

# Compétences essentielles

## Indicateur de la capacité d'utilisation des documents

### Guide à l'intention des employeurs

**L**es employeurs peuvent utiliser cet outil pour en savoir plus sur les compétences liées à l'utilisation des 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;
- renforcer la formation en milieu de travail pour améliorer certaines compétences.

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

### 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 scores 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 des documents.



---

### **Remarque importante**

L'administration de cet outil aux employés donnera des **indications** sur leur niveau de compétence. Il ne faut **pas** le considérer comme un outil d'évaluation. Il s'agit d'un outil de formation qui peut vous aider à définir les compétences qui pourraient être améliorées en milieu de travail.

Pour des questions supplémentaires ou pour plus de renseignements sur les compétences essentielles, rendez-vous sur le site :  
[rhpsc.gc.ca/competencesessentielles](https://rhpsc.gc.ca/competencesessentielles).

# Indicateur de la capacité d'utilisation des documents

## Guide à l'intention des employés

**C**et Indicateur est un outil servant à vous aider à mieux comprendre vos compétences liées à l'utilisation des 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 des 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 des 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 des 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 le niveau 2 au moins, vous pourriez envisager d'améliorer vos compétences liées à l'utilisation des documents.

Pour des questions supplémentaires ou pour plus de renseignements sur les compétences essentielles, rendez-vous sur le site : [rhdsc.gc.ca/competencesessentielles](http://rhdsc.gc.ca/competencesessentielles).

# Indicateur de la capacité d'utilisation des documents

## NIVEAU 1

### Question n° 1

Quel symbole représente le matériel corrosif?

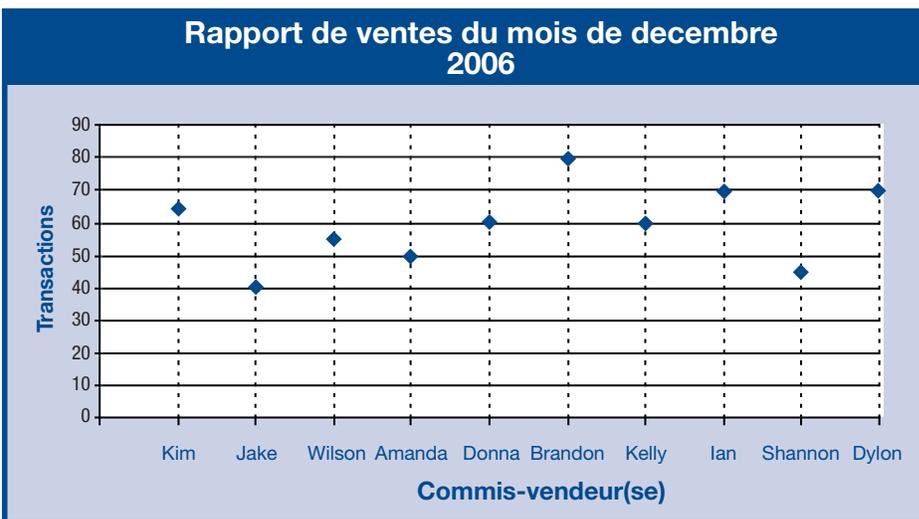
Encerclez ou surlignez votre réponse dans le tableau des matières dangereuses ci-dessous.

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

### 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	Nom de la rue : Queen
Numéro d'appartement : 1002	Ville : Windsor
Province : Ontario	Code postal : K1J 8G3
Nouvelle adresse	
Numéro de la rue : 208	Nom de la rue : Beechwood
Numéro d'appartement : 19	Ville : Windsor
Province : Ontario	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					
Physiothérapie   Liste des prix			Massothérapie   Liste des prix		
Statut	Visite	Prix (\$)	Statut	Visite	Prix (\$)
Étudiant à temps plein	Première visite	60,50	Étudiant à temps plein	Trente minutes	28,25
	Visites suivantes	40,95		Une heure	39,99
Étudiant à temps partiel	Première visite	65,25	Étudiant à temps partiel	Deux heures	59,99
	Visites suivantes	49,99		Trente minutes	32,15
Adulte	Première visite	69,99		Une heure	44,50
	Visites suivantes	60,50		Deux heures	64,50
Employé	Toutes les visites	35,00	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.?

Encercler ou surligner 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 <sup>er</sup> 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		1495 \$
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

1305 \$

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

1315 \$

Mille trois cent quinze dollars ..... XX /100 DOLLARS

MEMO : ID de l'employé : 64623

Chèque n° 1359  
Date : 29 décembre 2006

Payer à l'ordre de : Dave Campbell

1256 \$

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	1315
65087	1014	1495
52369	1359	
	1147	1305

## Question n° 7

Combien de mécanismes de scie à ruban ont été expédiés?

Encercler ou surligner votre réponse dans le bordereau de marchandises ci-dessous.

<b>Bordereau de marchandises</b>					
Prov Acop inc. 846, rue McCrimmon Whitehorse (Yn) Téléphone : 867-555-5654 Télécopieur : 867-555-5655					
<b>DATE DE LA COMMANDE</b>	29 septembre 2006		<b>DATE D'EMBALLAGE</b>	12 octobre 2006	
<b>NUMÉRO DE LA COMMANDE</b>	34567		<b>CONTACT CHEZ LE CLIENT</b>	Service de la fonderie	
<b>BON DE COMMANDE</b>	PO9983-1129-03		<b>NUMÉRO DE COMPTE DU CLIENT</b>	109	
<b>EXPÉDIER À</b>	Metal Ware inc. Service de la fonderie 1234, rue Main Timmins (Ontario)		<b>FACTURER À</b>	Metal Ware inc. Service des finances 1234, rue Main Timmins (Ontario)	
<b>NUMÉRO DE LA PIÈCE</b>	<b>DESCRIPTION</b>	<b>TYPE D'UNITÉ</b>	<b>QUANTITÉ COMMANDÉE</b>	<b>QUANTITÉ EN SOUFFRANCE (reste à expédier)</b>	<b>QUANTITÉ EXPÉDIÉE</b>
323A7-D892	Mécanismes de scie à ruban	Ensemble	9	2	7
390D1-J349	Moule 54919	Individuel	4	0	4
208R4-Q289	Caoutchouc BB Type 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 recevrons. 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

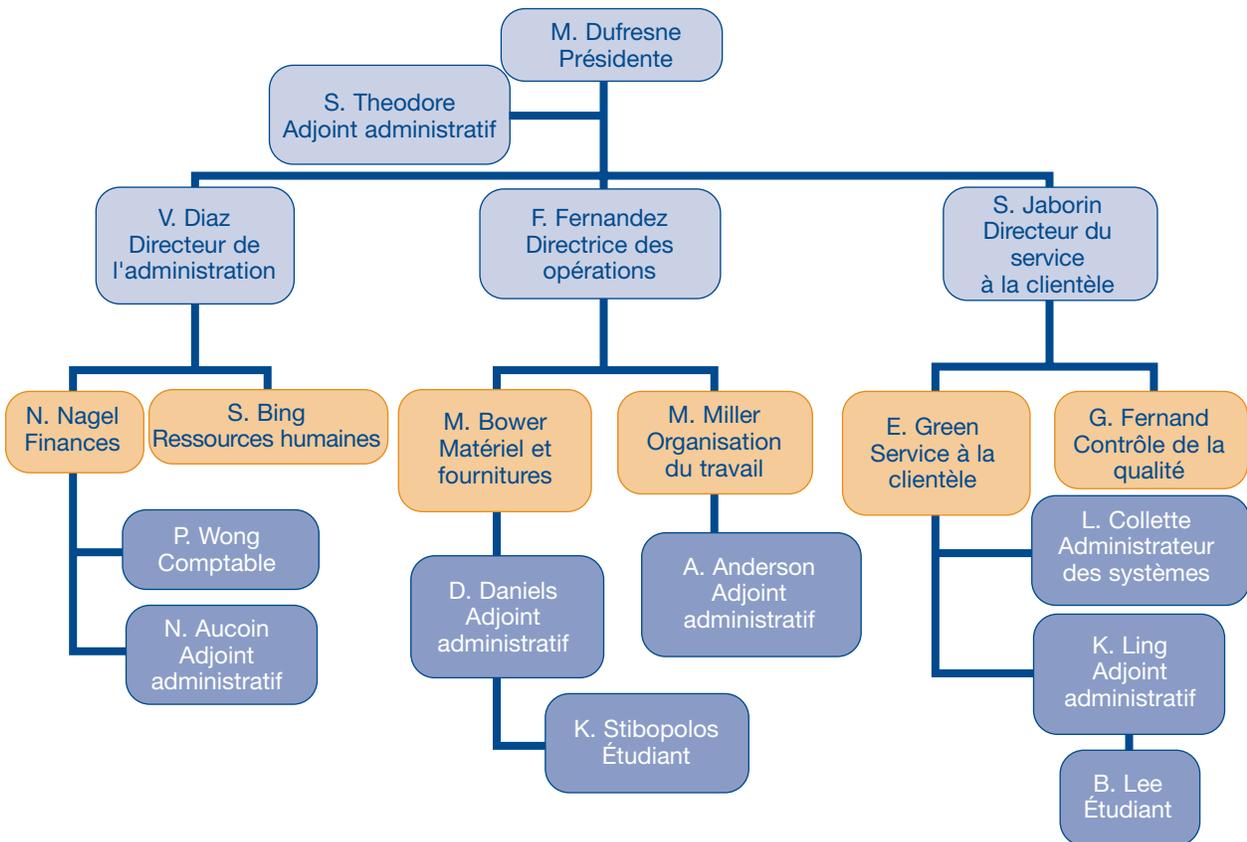
Renseignements médicaux				
Numéro de salle	Diagnostic	Antécédents médicaux	Type de régime alimentaire	Allergies
A19	Maladie d'Alzheimer	Cancer du sein, troubles de la vessie	D	Fruits de mer
A24	Mobilité réduite	Opération au genou	D	Soja, poisson
A34	Semi-cécité	Traumatisme crânien	A	
A39	Accident vasculaire 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?

Encerclez ou surlignez 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. Un score de 3 sur 5 ou moins dans n'importe quelle section peut indiquer qu'une amélioration des compétences serait profitable.

## UTILISATION DES DOCUMENTS – NIVEAU 1

1.



**CLASSE E**  
Matières corrosives

2. Brandon
3. 19
4. 44,50 \$
5. 506-555-6000

**TOTAL – NIVEAU 1 :** /5

## UTILISATION DES DOCUMENTS – NIVEAU 2

6.

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

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

**TOTAL – NIVEAU 2 :** /5