



Maintenant et demain
L'excellence dans tout ce que nous entreprenons

Compétences et emploi
Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles

Indicateur de la capacité d'utilisation de documents

Guide à l'intention des employeurs

Les employeurs peuvent utiliser cet outil pour en savoir plus sur les compétences liées à **l'utilisation de documents** de leurs employés. Il sert à donner des indications sur le niveau des compétences en fournissant des exemples de questions d'évaluation de niveau 1 et de niveau 2. Les employeurs qui utilisent cet outil pourront :

- obtenir des renseignements utiles sur les compétences que les employés utilisent en milieu de travail;
- définir les besoins de formation actuels des employés; et
- renforcer la formation en milieu de travail pour améliorer certaines compétences.

Les questions portent sur des tâches d'**utilisation de documents** réelles exécutées dans diverses professions. Il n'est **pas** nécessaire d'avoir des connaissances spécialisées pour y répondre.

Directives :

1. S'assurer que les employés lisent et comprennent les directives avant de répondre aux questions.
2. Détacher la *Feuille de réponses* de la section des questions.
3. Fixer des délais dans lesquels les employés doivent répondre aux questions. Habituellement, il ne faut pas plus de 20 minutes.
4. Inscrire les notes sur l'Indicateur en vous servant de la *Feuille de réponses*; accorder un point pour chaque réponse correcte. Ne pas attribuer de fraction de point.

Conseils utiles :

- Les employeurs pourraient donner aux employés la possibilité d'utiliser eux-mêmes cet outil et de se noter.
- Les résultats devraient toujours rester confidentiels.
- Il existe également des Indicateurs pour d'autres compétences essentielles.
- Si vos employés n'obtiennent pas au moins un niveau 2 dans le cadre de cet Indicateur, vous pourriez envisager de leur offrir une formation et un soutien pour les aider à améliorer leurs compétences liées à **l'utilisation de documents**.

TEAR HERE



Maintenant et demain

L'excellence dans tout ce que nous entreprenons

Compétences et emploi

Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles

Indicateur de la capacité d'utilisation de documents

Guide à l'intention des apprenants

*Cet Indicateur est un outil servant à vous aider à mieux comprendre vos compétences liées à l'**utilisation de documents**. Il présente dix exemples de questions d'évaluation pour vous donner des **indications** sur le niveau de vos compétences. Les cinq premières questions sont plus faciles (niveau 1) et les cinq suivantes, légèrement plus difficiles (niveau 2).*

*Le niveau des compétences essentielles varie du niveau 1 (de base) au niveau 4/5 (avancé). L'Indicateur vous aidera à savoir si vous devriez améliorer vos compétences liées à l'**utilisation de documents** et recevoir une formation supplémentaire. En améliorant vos compétences, vous pourrez exécuter vos tâches de façon plus efficace ou vous préparer à un changement de carrière.*

*Les questions comprises dans l'Indicateur sont fondées sur des tâches d'**utilisation de documents** réelles exécutées en milieu de travail. Il n'est **pas** nécessaire d'avoir des connaissances spécialisées pour y répondre.*

*Certaines questions nécessitent un recours limité à d'autres compétences. Par exemple, vous devez faire appel à votre capacité de lecture pour comprendre une question sur l'**utilisation de documents**.*

Directives

1. Accordez-vous 20 minutes au maximum pour répondre aux questions.
2. Inscrivez vos réponses directement dans les cases de réponse prévues à cette fin.
3. Si vous effectuez vous-même la notation de votre Indicateur, utilisez la Feuille de réponses fournie. Accordez-vous un point pour chaque bonne réponse. Ne pas attribuer de fraction de point.

Conseils utiles

- Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, sautez-la et passez à la question suivante. Vous pourrez toujours y revenir plus tard.
- Utilisez l'Indicateur pour vous aider à définir les compétences que vous pourriez avoir besoin d'améliorer.
- Il existe également des Indicateurs pour d'autres compétences essentielles.
- Si vous n'atteignez pas au moins le niveau 2, vous pourriez envisager d'améliorer vos compétences liées à l'utilisation de documents.

L'alphabétisation et les compétences essentielles— pour APPRENDRE, TRAVAILLER et VIVRE

Pour plus de renseignements sur l'alphabétisation et les compétences essentielles et d'autres outils connexes, rendez-vous sur le site rhdcc.gc.ca/competencesessentielles.

INDICATEUR DE LA CAPACITÉ D'UTILISATION DE DOCUMENTS

NIVEAU 1

Question n° 1

Quel symbole représente le matériel corrosif?

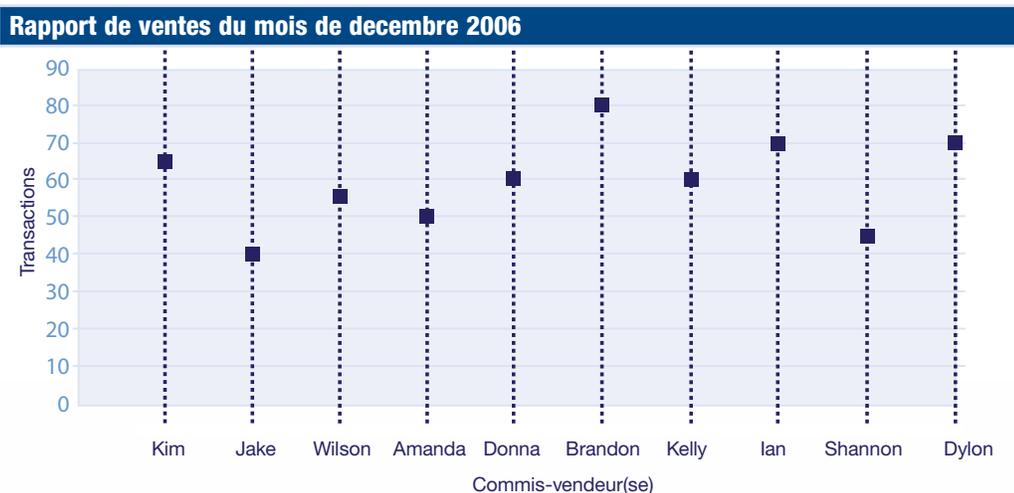
Encerclez ou surlignez votre réponse dans le tableau des matières dangereuses ci-dessous.

MATIÈRES DANGEREUSES			
 <p>CLASSE A Gaz comprimés</p>	 <p>CLASSE B Matières inflammables et combustibles</p>	 <p>CLASSE C Matières comburantes</p>	 <p>CLASSE D-1 Matières toxiques et infectieuses (matières ayant des effets toxiques immédiats et graves)</p>
 <p>CLASSE D-2 Matières toxiques et infectieuses (matières ayant d'autres effets toxiques)</p>	 <p>CLASSE D-3 Matières toxiques et infectieuses (matières infectieuses)</p>	 <p>CLASSE E Matières corrosives</p>	 <p>CLASSE F Matières dangereusement réactives</p>

Question n° 2

Quel commis-vendeur(se) a enregistré le plus grand nombre de transactions au cours du mois de décembre?

Encerclez ou surlignez votre réponse dans le graphique ci-dessous.



Question n° 3

Quel est le nouveau numéro d'appartement de Rodney Walsh?

Encerclez ou surlignez votre réponse dans l'avis de changement d'adresse ci-dessous.

Avis de changement d'adresse	
Renseignements personnels	
Nom de famille : Walsh	Prénom : Rodney
Adresse précédente	
Numéro de la rue : 1553 Numéro d'appartement : 1002 Province : Ontario	Nom de la rue : Queen Ville : Windsor Code postal : K1J 8G3
Nouvelle adresse	
Numéro de la rue : 208 Numéro d'appartement : 19 Province : Ontario	Nom de la rue : Beechwood Ville : Windsor Code postal : K1J 5P3

Question n° 4

Quel est le prix d'un massage d'une heure pour un étudiant à temps partiel?

Encerclez ou surlignez votre réponse dans la liste des prix ci-dessous.

Centre de mieux-être Sunlight		
Massothérapie Liste des prix		
Statut	Visite	Prix (\$)
Étudiant à temps plein	Trente minutes	28,25
	Une heure	39,99
	Deux heures	59,99
Étudiant à temps partiel	Trente minutes	32,15
	Une heure	44,50
	Deux heures	64,50
Adulte	Trente minutes	35,97
	Une heure	47,50
	Deux heures	59,99
Employé	Trente minutes	15,00
	Une heure	27,25
	Deux heures	42,75

Question n° 5

Quel est le numéro de téléphone du service à la clientèle chez H & E Wood inc.?

Encerclez ou surlignez votre réponse dans le bordereau de vente ci-dessous.

FACTURE		
H & E Wood inc.		
EXPÉDIER À	FACTURER À	
Wood Experts inc. 898, avenue Truro Fredericton (Nouveau-Brunswick) 506-555-4885 ID client BBE4456	Wood Experts inc. 898, avenue Truro Fredericton (Nouveau-Brunswick) 506-555-4885	
DATE DE LA COMMANDE	NUMÉRO DE COMMANDE	
1 ^{er} août 2006	239	
NUMÉRO D'ARTICLE	DESCRIPTION	QUANTITÉ
WT-05-338	Bois dur	12
AF-05-897	Ostryer de Virginie	8
WT-06-112	Orme des Carpates	6
BJ-07-389	Bois non avivé	20
CF-05-349	Bois rond façonné	7
Veuillez communiquer avec le service à la clientèle au numéro 506-555-6000 si vous avez des questions ou des commentaires. Nous vous remercions de votre commande!		

NIVEAU 2

Question n° 6

Regardez les chèques de paie ci-dessous.

Inscrire les renseignements manquants dans le tableau.

	Chèque n° 1014
	Date : 29 décembre 2006
Payer à l'ordre de : Sarah Brown	1 495 \$
Mille quatre cent quatre-vingt-quinze dollars.....XX /100 DOLLARS	
MEMO : ID de l'employé : 65087	

	Chèque n° 1147
	Date : 29 décembre 2006
Payer à l'ordre de : Daniel Spencer	1 305 \$
Mille trois cent cinq dollars.....XX /100 DOLLARS	
MEMO : ID de l'employé : 62041	

	Chèque n° 0987
	Date : 29 décembre 2006
Payer à l'ordre de : Karen Green	1 315 \$
Mille trois cent quinze dollars.....XX /100 DOLLARS	
MEMO : ID de l'employé : 64623	

	Chèque n° 1014
	Date : 29 décembre 2006
Payer à l'ordre de : Dave Campbell	1 256 \$
Mille deux cent cinquante-six dollars.....XX /100 DOLLARS	
MEMO : ID de l'employé : 52369	

Rapport financier décembre 2006		
ID de l'employé	Numéro de chèque	Montant (\$)
64623	0987	1 315
65087	1014	1 495
52369	1359	
	1147	1 305

Indicateur de la capacité d'utilisation de documents | 7

Question n° 7

Combien de mécanismes de scie à ruban ont été expédiés?

Encerclez ou surlignez votre réponse dans le bordereau de marchandises ci-dessous.

BORDEREAU DE MARCHANDISES					
Prov Acop inc. 846, rue McCrimmon Whitehorse (Yn) Téléphone : 867-555-5654 Télécopieur : 867-555-5655					
DATE DE LA COMMANDE	29 septembre 2006	DATE DEMBALLAGE	12 octobre 2006		
NUMÉRO DE LA COMMANDE	34567	CONTACT CHEZ LE CLIENT	Service de la fonderie		
BON DE COMMANDE	PO9983-1129-03	NUMÉRO DE COMPTE DE CLIENT	109		
EXPÉDIER À	Metal Ware inc. Service de la fonderie 1234, rue Main Timmins (Ontario)	FACTURER À	Metal Ware Inc. Service des finances 1234, rue Main Timmins (Ontario)		
NUMÉRO DE LA PIÈCE	DESCRIPTION	TYPE D'UNITÉ	QUANTITÉ COMMANDÉE	QUANTITÉ EN SOUFFRANCE (reste à expédier)	QUANTITÉ EXPÉDIÉE
323A7-D892	Mécanismes de scie à ruban	Ensemble	9	2	7
390D1-J349	Moule 54919	Individuel	4	0	4
208R4-Q289	Caoutchouc BBType 00-6	Paquet	6	3	3
890C4-B299	Métal AG555-06	Paquet	6	2	4
Commentaires : Les pièces en souffrance seront expédiées dès que nous les recevons. Nous vous remercions de votre commande!					

Question n° 8

Quel est le numéro d'article du flash d'appareil photo le **moins** coûteux?

Encerclez ou surlignez votre réponse dans la liste des prix ci-dessous.

Numéro d'article	Nom de l'article	Prix (\$)
1	Téléobjectif à super grand angle V3 18-200 mm	999
2	Alma 70-200 mm f/2.8L objectif USM	1 199
3	Totto objectif 200 mm f/2.8	1 799
4	Téléobjectif à Zoom Diaz 300 mm F4 à 5.6 IS USM EF	699
5	Vershna 10-20 mm à objectif grand angle	459
6	Totto objectif à grand angle 10-20 mm	799
7	Flash Vershna 580EX	449
8	Flash Bonata 5600HS	249
9	Station d'accueil Diaz 6000	29
10	Station d'accueil V3	49
11	Station d'accueil Série-S BJ 7900	59
12	Chargeur de batterie AAA Totto Ultra Rapide	19

Question n° 9

Quel pensionnaire de la maison de soins infirmiers a un taux de cholestérol élevé?

Encerclez ou surlignez le nom du pensionnaire dans le rapport ci-dessous.

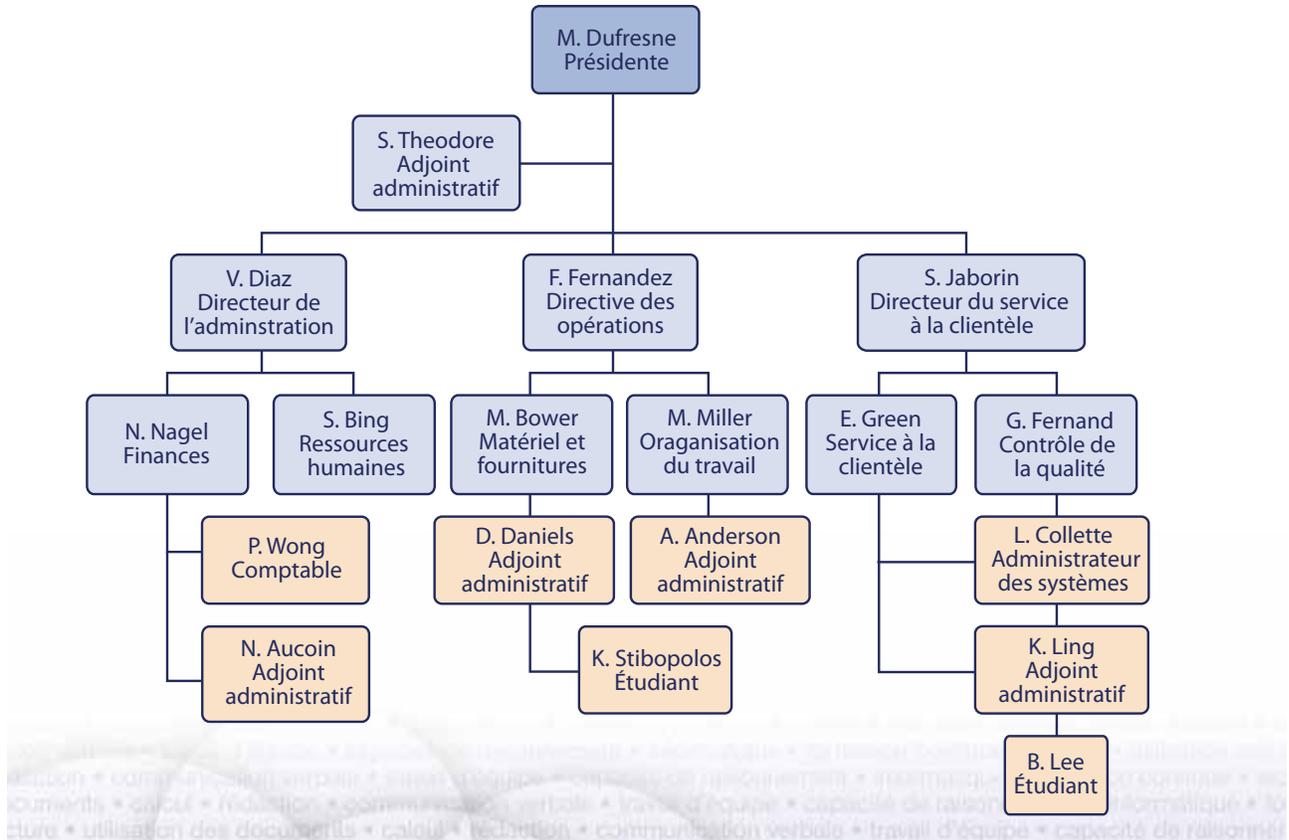
Renseignements personnels				
Numéro de salle	Nom du/de la pensionnaire	Âge	Sexe	Numéro de lit
B15	Stanford	92	Homme	316
B88	Rose	82	Femme	389
B36	Fawzi	89	Homme	347
A19	Bertha	96	Femme	312
A39	Shereen	91	Femme	349
A24	Ginette	87	Femme	339
A34	Nadia	89	Femme	384
A87	Oliver	78	Homme	318

Renseignements médicaux				
Numéro de salle	Diagnostic	Antécédents médicaux	Type de régime alimentaire	Allergies
A19	Maladie d'Alzheimer	Cancer du sein, troubles de la vessie	D	Fruits de mer
A24	Mobilité réduite	Opération au genou	D	Soja, poisson
A34	Semi-cécité	Traumatisme crânien	A	
A39	Accident vasculaire cérébral	Thrombose	B	
A87	Diabète	Hypertension, taux de cholestérol élevé	E	Blé
B15	Dépression	Troubles affectifs saisonniers	A	
B36	Mobilité réduite	Anémie	B	
B88	Fracture de la hanche	Ostéoporose	C	Arachides

Question n° 10

De qui relève **directement** l'étudiant dans le service à la clientèle?
Encercler ou surligner votre réponse dans l'organigramme ci-dessous.

Excel Action Inc. Organigramme



Feuille de réponses

Guide de notation

- Accordez un point pour chaque réponse correcte, tel qu'indiqué ci-dessous.
- Ne pas attribuer de fraction de point.
- Additionnez le nombre de points pour chaque niveau. Une note de 3 sur 5 ou moins dans n'importe quelle section peut indiquer qu'une amélioration des compétences serait profitable.

UTILISATION DE DOCUMENTS – NIVEAU 1

1. CLASSE E Matières corrosives
2. Brandon
3. 19
4. 44,50 \$
5. 506-555-6000



TOTAL - NIVEAU 1 : /5

UTILISATION DE DOCUMENTS – NIVEAU 2

6.

ID de l'employé	Numéro de chèque	Montant (\$)
52369	1359	1256,00
62041	1147	1305,00

7. 7
8. 8
9. Oliver
10. K. Ling

TOTAL - NIVEAU 2 : /5

Indicateur de la capacité d'utilisation de documents | 11

Compétences essentielles :

Lecture	consiste à comprendre des documents comportants des phrases ou des paragraphes (p. ex. lettres, manuels)
Utilisation de documents	consiste à utiliser et comprendre les étiquettes, les graphiques, les signes et tout autre document similaire
Calcul	correspond à l'utilisation et la compréhension des nombres
Rédaction	comprend la rédaction de textes et la saisie de texte sur un clavier d'ordinateur
Communication orale	consiste à utiliser la parole pour ou échanger des pensées ou des renseignements
Travail d'équipe	consiste à collaborer avec d'autres personnes à l'exécution de tâches
Capacité de raisonnement	consiste à examiner des renseignements en vue de prendre une décision
Informatique	consiste à utiliser des ordinateurs et d'autres outils techniques (p. ex. télécopieur)
Formation continue	consiste à participer à un processus permanent d'amélioration des compétences et des connaissances (p. ex. formation en milieu de travail)

L'alphabétisation et les compétences essentielles— pour APPRENDRE, TRAVAILLER et VIVRE

Pour plus de renseignements sur l'alphabétisation et les compétences essentielles et d'autres outils connexes, rendez-vous sur le site rhdcc.gc.ca/competencesessentielles.

Vous pouvez obtenir cette publication en communiquant avec :

Services des publications
Ressources humaines et Développement
des compétences Canada
140, Promenade du Portage Phase IV, 12^e étage
Gatineau (Québec) K1A 0J9

Télécopieur : 819-953-7260
En ligne : <http://www.rhdcc.gc.ca/publications>

Ce document est offert en médias substitués sur demande (gros caractères, braille, audio sur cassette, audio sur DC, fichiers de texte sur disquette, fichiers de texte sur DC, ou DAISY) en composant le 1 800 O-Canada (1-800-622-6232). Les personnes malentendantes ou ayant des troubles de la parole qui utilisent un télécriteur (ATS) doivent composer le 1-800-926-9105.

Also available in English.

© Sa Majesté la Reine du Chef du Canada, 2010