatives aux suggestions et aux conseils.</p> <p>Expressions utilisées pour argumenter.</p>
TÂCHES D'ÉVALUATION	<p>Dans le cadre d'une simulation, lire le courriel de la collègue suggérant un service de traiteur. La rencontrer pour confirmer ses arguments et vérifier certaines données implicites (par exemple : est-ce que « livraison disponible » veut dire « livraison gratuite »?).</p>

Mohamad remplit également la grille d'évaluation destinée aux apprenants. Fatia lui explique qu'il va devoir enrichir sa grille pour travailler également le NCLC 6. L'enrichissement se fait sur le plan des attentes et de l'ajout de descripteurs de compétence clés. L'enrichissement figure en vert ci-dessous.

Habilité : Compréhension de l'écrit					
<p>Tâche d'évaluation : Dans le cadre d'une simulation, lire le courriel d'une collègue suggérant un service de traiteur. La rencontrer pour confirmer ses arguments et vérifier certaines données implicites (par exemple : est-ce que « livraison disponible » veut dire « livraison gratuite »?)</p>					
<p>Domaine et descripteur de compétence clé : NCLC 5. III. Messages sur les affaires et services Comprendre des textes sur les affaires simples à modérément complexes (<i>brochures, avis publics, dépliants publicitaires, lettres commerciales</i>). - Comprendre l'idée principale ainsi que l'information explicite et parfois implicite. NCLC 6. III. Messages sur les affaires et services Comprendre des textes sur les affaires modérément complexes (<i>conseils, demandes ou données techniques</i>). - Comprendre l'idée principale, certaines idées secondaires ainsi que l'information explicite et implicite. - Comprendre l'intention et l'attitude du scripteur.</p>					
Critères	ÉVALUATION				Commentaires
	Attention	Plutôt satisfaisant	Satisfaisant	Très satisfaisant	
Critères holistiques					
1. L'apprenant a compris l'information importante (NCLC 5)					
2. L'apprenant a compris l'intention et l'attitude de sa collègue (NCLC 6)					
Critères analytiques					
3. L'apprenant a rapporté l'information essentielle pour la confirmer (NCLC 5-6)					

4. L'apprenant a repris les arguments exposés dans le courriel, qu'il a repérés à l'aide des marqueurs					
5. L'apprenant a posé des questions sur de l'information partielle (service de livraison payant ou non?)					
6. L'apprenant a discuté avec sa collègue de ses intentions et de son attitude en s'appuyant sur des éléments du courriel (NCLC 6)					

Fatia précise à Mohamad qu'il est aussi possible de créer deux grilles d'évaluation distinctes. Celle pour le NCLC 6 reprendrait les critères d'évaluation du NCLC 5, auxquels s'ajouteraient ceux du NCLC 6. Mohamad remercie Fatia et lui promet de lui raconter son expérience de travail et d'évaluation. Fatia, de son côté, a maintenant du matériel clé en main pour une classe qui correspondrait au profil de celle de Mohamad. Gagnant-gagnant!

CONCLUSION

Le Guide visait à expliquer comment travailler à la fois avec l'Addenda et les NCLC. Il s'adresse aux instructeurs qui utilisent les NCLC et doivent axer leur enseignement ou une partie de celui-ci sur le travail.

Les objectifs du Guide étaient les suivants :

- réviser les notions essentielles des NCLC;
- savoir sélectionner des modules axés sur l'emploi parmi ceux présentés dans l'Addenda, en fonction du NCLC visé;
- savoir adapter des exemples de modules axés sur l'emploi à partir de l'Addenda et des NCLC;
- savoir créer son propre module axé sur l'emploi à partir de l'Addenda et des NCLC.

La présentation de quatre mises en situation nous semblait indispensable pour expliquer concrètement l'utilisation des modules modèles de l'Addenda selon l'expérience des NCLC des instructeurs, et leur faciliter la création de contenu pédagogique lié au marché du travail.

Aux fins d'enrichissement supplémentaire, vous trouverez dans les pages qui suivent :

- deux modèles d'évaluation des besoins axés sur le travail;
- des plans de modules;
- un glossaire.

Fruit d'un travail considérable, ce guide se voulait un document des plus pratiques. Nous espérons avoir atteint notre but. Merci de nous aider à améliorer constamment nos ressources!

ANNEXE A [\(Analyse des besoins STADE I.pdf\)](#)

Questionnaire d'analyse des besoins axés sur l'emploi

Prénom : _____ Nom de famille : _____

1. Vous cherchez un emploi?
- Ou vous cherchez un nouvel emploi?



2. Dans quel domaine voulez-vous travailler?

 <p>Services à l'enfance <input type="checkbox"/></p>	 <p>Administration <input type="checkbox"/></p>	 <p>Santé <input type="checkbox"/></p>
 <p>Transport <input type="checkbox"/></p>	 <p>Restauration <input type="checkbox"/></p>	 <p>Hôtellerie <input type="checkbox"/></p>
 <p>Construction <input type="checkbox"/></p>	 <p>Service à la clientèle <input type="checkbox"/></p>	 <p>Informatique <input type="checkbox"/></p>
 <p>Sports/Bien-être physique <input type="checkbox"/></p>	 <p>Services communautaires <input type="checkbox"/></p>	<p><input type="checkbox"/> Autre : _____</p>

3. Quelle habileté voulez-vous améliorer le plus? Cochez-en une seule.

Écouter

Parler

Lire

Écrire



4. Avec qui voulez-vous parler français au travail?

Patron

Employés

Collègues

Clients

5. Quelle compétence voulez-vous améliorer le plus? Cochez-en une seule.



Communiquer ses idées



Superviser le travail d'un employé



Échanger avec ses collègues



Rédiger des courriels



Lire des documents de travail



Servir les clients



Comprendre son évaluation du rendement



Remplir des formulaires

Autre : _____

ANNEXE B [\(Analyse des besoins STADE II\)](#)

Exemple de formulaire d'analyse des besoins à remettre aux apprenants au premier cours

Soyez les bienvenus au cours de français! Veuillez remplir le questionnaire ci-dessous.

Vos réponses m'aideront à planifier les leçons.

Si une question vous pose des difficultés, n'y répondez pas. Passez à la prochaine question. Merci!

Nom : _____ Date : _____

1. Depuis combien de temps habitez-vous au Canada? _____
2. Quel est votre niveau de scolarité? _____
3. Quelle est votre profession? _____
4. Quel type de travail cherchez-vous? _____
5. Avez-vous déjà eu un patron? _____
6. Avez-vous déjà supervisé le travail de quelqu'un? _____
7. Au Canada, avez-vous besoin du français au travail?

8. Selon vous, quel est le niveau de difficulté de ces situations de communication?
Écrivez 1 pour *très difficile*, 2 pour *difficile* et 3 pour *facile* :

- Communiquer avec un patron _____
- Communiquer avec un collègue _____
- Communiquer avec un client _____
- Communiquer avec un fournisseur _____
- Communiquer avec un employé quand on est gestionnaire _____

9. Avez-vous déjà étudié le français par vous-même? Si oui, comment? Avec quels outils?

10. Selon vous, quelle habileté est votre point fort : compréhension de l'oral, expression orale, compréhension de l'écrit ou expression écrite? Pourquoi? _____

Selon vous, quelle habileté est votre point faible : compréhension de l'oral, expression orale, compréhension de l'écrit ou expression écrite? Pourquoi? _____

11. Selon vous, quelles habiletés sont les plus utiles en français au travail?

- Compréhension de l'oral Expression orale Compréhension de l'écrit Expression écrite



Pourquoi? _____

12. Selon vous quelles habiletés sont les moins utiles en français dans votre travail? _____

13. À quelle fréquence aimeriez-vous faire ces activités en classe?

Écrivez 1 pour *tous les jours*, 2 pour *souvent* et 3 pour *rarement* :

_____ Faire des présentations orales

_____ Écouter les nouvelles

_____ Regarder des vidéos

_____ Faire des exercices de grammaire

_____ Faire des dictées

_____ Faire des exercices de vocabulaire

_____ Faire des exercices de prononciation

_____ Utiliser l'ordinateur

_____ Participer à des discussions

_____ Rédiger des textes

_____ Travailler en groupe

_____ Lire le journal

14. Selon quel pourcentage du temps utilisez-vous votre langue maternelle? _____

15. Selon quel pourcentage du temps utilisez-vous l'anglais? _____

16. Selon quel pourcentage du temps utilisez-vous le français? _____

17. Que voulez-vous faire après ce cours de français? _____

ANNEXE C (Module Emploi NCLC 1-2)

Module Emploi				
Thème : Communiquer avec des personnes à l'externe		Situation de communication : Conclure un contrat de déneigement pour l'entreprise		NCLC 1-2
Habiletés	CO	EO	CE	EE
Tâches cibles	Compréhension de l'oral Comprendre la demande de son patron, soit trouver un fournisseur de services de déneigement.	Expression orale Accepter ou refuser, poser des questions simples.	Compréhension de l'écrit Comprendre un courriel du fournisseur de services de déneigement précisant le prix et l'horaire des travaux.	Expression écrite Rédiger une petite annonce pour trouver un fournisseur de services de déneigement.
Descripteurs de compétence clés	<p>III. Persuasion NCLC 1 Comprendre certaines expressions mémorisées, utilisées pour attirer l'attention, offrir ou demander de l'aide en lien avec des besoins immédiats.</p> <p>NCLC 2 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.</p>	<p>III. Persuasion NCLC 1 Formuler des questions et des demandes très simples en lien avec les besoins immédiats et y répondre (demander ou donner l'heure ou le prix, demander de répéter, demander de l'aide).</p> <p>NCLC 2 Formuler des questions, des demandes et des avertissements très simples en lien avec les besoins immédiats et y répondre.</p>	<p>III. Messages sur les affaires et services NCLC 1 Comprendre des textes sur les affaires très courts et très simples en lien avec les besoins immédiats et accompagnés d'illustrations.</p> <p>NCLC 2 Comprendre des textes sur les affaires très courts et simples en lien, avec les besoins immédiats et accompagnés d'illustrations.</p>	<p>III. Messages sur les affaires et services NCLC 1 Écrire quelques mots, expressions ou phrases très courtes mémorisés pour offrir ou demander un service en lien avec les besoins immédiats.</p> <p>NCLC 2 Écrire quelques phrases très courtes et très simples pour offrir ou demander un service en lien avec les besoins immédiats.</p>

Information sur le contexte	<p>Le module porte sur la communication avec son patron ainsi qu'avec un fournisseur de services de déneigement. Au NCLC 2, la communication est informelle. Par contre, comme il s'agit d'une situation au travail, il y a un certain niveau de formalité dans les communications avec son patron ou avec un tiers. On introduit donc une communication un peu plus formelle (formules de politesse, vouvoiement). Le contexte étant prévisible et non exigeant, on ne place pas l'apprenant dans des situations de conflits avec ses superviseurs ni dans des situations complètement inattendues.</p> <p>Parlez du déneigement des toits, des stationnements, des marches et des entrées.</p>
Vocabulaire	<p>Vocabulaire se rapportant à la neige : déneiger, chasse-neige, tempête de neige, contrat de déneigement, neiger, verglas, hiver, service de déneigement, entrée, stationnement, trottoir</p> <p>Vocabulaire se rapportant au déneigement : déneiger, chasse-neige, tempête de neige, contrat de déneigement, neiger, verglas, service de déneigement, entrée, stationnement, trottoir, balcon, marches, fréquent, fiable, accessible, déblayer, intempérie, nettoyage, matinal, épandage d'abrasif, prix compétitifs, soumission, service 24 h/24, 7 j/7, chargement et transport de la neige, soufflage de la neige</p> <p>Vocabulaire se rapportant aux coordonnées : numéro de téléphone, adresse, dates.</p> <p>Vocabulaire se rapportant à la publication d'une annonce : recherché, description, entreprise de déneigement commercial, service de déneigement commercial, nous cherchons...</p> <p>Expressions servant à poser des questions : Quand pouvez-vous venir? Est-ce que vous pouvez? Avez-vous...? Offrez-vous...?</p>
Plan grammatical	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser le temps de verbe qui convient : Je cherche... Nous cherchons... Pouvez-vous...? Nous aimerions faire déneiger... Utiliser des phrases interrogatives Commencer à utiliser la majuscule et le point Utiliser le conditionnel de politesse <p>Comprendre des phrases simples à la forme interrogative, affirmatives ou négatives : Pourrais-tu...? Aurais-tu le temps de...? Je peux le faire. Je n'ai pas le temps... Je peux le faire demain.</p> <p>Donner des consignes : Arrivez tôt. Attention aux arbres.</p>
Plan textuel	Comprendre des mots qui marquent l'ordre des événements (hier, aujourd'hui)
Plan sociolinguistique	Vouvoyer son patron et l'entrepreneur

Tâches d'évaluation	Les apprenants travaillent deux par deux. L'un des apprenants lit à voix haute le document 1 (la demande du patron) et l'autre y répond correctement et pose une question. Inverser les rôles en utilisant le document 2 (une autre demande).	Lire le courriel d'un fournisseur de services de déneigement. Démontrer sa compréhension en remplissant un texte à trous des bonnes réponses.	Rédiger une petite annonce très simple pour trouver un fournisseur de services de déneigement.
Ressources	Annonces de fournisseurs de services de déneigement : https://www.kijiji.ca/b-snow-removal-property-maintenance/ontario/deneigement/k0c75519004		
Suggestions d'activités : développement des compétences	<ul style="list-style-type: none"> • Exercices pour comprendre la fonction des mots dans la phrase (verbe, sujet, complément, adjectif) • Exercices pour apprendre à poser des questions et à y répondre • Exemples d'activités : Lire les phrases suivantes - As-tu le temps? Peux-tu trouver un fournisseur? Tu peux trouver un fournisseur. Tu as trois soumissions. Demande trois soumissions. • Chacun leur tour les apprenants doivent donner une réponse appropriée qui démontre leur compréhension • Exercices de vouvoiement • Fournir des illustrations pour aider à la compréhension 		
Suggestions d'activités : mise en pratique des compétences	<p>Lire les annonces des fournisseurs de services de déneigement ci-dessous. Repérer le nouveau vocabulaire.</p> <p>S'exercer à donner des dates et des heures : Nous aurions besoin de faire déneiger de novembre à avril. Nous aimerions que le stationnement soit débarrassé avant 6 h. Pourriez-vous débarrasser deux fois par jour? Venez chaque fois qu'il y aura une tempête de neige. Nous voudrions faire déneiger le toit. Quels sont vos tarifs?</p> <p>Exercice à faire deux par deux : un apprenant lit les demandes du patron et l'autre y répond. Chacun leur tour, les apprenants doivent donner une réponse appropriée qui démontre leur compréhension d'une phrase interrogative, déclarative ou impérative. L'instructeur aura préalablement enseigné ces phrases.</p> <p>Exemples : Patron : As-tu le temps? Peux-tu trouver un fournisseur? Tu peux trouver un fournisseur. Tu as trois soumissions. Demande trois soumissions, s'il te plaît. Réponses de l'employé : Vous me demandez de trouver un fournisseur de services de déneigement? Qu'est-ce que cela veut dire? Pouvez-vous m'expliquer comment faire? Avez-vous le contrat de l'année dernière? Parler au nom de son patron : J'appelle du magasin Peinture nouvelle... L'entreprise DécorPro cherche un fournisseur de services de déneigement... Je travaille chez Équipement Bisson, nous cherchons un fournisseur de services de déneigement... Mon patron cherche...</p>		

Courriel provenant d'un fournisseur de services de déneigement :

Madame, Monsieur,

Pour le déneigement du stationnement de votre commerce, nos tarifs sont de 400 \$ pour l'année (du 15 novembre au 15 avril). Le déneigement se fait deux fois par jour : une fois le matin, avant 6 h s'il y a accumulation de plus de 5 cm de neige durant la nuit, et une autre fois entre 9 h et 16 h 30.

Annonces d'un fournisseur de services de déneigement commercial

1.

Déneigement Boucher assure un service hivernal fiable et fréquent. Votre commerce sera déblayé et accessible, peu importe la chute de neige. Le déneigement de stationnements commerciaux, de chemins, d'entrées et de trottoirs, de même que l'épandage de sable ou de sel figurent parmi les services que nous offrons chaque hiver.

2.

Déneigement Techni-Snow est fière de vous offrir un service efficace, consciencieux, rapide et très matinal. L'entreprise se compose d'une équipe de professionnels compétents, dévoués et dynamiques.



3.

L'entreprise se compose d'une équipe de professionnels compétents, dévoués et dynamiques.

Service fiable 24 h/24, 7 j/7, déblaiements fréquents, équipement spécialisé et rabais divers ne sont que quelques-uns des avantages que nous vous offrons.

4.



Déneigement Lafleur. Nous offrons un service fiable 24 h/24, 7 j/7, des déblaiements fréquents, de l'équipement spécialisé. Votre commerce sera déblayé et accessible, peu importe la chute de neige. Nous faisons des soumissions.

5.



Service de déneigement de toitures résidentielles et commerciales. Nous offrons un service efficace et rapide. Estimation gratuite. Contactez-nous sans tarder! Joey Roussin, 819-210-2474.

6.

Déneigement de toiture avec assurances. Résidentiel et commercial. Entrepreneur général avec licence et assurances. Nous offrons le service de déneigement de toiture, de balcon, etc. Service professionnel et prix concurrentiels (possibilités d'entente pour l'entretien).



7.



Déneigeur professionnel depuis 10 ans, commercial et résidentiel, intervention sur toits plats et en pente. Prix sur mesure, travail rapide et garanti!

Document 1 :

Ahmed, es-tu bien occupé aujourd'hui? As-tu le temps de téléphoner à un fournisseur de services de déneigement? Nous avons besoin que notre toit, notre stationnement et notre entrée soient déneigés.

Document 2 :

Lenna, pourrais-tu trouver un fournisseur de services de déneigement pour cette année? Il faudra qu'il s'occupe de notre stationnement de novembre à avril. Demande trois soumissions, s'il te plaît.

ANNEXE D (Module Emploi NCLC 3-4)

Module Emploi				
Thème : Communiquer avec des personnes à l'externe		Situation de communication : Conclure un contrat de déneigement pour l'entreprise		NCLC 3-4
Habiletés	CO	EO	CE	EE
Tâches cibles	Compréhension de l'oral Comprendre la description simple des services de déneigement proposés.	Expression orale Expliquer les exigences de l'entreprise en matière de déneigement au fournisseur de services.	Compréhension de l'écrit Comprendre le courriel de son patron demandant d'embaucher un fournisseur de services de déneigement.	Expression écrite Envoyer un courriel à son patron pour motiver son choix.
Descripteurs de compétence clés	IV. Information NCLC 3 Comprendre des récits courts ou des descriptions simples portant sur une expérience personnelle, une personne, une situation ou une activité familière. NCLC 4 Comprendre des récits courts ou des descriptions simples portant sur une expérience personnelle, une personne, une situation ou une activité familières.	IV. Information NCLC 3 Fournir et demander des renseignements sur les besoins courants, les goûts et les impressions. NCLC 4 Fournir et demander des renseignements sur les besoins courants, les goûts, les impressions et les sentiments.	III. Messages sur les affaires et services NCLC 3 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). NCLC 4 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).	III. Messages sur les affaires et services NCLC 3 Écrire des messages simples pour offrir ou demander un produit ou un service, ou encore de l'aide. NCLC 4 Écrire des messages simples d'un paragraphe en lien avec le travail ou la collectivité.

Information sur le contexte	Lorsqu'on communique avec des personnes à l'extérieur de l'organisation, il est nécessaire de connaître et de respecter certaines formalités, que ce soit à l'écrit ou à l'oral. Il faut adopter un ton professionnel dans ses communications. Discutez avec les apprenants des différentes étapes de la conclusion d'un contrat avec un fournisseur de services : rencontrer les fournisseurs, discuter avec eux des services qu'ils proposent, trouver un accord, demander une offre de service, etc. Vous pouvez varier le type de contrat (déchetage de documents, nettoyage, entretien des plantes, etc.).	
Vocabulaire	Verbes utilisés pour demander ou obtenir : demander, prier de, solliciter, réclamer, offrir, obtenir, recevoir, se procurer, aller chercher, acquérir, gagner Vocabulaire se rapportant aux services offerts : territoires couverts, entrée déneigée, frais de transport, membre de l'association..., frais supplémentaires, déblaiement Mot clés dans la rédaction d'un courriel à un supérieur : voici, en pièce jointe, vous trouverez, Dans l'attente de votre réponse, veuillez accepter mes sincères salutations	
Plan grammatical	Conditionnel de politesse, discours indirect avec de : demander de + infinitif Superlatif + adjectif (le plus fiable, le moins cher), + adverbe (le plus vite), + verbe (qui demande le moins)	
Plan textuel	Mots-liens : d'abord, ensuite, puis, enfin Reprise de l'information au moyen des pronoms	
Plan sociolinguistique	Formules de politesse dans la rédaction d'un courriel professionnel	
Tâches d'évaluation	L'instructeur énumère les exigences du patron (voir la tâche en CE) quant au service de déneigement et lit ensuite le texte « Offre de service - déneigement ». L'apprenant doit ensuite poser des questions sur le texte lu et indiquer pourquoi l'offre de service répond ou non aux attentes du patron.	Distribuer le courriel du patron exigeant de trouver un fournisseur de services de déneigement qui répond à des attentes précises. À partir de la description des services de deux entrepreneurs, écrire un courriel au patron pour motiver son choix.
Ressources	https://www.champlainpaving.ca/ https://www.entreprisesmarechal.com/fr/deneigement-et-autres-services/ http://www.mauriceville.com/index_fr	

Quelques différences entre les NCLC 3 et 4 pour planifier les leçons	Habilité et tâche cible	NCLC 3	NCLC 4
	CO - Comprendre la description simple des services de déneigement proposés.	Comprendre l'information clé (p. ex., le prix, l'horaire, le nom du fournisseur).	Comprendre certains éléments d'information implicite (p.ex., « <i>Je pense bien</i> être ici avant 8 h. » Il ne garantit donc pas pouvoir faire le travail à la demande du patron.).
	EO - Expliquer les exigences de l'entreprise en fait de déneigement au fournisseur de services.	Respecter les conventions de présentation des renseignements (adresse, horaire, durée).	Exprimer sa satisfaction ou son mécontentement quant à certaines situations (p. ex., Le déneigement en retard n'est pas acceptable.).
	CE - Comprendre le courriel de son patron demandant d'embaucher un fournisseur de services de déneigement.	Comprendre l'essentiel du message et l'information explicite clé (p. ex., durée du contrat).	Comparer des éléments d'information pour faire un choix (p. ex., durée du contrat de la première tempête de 5 cm à...)
	EE - Envoyer un courriel à son patron pour motiver son choix.	Faire des phrases sans enchaînement ou avec peu d'enchaînement; transmettre l'essentiel du message (p. ex., Il peut venir avant 8 h. Il est parfois en retard.).	Appuyer les idées principales de quelques éléments d'information complémentaire. Liens entre les phrases (p. ex., Il peut venir avant 8 h, mais parfois un peu plus tard.)
Suggestions d'activités : développement des compétences	Parler au nom de quelqu'un : Mon employeur me demande de communiquer avec vous. Je peux signer le contrat au nom de mon employeur . Je vais m'informer auprès de mon patron avant de vous répondre. Demander un service : Nous avons besoin de... Pouvez-vous faire le travail avant... Êtes-vous en mesure de... Justifier son choix : Je pense que l'entreprise est fiable. J'ai vérifié les recommandations de ses clients. Elle me semble la plus compétente.		
Suggestions d'activités : mise en pratique des compétences	Chercher en ligne des offres de service de différents fournisseurs (déneigement ou autres services plus pertinents pour les apprenants) et les comparer. Écrire un message sur le site Web d'un fournisseur pour demander un complément d'information. En groupe : discuter des normes d'attribution de contrats.		

Courriel du patron

Sans titre - Message (HTML)

Fichier Message Insertion Options Format du texte Révision Antivirus Adobe PDF Outils - nous ce que vous voulez faire.

Calibri (Co) 11 A A

Assurer un suivi Importance haute Importance faible Afficher les modèles

Envoyer

Objet

Bonjour Bintou,

J'aimerais te confier une nouvelle tâche. Pourrais-tu te charger de trouver un fournisseur de services de déneigement pour notre stationnement. Je sais que tu le faisais dans ton ancien emploi. Voici nos critères, qui différent peut-être :

- **Durée du contrat** : (NCLC 3) De novembre à avril. (NCLC 4) Le contrat doit être en vigueur de la première tempête de 5 cm ou plus, jusqu'à la dernière tempête de 5 cm ou plus.
- **Horaire du déneigement** : Il faut que le déneigement soit fait avant 7 h. Nos bureaux ouvrent à 8 h, et les clients arrivent parfois avant.
- **Où décharger la neige** : Il faut éviter de bloquer des espaces de stationnement. De plus, le règlement municipal interdit de décharger la neige le long de la voie publique.
- **Autres services connexes** : Épandre de l'abrasif en cas de verglas; enlever la neige quand elle déborde du terrain réservé à cet effet.
- **Modalités de paiement** : Il faut voir avec le fournisseur si on peut payer par versements.

J'attends de tes nouvelles dès que tu trouveras un fournisseur répondant à nos attentes. Je te remercie de bien vouloir me transmettre tous les détails dans les meilleurs délais.

Normand

ANNEXE E (Module Emploi NCLC 5-6)

Module Emploi				
Thème : Communiquer au sujet de la santé et sécurité au travail	Situation de communication : Être témoin d'un accident de travail (chute causée par un plancher glissant)			NCLC 5-6
Habiletés	CO	EO	CE	EE
Tâches cibles	Compréhension de l'oral Comprendre les consignes données par la personne responsable de la santé et sécurité au travail pour déclarer un accident de travail.	Expression orale Décrire à la personne responsable de la santé et sécurité au travail la série d'événements ayant mené à l'accident.	Compréhension de l'écrit Comprendre un formulaire de rapport d'accident.	Expression écrite Remplir un formulaire de rapport d'accident.
Descripteurs de compétence clés	II. Consignes NCLC 5 Comprendre des consignes de simples à modérément complexes se rapportant à des procédures familières (jusqu'à huit étapes). NCLC 6 Comprendre des consignes modérément complexes se rapportant à des procédures techniques peu familières (jusqu'à 10 étapes).	IV. Information NCLC 5 Faire un exposé pour raconter des événements passés, présents et futurs, et décrire des activités, des expériences et des lieux familiers (environ cinq minutes). NCLC 6 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).	VI Information NCLC 5 Comprendre l'information dans des textes non continus simples à modérément complexes (cartes, horaires, annuaires, schémas, tableaux, diagrammes, moteurs de recherche, index, glossaires, tables des matières, plans de sites Web). NCLC 6 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).	IV. Information NCLC 5 Remplir des formulaires simples à modérément complexes. NCLC 6 Remplir des formulaires modérément complexes.

Information sur le contexte	<i>Invitez les apprenants à explorer les sites Web suivants, en français :</i> https://www.cchst.ca/ https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sante-securite.html https://www.ontario.ca/fr/page/signalement-des-incidents-sur-le-lieu-de-travail-ou-des-risques-lies-la-structur <i>Discutez-en en classe. Comparez la réalité avec celle des pays d'origine.</i>		
Vocabulaire	Vocabulaire du formulaire : dernier jour travaillé, nature de la blessure, subir une blessure, éviter, premiers soins, équipement utilisé, cause de l'accident, date de l'accident, date de déclaration de l'accident... Vocabulaire employé pour décrire l'intensité : blessure grave, très douloureux, coupure profonde...		
Plan grammatical	Utiliser des verbes pronominaux au passé, pour raconter un accident : se blesser, se relever (incapable de), se sentir (étourdi, faible) ... Situer des événements dans le temps : indicateurs d'antériorité, de postériorité et de simultanéité (avant, pendant et après) Exprimer la cause : parce que, car, utilisation du participe présent (Je me suis fait mal au dos en transportant un colis trop lourd), à cause de, faute de...		
Plan textuel	Écrire un récit cohérent en utilisant les mots-liens : d'abord, ensuite, enfin premièrement, deuxièmement...		
Plan sociolinguistique			
Tâches d'évaluation	CO et EE L'instructeur raconte un accident de travail, puis demande aux apprenants de remplir le formulaire de rapport d'accident.	CE et EO Les apprenants lisent un rapport d'accident et doivent raconter ce qui s'est passé à voix haute.	

Ressources	<p>Exemples de formulaires de rapport d'accident https://hr.uottawa.ca/files/forms/leave/accident_incident_report.pdf http://www.cepeo.on.ca/wp-content/uploads/migration/documents/sst/rapport-accident-travail.pdf</p> <p>Information sur la santé et sécurité au travail https://www.cchst.ca/ https://www.canada.ca/fr/emploi-developpement-social/programmes/sante-securite.html https://www.ontario.ca/fr/page/signalement-des-incidents-sur-le-lieu-de-travail-ou-des-risques-lies-la-structure</p>
Quelques différences entre les NCLC 5 et 6 pour planifier les leçons	<p>Il n'y a pas de différence marquée entre les deux niveaux. Cependant, on note une progression du NCLC 5 au NCLC 6 dans l'utilisation de phrases complexes et de mots abstraits ainsi que dans la richesse des expressions idiomatiques et la diminution du nombre de fautes de grammaire.</p>
Suggestions d'activités : développement des compétences	<p>Accident et cause - un apprenant dit : « Je me suis cassé une jambe ». L'apprenant suivant précise la cause de l'accident : « en tombant sur le plancher mouillé ». Écouter des vidéos sur les accidents de travail. Trouver des formulaires en ligne, dresser la liste des questions et noter le vocabulaire utilisé; en groupe, trouver la définition des mots nouveaux.</p>
Suggestions d'activités : mise en pratique des compétences	<p>Exposer les facteurs qui ont contribué à l'accident. Décrire où l'accident s'est produit (lieu, immeuble, n° de salle, où précisément dans la salle); quelles mesures a-t-on prises pour éviter que la situation se répète?</p>

Un accident au travail...

Nom de l'employé : _____	Date de l'accident : _____
Lieu de l'accident : _____	Quand l'accident a-t-il été déclaré? _____
Est-ce qu'il y a des témoins? Qui sont-ils? _____	Nature de la blessure _____
Que s'est-il passé? _____	Quelle est la cause de l'accident? _____

Notes :

Lundi dernier, le 8 mars, en terminant mon quart de travail, j'étais très fatigué. J'ai oublié de remettre en place le dispositif de sécurité sur la trancheuse dans la salle 8b. Pendant que je nettoçais la trancheuse, elle s'est mise en marche et je me suis coupé à une main. La coupure n'était pas profonde. Hubert Bertrand, un collègue, a nettoyé la plaie et mis un pansement. Je suis rentré à la maison.

ANNEXE F (Module Emploi NCLC 7-8)

Module Emploi				
Thème : Communiquer avec des collègues		Situation de communication : Répartir les tâches dans le cadre d'un projet		NCLC 7-8
Habiletés	CO	EO	CE	EE
Tâches cibles	Compréhension de l'oral Comprendre les propos d'un membre de l'équipe qui exprime son mécontentement quant à la répartition des tâches.	Expression orale Convaincre un collègue du bien-fondé de la répartition des tâches.	Compréhension de l'écrit Comprendre les nuances dans le courriel d'un collègue au sujet de la répartition des tâches.	Expression écrite Rédiger un courriel pour exprimer, avec tact et nuances, son mécontentement quant à la répartition des tâches.
Descripteurs de compétence clés	<p>I. Relations interpersonnelles</p> <p>NCLC 7 Comprendre des échanges modérément complexes qui contiennent des excuses, des regrets, des plaintes ou l'expression d'opinions et expriment des sentiments d'espoir, de gratitude d'appréciation, de déception, de satisfaction, de mécontentement, d'approbation ou de désapprobation.</p> <p>NCLC 8 Comprendre une variété d'échanges ou de propos modérément complexes qui contiennent des doléances et des félicitations, et expriment des sentiments d'espoir, de gratitude, d'appréciation, de déception, de satisfaction, de mécontentement, d'approbation ou de désapprobation.</p>	<p>III. Persuasion</p> <p>NCLC 7 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.</p> <p>NCLC 8 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.</p>	<p>I. Relations interpersonnelles</p> <p>NCLC 7 Comprendre des notes, des lettres et des courriels modérément complexes (plaintes ou expression d'appréciation, d'espoir, de satisfaction ou de mécontentement).</p> <p>NCLC 8 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).</p>	<p>I. Relations interpersonnelles</p> <p>NCLC 7 Écrire une variété de textes à caractère personnel modérément complexes, informels ou formels, sur des sujets concrets et parfois abstraits à des fins sociales (messages d'appréciation, messages exprimant la satisfaction, le mécontentement ou la déception, tribune libre).</p> <p>NCLC 8 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).</p>

Information sur le contexte	Communiquer avec des collègues de même niveau que soi. Savoir exprimer son mécontentement ou son opinion avec assurance et tact. La répartition des tâches est à la base du travail d'équipe. Il faut affecter le travail en fonction des compétences, sans quoi il risque d'être mal fait. Discutez-en en classe.
Vocabulaire	Adverbes pour nuancer : certainement, évidemment, extrêmement, finalement, probablement, tellement, sincèrement, vraiment...
Plan grammatical	Faire des phrases pour convaincre : en dépit du fait que...; bien que certaines personnes croient...; je peux comprendre le problème...; c'est facile de voir pourquoi...; toutefois; indépendamment du fait que; selon mon expérience; certaines personnes pensent que...; néanmoins; vous pourriez croire que...; encore...
Plan textuel	Comprendre l'organisation rhétorique (continuité des propos, progression de l'information)
Plan sociolinguistique	Reconnaître l'attitude et l'humeur à partir d'indices verbaux (ton et intonation) Comprendre les sous-entendus
Tâches d'évaluation	Évaluation sous forme de projet : formez des équipes de trois ou quatre apprenants (qui, préférablement, ne se connaissent pas beaucoup). Remettez-leur une liste de situations problématiques qu'ils doivent résoudre, en se répartissant les tâches selon leurs compétences. Dans un deuxième temps, chaque apprenant rédige un courriel pour exprimer son mécontentement quant à la répartition des tâches. Attention au tact. Il faut exprimer les idées avec respect, mais fermeté.
Ressources	https://lematin.ma/journal/2016/la-repartition-des-taches-une-organisation-pour-la-reussite/257575.html
Suggestions d'activités : développement des compétences	Formuler une phrase de base, puis nuancer l'idée au moyen de différents adverbes. Créer un tableau de répartition des tâches dans différents domaines de travail. Activité « carte d'idées » pour imaginer un projet. Cette méthode est excellente pour concevoir un projet en groupe. https://www.mindjet.com/fr/uses/planification-des-activites/
Suggestions d'activités : mise en pratique des compétences	Faire un remue-méninges pour trouver des idées de projets et les tâches qui s'y rapportent. Exprimer par écrit son mécontentement avec tact. Convaincre que la répartition des tâches est appropriée.

ANNEXE G (Module Emploi NCLC 9-10)

Module Emploi				
Thème : Communiquer pour chercher du travail		Situation de communication : Utiliser les réseaux sociaux pour chercher du travail		NCLC 9-10
Habiletés	CO	EO	CE	EE
Tâches cibles	Compréhension de l'oral + Expression orale Participer à des discussions au sujet des réseaux sociaux. Être en mesure de parler des risques et des avantages de leur utilisation. Être en mesure d'expliquer la différence entre les différents réseaux, donner sa préférence, expliquer pourquoi.		Compréhension de l'écrit Lire des articles en ligne au sujet de l'incidence des nouvelles technologies sur la recherche d'emploi; sur les activités en ligne des candidats visibles par les employeurs, etc.	Expression écrite Préparer une présentation de type PowerPoint sur les réseaux sociaux et la recherche d'emploi.
Descripteurs de compétence clés	I. Relations interpersonnelles NCLC 9 Comprendre une variété d'échanges personnels et professionnels complexes entre des interlocuteurs ayant des rôles et des rapports variés. NCLC 10 Comprendre une variété d'échanges personnels et professionnels complexes entre des interlocuteurs ayant des rôles et des rapports variés.	IV. Information NCLC 9 Communiquer de l'information détaillée, de même que des opinions pour coordonner des travaux de groupe dans le cadre de rencontres en tête-à-tête, de réunions, de discussions ou de débats. NCLC 10 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.	IV. Information NCLC 9 Comprendre divers textes complexes sur le plan de la structure et du contenu (romans biographiques, dissertations, articles de fond, critiques, rapports de recherche). NCLC 10 Comprendre une variété de textes complexes sur le plan de la structure et du contenu (nouvelles littéraires, articles scientifiques, rapports d'enquête, dictionnaires terminologiques).	II. Reproduction et représentation de l'information NCLC 9 Résumer, à des fins personnelles ou professionnelles, le contenu d'un texte complexe (jusqu'à cinq pages) ou d'un exposé oral (jusqu'à 30 minutes) portant sur un sujet abstrait, théorique ou technique et peu familier. NCLC 10 Résumer, à des fins personnelles ou professionnelles, le contenu d'un texte complexe, dense et détaillé ou d'un exposé oral (jusqu'à une heure) portant sur un sujet abstrait, théorique ou technique et peu familier.

Information sur le contexte	
Vocabulaire	À ces niveaux, les apprenants ont déjà un vocabulaire étendu et précis, concret et abstrait, général ou technique. Il faut les encourager à l'enrichir et à le préciser encore davantage. Ils doivent faire eux-mêmes les recherches sur le vocabulaire approprié.
Plan grammatical	Ils ont une bonne maîtrise des structures grammaticales complexes. Il s'agit maintenant de peaufiner et de raffiner leurs habiletés. On ne laisse rien passer. Les apprenants sont autonomes et devraient être en mesure de s'autocorriger la plupart du temps. L'évaluation continue, au service de l'apprentissage, aidera à déterminer quels éléments de grammaire enseigner, selon les besoins.
Plan textuel	Ils doivent adapter la communication au contexte ainsi qu'au type de documents ou de présentation.
Plan sociolinguistique	Encourager l'utilisation d'expressions idiomatiques appropriées de façon spontanée.
Information sur les niveaux 9 et 10	Aux niveaux 9-10, les apprenants sont en mesure de communiquer de l'information, des idées et des opinions de façon claire et structurée sur des sujets complexes, abstraits et généraux, en lien avec des projets personnels, professionnels et scolaires. Il s'agit donc de les amener à approfondir les sujets, à chercher des articles scientifiques et à rédiger des textes bien structurés dont le contenu est clair et précis.
Tâches d'évaluation	Évaluation sous forme de projet : deux par deux, les apprenants font des recherches sur différents réseaux sociaux pour trouver des offres d'emploi. Ils cherchent ensuite des candidats pour pourvoir ces postes, toujours sur les réseaux sociaux. Ils présentent à la classe trois postes et un candidat idéal pour chacun. Les camarades posent des questions, mettent les compétences des candidats en doute, etc. Chaque apprenant doit ensuite rédiger deux à trois paragraphes bien structurés pour présenter un des postes et le candidat idéal, selon lui.

Ressources	https://www.modeles-de-cv.com/utiliser-reseaux-sociaux-pour-rechercher-emploi/ https://www.youtube.com/watch?v=PWT8JOyyuM Comment créer son profil en ligne https://fr.wikihow.com/cr%C3%A9er-son-profil-professionnel Comment créer son profil professionnel https://formation-linkedin-prospecter.com/tutoriel/comment-creer-un-profil-linkedin-efficace-en-10-etapes/
Suggestions d'activités : développement des compétences	https://www.ecrirepourleweb.com/ https://formation-linkedin-prospecter.com/tutoriel/comment-creer-un-profil-linkedin-efficace-en-10-etapes/ Écriture épiciène et inclusive
Suggestions d'activités : mise en pratique des compétences	Lire des profils sur les réseaux sociaux et en commenter la qualité. Proposer des améliorations. Trouver quel genre de travail ces personnes pourraient faire. Débatte du pour et du contre des réseaux sociaux.

GLOSSAIRE

Analyse des besoins	Enquête auprès des apprenants visant à comprendre et à cibler leurs besoins en matière de langue seconde, mais aussi de projets de vie, personnels, éducatifs et professionnels. Cette enquête est réalisée par de nombreux moyens : questionnaire, entretien personnel, discussion de groupe, etc. À partir de l'analyse des besoins, on aide l'apprenant à formuler ses objectifs d'apprentissage.
Communication descendante	Communication hiérarchique établie par l'employeur avec l'ensemble de ses salariés ou par un supérieur hiérarchique avec l'ensemble de ses subordonnés.
Communication ascendante	Communication du salarié avec la direction. Souvent formelle ou respectant, du moins, certaines normes.
Communication horizontale	Communication ayant pour but de favoriser l'échange entre salariés et d'éviter les conflits.
Comportements langagiers	Ensemble des éléments grammaticaux, textuels ou sociolinguistiques qui se manifestent dans la communication où sur lesquels le locuteur s'appuie pour comprendre. Ils servent à décrire et définir le niveau. Les comportements langagiers peuvent aussi inclure des éléments acquis lors de niveaux précédents. Ces notions sont directement liées aux composantes du modèle de la compétence langagière des NCLC.
Composante grammaticale (de la compétence langagière)	Connaissance de la graphie, de la prononciation, du vocabulaire, des structures grammaticales, de la syntaxe de base, des conventions orthographiques et grammaticales, etc.
Composante sociolinguistique (de la compétence langagière)	Conventions linguistiques liées à une société donnée : formules de politesse, registres de langue, etc. Dans les NCLC, cette composante fait partie du comportement langagier.

Composante textuelle (de la compétence langagière)	Connaissance des mécanismes de cohésion à l'intérieur d'une phrase (p. ex., recours aux pronoms et aux marqueurs de relation; références temporelles) et de cohérence du texte (organisation de l'information pour qu'elle suive une progression; continuité dans le temps, unité, conformité à la structure formelle de certains genres comme un courriel ou une carte d'invitation, etc.). Dans les NCLC, cette composante fait partie de comportement langagier.
Compétence langagière	Selon le cadre théorique des NCLC, la compétence langagière est la capacité de se servir de ses connaissances de la langue pour communiquer. La compétence langagière comprend une composante grammaticale, une composante textuelle et une composante sociolinguistique.
Contexte de communication	Le contexte de communication représente la situation et les circonstances dans lesquelles la communication a lieu. Celle-ci se produit à un moment, dans une situation, dans un lieu et à l'occasion d'un événement donnés.
Critère analytique	Critère d'évaluation qui permet de juger la performance communicative dans ses détails (p. ex., la capacité de l'apprenant d'utiliser en alternance le passé composé et l'imparfait dans un récit au passé).
Critère holistique	Critère d'évaluation qui permet de juger la performance communicative dans son ensemble (p. ex., la capacité de l'apprenant de se faire comprendre ou de transmettre les idées essentielles).
Domaine de compétence	Domaine englobant des descripteurs de compétence clés qui font partie de la même famille d'intentions de communication. Par exemple, on utilise le français pour nouer et entretenir des relations, exprimer ses attentes, ses rêves et ses sentiments, faire des affaires, planifier, persuader, informer et instruire. Les intentions de communication sont trop nombreuses pour être toutes abordées. C'est pourquoi les descripteurs de compétence clés ont été sélectionnés et répartis en familles, appelées « domaines de compétence ».
Descripteur de compétence clé	Énoncé qui explique un acte de communication pouvant être accompli par un apprenant de FLS dans des contextes variés. Un descripteur de compétence clé n'est donc pas associé à un contexte en particulier. Le descripteur est utilisé pour définir le niveau. Il peut inclure de l'information sur le degré d'efficacité de la communication, le contenu et la complexité du message; il peut aussi comprendre des éléments acquis à des niveaux précédents. Les descripteurs sont directement liés aux composantes du modèle de la compétence langagière des NCLC.

Échelle de compétence	Échelle descriptive de 12 jalons, ou points de référence, en FLS, échelonnés sur un continuum de compétence langagière allant du niveau débutant à avancé. 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.
Habilité langagière	Capacité de comprendre une langue donnée, de la parler, de la lire ou de l'écrire. Les habiletés langagières se divisent en deux ensembles : la compréhension et l'expression. La compréhension consiste à dégager le sens d'un message oral ou écrit. L'expression consiste à élaborer des discours ou des textes dans une intention particulière et pour un public donné.
Leçon	Enseignement qui s'étale sur une courte période et comprend des objectifs détaillés, des stratégies pédagogiques, des activités de soutien précises ainsi que des références, des ressources et des tâches d'évaluation. La leçon fait partie du plan de leçon.
Module	Série de leçons planifiées à long terme, permettant à l'instructeur de garder le cap quand il prépare ses leçons et de planifier des évaluations qui correspondent au contenu du cours dès les premières étapes du cycle d'enseignement ou d'évaluation. Le module fait partie du plan de module. Celui-ci est généralement axé sur une tâche cible et s'appuie sur les NCLC quant au choix d'activités de communication pour les quatre habiletés.
Paramètre de progression	Élément d'information ou de référence qui illustre la progression d'un niveau à l'autre. Les paramètres de progression sont catégorisés ainsi : type de discours; sujets/thèmes; étendue; contexte; autonomie et stratégies; vocabulaire; grammaire, syntaxe et structure.
Performance globale	Description de quelques phrases de ce qu'une personne peut faire de façon générale à un niveau donné.

Profil de compétence	<p>Description globale et visuelle de chacun des niveaux. Quatre niveaux à la fois sont présentés en colonne. Le profil de compétence couvre deux aspects :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La <i>performance globale</i> indique en quelques phrases ce qu'une personne peut faire au niveau visé. • Le <i>contexte de communication</i> précise de quelle façon la communication se déroule : type d'échange (face à face ou au téléphone), support audio ou vidéo, longueur de l'échange ou du texte, degré de complexité, aide fournie par l'interlocuteur, milieu, indices qui facilitent la compréhension d'un message, etc.
Stade	<p>Capacité de communication dans des contextes d'utilisation de la langue de plus en plus exigeants. Il existe trois stades : débutant, intermédiaire et avancé.</p>
Tâche	<p>Action de communication qui demande à un apprenant d'utiliser une ou plusieurs composantes de la compétence langagière en vue d'atteindre un but particulier. La tâche reflète une communication de la vie réelle.</p>