

# **Livret du client : Lecture – niveau 2**



Nom du candidat : \_\_\_\_\_

Date de l'évaluation : \_\_\_\_\_

Lieu de l'évaluation : \_\_\_\_\_

Nom de l'évaluateur : \_\_\_\_\_

## Introduction

La **lecture** est la capacité de **comprendre** un texte écrit composé de phrases ou de paragraphes. Il est essentiel de posséder de solides compétences en **lecture** pour acquérir et repérer de l'information rapidement et facilement. Ces compétences sont utilisées dans tous les emplois ainsi que dans plusieurs aspects de la vie d'une personne (p. ex., lire et comprendre des courriels, des lettres, des manuels d'instructions et des étiquettes d'ordonnance).



Vous êtes sur le point de vous soumettre à une évaluation des besoins en **lecture, niveau 2**. Ceci n'est pas un test; il s'agit d'une occasion d'identifier vos points forts en lecture ainsi que les aspects à améliorer. Ces renseignements vous aideront à prendre des décisions en matière de formation liée aux compétences professionnelles et de recherche d'emploi.

## Instructions

1. Un évaluateur sera présent (c'est-à-dire un conseiller en orientation professionnelle) pendant que vous effectuez l'évaluation. **N'hésitez pas à lui poser vos questions en tout temps.**
2. Chaque question d'évaluation de ce livret correspond ou s'inspire d'une tâche de travail typique qui démontre comment les compétences en lecture sont utilisées dans différents emplois au Canada.
3. Toutes les questions sont à choix multiple. Assurez-vous de choisir une seule réponse parmi les options proposées.
4. Vous pouvez encercler la lettre qui correspond à votre réponse ou encercler la réponse comme telle.
5. Chaque question est suivie d'un espace que vous pouvez utiliser pour écrire des notes.
6. Veuillez répondre aux questions de lecture sans dictionnaire.
7. Certaines questions vous demanderont de lire un texte complet et d'en résumer les idées principales. D'autres, vous demanderont de parcourir ou de survoler un texte pour y repérer un élément d'information en particulier. **Il est important que vous lisiez attentivement toute la question de manière à bien comprendre ce qui vous est demandé.**
8. Si vous avez de la difficulté à répondre à une question, vous pouvez passer à la question suivante et y revenir plus tard.
9. Prenez tout le temps qu'il vous faut pour répondre aux questions; il n'y a pas de limite de temps impartie.

10. Vous pouvez faire une pause à tout moment pendant l'évaluation. Vous pouvez également choisir de mettre fin à l'évaluation et, si vous le désirez, reprendre l'évaluation une autre fois.

11. Une fois que vous avez répondu à toutes les questions, ou à toutes les questions auxquelles vous avez été capable de répondre, votre évaluateur les passera en revue avec vous.

**Voici à titre d'exemple une question qui vous aidera à vous familiariser avec la structure de l'évaluation :**

**Un préposé à l'entretien dans un immeuble à logements lit une note d'une locataire :**

*Je serai partie en voyage d'affaires ce week-end, et je me demandais si vous pourriez repeindre mon salon pendant mon absence. Le personnel du bureau m'a dit que vous seriez peut-être disponible.*

Merci,

*Manon Lemieux (appartement 902)*

Que demande-t-on à ce préposé à l'entretien?

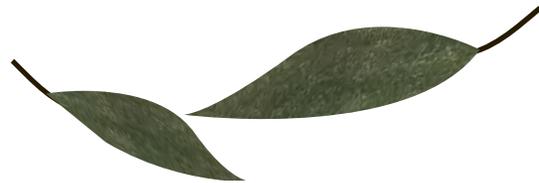
- A. D'aller en voyage d'affaires.
- B. De repeindre le salon.
- C. De surveiller l'appartement.
- D. De parler au personnel du bureau.

**Réponse : B**

La locataire demande ce qui suit :

*Je serai partie en voyage d'affaires ce week-end, et **je me demandais si vous pourriez repeindre mon salon pendant mon absence.** Le personnel du bureau m'a dit que vous seriez peut-être disponible.*

**Donc, on demande au préposé à l'entretien de repeindre le salon de la locataire.**



## Tâches d'évaluation

### Question n° 1 :

André, serveur dans un restaurant, lit la plainte qu'un client a rédigé au sujet de la qualité de son service.

***Votre visite vous a-t-elle plu? Nous voulons vos commentaires!***

*Cher gérant,*

*J'aimerais vous faire part de ma déception par rapport au service très lent que j'ai reçu lors de ma visite du 14 février dernier à votre établissement. Ma femme et moi avons hâte de passer une belle soirée ensemble au restaurant, mais avons été déçus de notre expérience. Notre serveur a pris plus de 20 minutes pour venir à notre table et prendre notre commande. Nous avons ensuite attendu plus de 45 minutes pour recevoir notre repas, qui était froid. Nous avons remarqué que l'ensemble des gens aux tables avoisinantes avaient été servis immédiatement et n'avaient pas attendu très longtemps pour recevoir leur repas. Nous avons été à votre restaurant à plusieurs reprises, et c'était la première fois que le service était si lent. J'espère que vous corrigerez rapidement la situation.*

*Merci.*

***Merci d'avoir pris le temps de nous faire part de vos commentaires.***

***Le gérant***

Selon la note, quelle était la principale raison pour laquelle le client était mécontent du service?

- A. Le serveur lui a apporté le mauvais repas.
- B. Le serveur a oublié de prendre la commande du client.
- C. Le repas était froid.
- D. Le serveur était trop lent.



## Question n° 2 :

Un adjoint de bureau lit la note d'un technicien qui a réparé le photocopieur plus tôt dans la journée :

*Madame,  
Monsieur,*

*J'ai réparé le photocopieur ce matin, donc il ne laisse plus de taches d'encre sur les photocopies. C'est la quatrième fois ce mois-ci que je répare le même problème. Je ne veux pas tirer de conclusions hâtives, mais je crois que les taches d'encre résultent d'une mauvaise installation des cartouches d'encre. Je suggère que l'ensemble du personnel de bureau revoie le manuel d'utilisation du photocopieur pour s'assurer qu'il remplace bien les cartouches d'encre. J'espère qu'une telle mesure aidera à prévenir d'autres problèmes associés aux taches d'encre. Si vous avez des questions, n'hésitez pas à communiquer avec moi. Merci.*

*Ben*

Selon la note, qu'est-ce qui cause les taches d'encre d'après le technicien ?

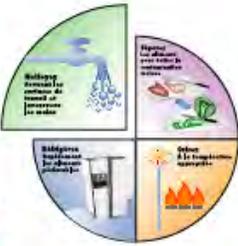
- A. La cartouche d'encre fuit.
- B. Le personnel n'utilise pas le photocopieur convenablement.
- C. Les cartouches d'encre n'ont pas été installées correctement.
- D. Le technicien n'est pas certain de la cause du problème.

### Question n° 3 :

Un aide de cuisine lit une affiche au mur portant sur la salubrité des aliments.

**En vedette chez  
À bas les BACTéries!™ :**

# le nettoyage



Lavez-vous toujours les mains pendant au moins 20 secondes avant de manipuler les aliments et après avoir touché de la viande, de la volaille, des oeufs ou des fruits de mer, après avoir changé une couche ou touché un animal domestique, et après être allé aux toilettes.

Nettoyez, puis désinfectez les comptoirs, les planches à découper et les ustensiles au moyen d'une solution d'eau de Javel diluée (5 ml / 1 c. à thé d'eau de Javel pour 750 ml / 3 tasses d'eau) avant et après la préparation des aliments.

Jetés les planches à découper usées. Utilisez du papier essuie-tout pour nettoyer les surfaces de la cuisine ou changez quotidiennement de lavette pour éviter toute contamination croisée et la prolifération des bactéries. Évitez d'utiliser des éponges, car il est plus difficile d'y empêcher la croissance des bactéries.



**Conseil!**  
Un produit nettoyant désinfectant ou une solution d'eau de Javel, utilisé pour nettoyer les surfaces, peut offrir une protection supplémentaire contre les bactéries.



Source : Le Partenariat canadien pour la salubrité des aliments – [www.canfightbac.org/fr](http://www.canfightbac.org/fr)

L'aide de cuisine se prépare à désinfecter les comptoirs. Il a 3 tasses d'eau dans un seau et est sur le point d'y ajouter l'eau de Javel. Selon l'affiche, combien de millilitres d'eau de Javel devrait il ajouter à l'eau?

- A. 1 ml.
- B. 3 ml.
- C. 5 ml.
- D. 750 ml.



## Question no ° 4 :

Un caissier apprend comment procéder lorsqu'un client paie par carte de crédit et consulte les directives suivantes pour obtenir de l'aide :

### Magasin n° 504 : Directives pour les cartes de crédit

#### Section 1 : Comment procéder avec les paiements par carte de crédit

- Étape 1) Les paiements par carte de crédit sont acceptés pour les achats de plus de 25 \$ et de moins de 1 000 \$ seulement.*
- Étape 2) Vérifiez que le type de carte de crédit que le client souhaite utiliser est accepté par notre magasin.*
- Étape 3) Consultez la liste de cartes « perdues ou volées » et vérifiez que le numéro de la carte n'apparaît pas sur la liste.*
- Étape 4) Vérifiez la date d'expiration de la carte. Si la carte est expirée, mentionnez-le poliment au client et demandez un autre mode de paiement (une autre carte de crédit ou de l'argent comptant). Si le client souhaite utiliser une autre carte de crédit, assurez-vous de répéter les étapes 1 à 3.*
- Étape 5) Assurez-vous que la signature du client apparaît à l'endos de sa carte de crédit. Sinon, lui demander poliment de la signer devant vous.*
- Étape 6) Glissez maintenant la carte dans le terminal d'autorisation.*
- Étape 7) Si l'autorisation est accordée, demandez au client de signer le reçu de crédit. Si l'autorisation est refusée, consultez la **Section 2**.*
- Étape 8) Comparez la signature du client à celle à l'endos de la carte pour vous assurer qu'elles sont identiques. Si elles ne concordent pas, consultez la **Section 2**.*
- Étape 9) Remettez au client la « copie client » du reçu et classez la « copie du magasin » dans le tiroir sous la caisse enregistreuse.*

#### Section 2 : Que faire si une carte de crédit est refusée ou si la signature du client ne correspond pas à la signature sur la carte de crédit

- Étape 1) Si la carte de crédit est refusée, tentez d'effectuer la transaction une deuxième fois.*
- Étape 2) Si la deuxième tentative échoue, rendez la carte au client et mentionnez-lui qu'il semble y avoir un problème avec sa carte. Demandez-lui ensuite s'il aimerait utiliser un autre mode de paiement (une autre carte de crédit ou de l'argent comptant).*
- Étape 3) Si le client choisit d'utiliser une autre carte de crédit, assurez-vous de répéter les étapes de la Section 1.*

Que doit vérifier le caissier avant de faire glisser une carte de crédit dans la machine d'autorisation?

- A. Que le montant de l'achat est supérieur à 25 \$, mais inférieur à 1 000 \$.
- B. Qu'il s'agit du bon type de carte, qu'elle n'est pas échue et que l'endos est signé par le client.
- C. Que le numéro de la carte de crédit ne se trouve pas sur la liste des cartes perdues ou volées.
- D. Toutes les réponses ci-dessus.

### Question n° 5 :

Un employé d'aide en construction est sur le point d'utiliser un produit chimique dangereux et lit l'étiquette de mise en garde du produit :

**DANGER! EXTRÊMEMENT INFLAMMABLE. IRRITE LES YEUX.**

**PRÉCAUTIONS :** Tenir loin de la chaleur, des étincelles et des flammes. Déposez le contenant par terre lorsque vous en versez le contenu. Évitez de respirer les vapeurs ou les bruines. Évitez tout contact avec les yeux. Évitez tout contact prolongé ou répété avec la peau. Portez des lunettes protectrices contre les agents chimiques ou un écran facial et des gants en butylcaoutchouc. Si l'acétone est présente à des concentrations supérieures à 250 ppm, portez un respirateur approuvé par la NIOSH ayant une cartouche de protection contre les vapeurs organiques. Assurez-vous d'une aération adéquate, surtout dans les espaces clos. Conservez dans un endroit frais et bien aéré, loin des substances incompatibles.



Source : WHIMS, The Basics (2005), WorkSafeBC.com [texte de l'image traduit]

Que doit vérifier le caissier avant de faire glisser une carte de crédit dans la machine d'autorisation?

- A. Que le montant de l'achat est supérieur à 25 \$, mais inférieur à 1 000 \$.
- B. Qu'il s'agit du bon type de carte, qu'elle n'est pas échue et que l'endos est signé par le client.
- C. Que le numéro de la carte de crédit ne se trouve pas sur la liste des cartes perdues ou volées.
- D. Toutes les réponses ci-dessus.

## Question n° 6 :

Après la livraison et l'installation de nouvelles fenêtres, un propriétaire de maison dit à l'installateur qu'il ne peut pas payer les coûts des travaux avant le mois suivant. Il n'a pas un compte d'achats à crédit chez l'installateur. L'installateur consulte la section sur les modalités afin de vérifier s'il y aurait d'autres options de paiement.

*L'acheteur souscrit aux conditions suivantes :*

### **1. ACCEPTATION**

L'ensemble des contrats, des devis et des commandes ne deviennent exécutoires que lorsqu'ils sont autorisés par un représentant de la direction d'Air Tight Windows Ltd. (ci après appelé Air Tight). La non-acceptation par le représentant de la direction peut être associée à des questions de crédit ou autres.

### **2. DÉLAIS**

Air Tight ne peut être tenue responsable de toute perte découlant de délais en matière de fournitures dus à des grèves, à des lock-out, à des conflits de travail, à des pénuries de matières premières, à des délais de transport ou à d'autres facteurs indépendants de sa volonté.

### **3. PAIEMENT**

Le client ayant reçu une approbation de crédit paiera la totalité du prix d'achat dans les 30 jours suivant la date de livraison. Le client sans compte d'achats à crédit paiera le solde au moment de la livraison du produit, à défaut de quoi il consent à payer de l'intérêt sur le solde impayé au taux de 2 % par mois (26,8 % par année). Air Tight se réserve le droit de se prévaloir de ses privilèges de constructeur ou des services d'un agent de recouvrement tiers à tout moment pour assurer le recouvrement de l'ensemble des frais.

### **4. TAXE DE VENTE**

L'acheteur paiera l'ajustement approprié si des changements sont apportés au taux de la taxe de vente fédérale ou provinciale après la date du contrat.

### **5. LIVRAISON**

L'acheteur désignera un représentant autorisé pour accepter et accuser réception de la livraison du matériel, à défaut de quoi l'ancienne pratique prédominera. L'acheteur consent à ce que tout article manquant ou tout dommage n'ayant pas été pris en note au moment de la livraison soient considérés comme étant de son entière responsabilité.

Selon les modalités de la commande de travail, lequel des énoncés suivants est vrai?

- A. Le propriétaire de la maison est en défaut, mais dispose encore de 30 jours pour payer les fenêtres.
- B. Le propriétaire de la maison est en défaut et devra payer un intérêt de 2 % par mois jusqu'au paiement du solde.
- C. Air Tight Windows exercera immédiatement un privilège de construction afin de percevoir l'argent.
- D. Toutes les réponses ci-dessus.



## Question n° 7 :

Un agent de correction passe en revue les procédures de déplacement sous escorte des détenus :

*L'acheteur souscrit aux conditions suivantes :*

### **1. ACCEPTATION**

L'ensemble des contrats, des devis et des commandes ne deviennent exécutoires que lorsqu'ils sont autorisés par un représentant de la direction d'Air Tight Windows Ltd. (ci après appelé Air Tight). La non-acceptation par le représentant de la direction peut être associée à des questions de crédit ou autres.

### **2. DÉLAIS**

Air Tight ne peut être tenue responsable de toute perte découlant de délais en matière de fournitures dus à des grèves, à des lock-out, à des conflits de travail, à des pénuries de matières premières, à des délais de transport ou à d'autres facteurs indépendants de sa volonté.

### **3. PAIEMENT**

Le client ayant reçu une approbation de crédit paiera la totalité du prix d'achat dans les 30 jours suivant la date de livraison. Le client sans compte d'achats à crédit paiera le solde au moment de la livraison du produit, à défaut de quoi il consent à payer de l'intérêt sur le solde impayé au taux de 2 % par mois (26,8 % par année). Air Tight se réserve le droit de se prévaloir de ses privilèges de constructeur ou des services d'un agent de recouvrement tiers à tout moment pour assurer le recouvrement de l'ensemble des frais.

### **4. TAXE DE VENTE**

L'acheteur paiera l'ajustement approprié si des changements sont apportés au taux de la taxe de vente fédérale ou provinciale après la date du contrat.

### **5. LIVRAISON**

L'acheteur désignera un représentant autorisé pour accepter et accuser réception de la livraison du matériel, à défaut de quoi l'ancienne pratique prédominera. L'acheteur consent à ce que tout article manquant ou tout dommage n'ayant pas été pris en note au moment de la livraison soient considérés comme étant de son entière responsabilité.

L'ASC veut utiliser une cagoule sur un détenu qui crache sur les gens. Selon la procédure relative à l'escorte des détenus, que doit d'abord faire l'ASC?

- A. S'assurer que le détenu porte un uniforme standard
- B. Demander au gardien ou l'agent responsable d'autoriser l'utilisation de la cagoule
- C. Aviser le SC en service
- D. Mettre les menottes et les entraves au détenu

### Question n° 8 :

Un concierge lit l'emballage d'une nouvelle sorte de cire à plancher pour en comprendre les avantages.

***Voulez-vous que vos planchers brillent comme des diamants?  
Utilisez Sure Gloss!***

*Avec Sure Gloss vous obtiendrez des résultats immédiats et des semaines de lustre d'entretien facile. Nous garantissons que l'utilisation régulière de notre extraordinaire cire à plancher réduira, voire éliminera, les marques de chaussures et les rayures inesthétiques. Aucune autre cire à plancher sur le marché ne peut vous offrir une telle garantie. Notre système comprend tout le matériel et tous les outils dont vous aurez besoin pour appliquer et maintenir ce superbe brillant, et fonctionne avec n'importe quelle machine à cirer.*



Laquelle des caractéristiques suivantes n'est pas mentionnée sur l'emballage?

- A. Sèche plus rapidement que les autres marques
- B. Élimine les égratignures et les marques
- C. Peut être utilisé avec une cireuse à planchers
- D. Procure un lustre de longue durée



## Question n° 9 :

Une commis de bureau craint que les nombreuses heures qu'elle passe à travailler à l'ordinateur chaque jour puissent être à l'origine de ses douleurs aux poignets. Elle lit une section d'un bulletin qui porte sur les « microtraumatismes répétés » :

### **Bulletin de janvier sur la santé au travail**

#### **Microtraumatismes répétés : la cause**

Les microtraumatismes répétés découlent habituellement de la répétition d'une même action physique. Les emballeurs de viande et les charpentiers sont des exemples de métiers qui peuvent engendrer le développement de ces microtraumatismes chez les travailleurs au cours de leur vie professionnelle. Actuellement, de plus en plus de gens développent des microtraumatismes résultant de l'utilisation d'ordinateurs, notamment du clavier et de la souris.

#### **Microtraumatismes répétés : les symptômes**

Les personnes qui souffrent de microtraumatismes répétés souffrent habituellement d'une douleur, d'une raideur ou d'un serrement des membres (bras, jambes, doigts). Les microtraumatismes peuvent également entraîner des fourmillements ou des engourdissements. Les personnes qui en souffrent vont souvent masser leurs mains et leurs doigts affectés pour réduire la douleur.

#### **Microtraumatismes répétés : la prévention**

Beaucoup de personnes pensent que la solution aux microtraumatismes répétés consiste à acheter des appareils de soutien tels que des supports de bras et des repose-pieds. Cependant, une posture, une conception de poste de travail et des habitudes de travail adéquates (telles que faire des pauses) sont en fait beaucoup plus efficaces pour prévenir les microtraumatismes.

Selon le bulletin ci dessus, quelle est une méthode efficace de réduire ou d'éviter les microtraumatismes répétés?

- A. se masser les mains et les doigts
- B. prendre des pauses lorsque l'on effectue des tâches répétitives
- C. utiliser des supports, comme des écharpes
- D. éviter les travaux à l'ordinateur qui nécessitent la souris et le clavier

## Question n° 10 :

Un technicien du milieu naturel et de la pêche lit le bulletin de météo maritime d'Environnement Canada suivant :

### **\*\*Avertissement émis pour le Golfe-Madeleine\*\***

Émis : le mardi 12 novembre 2012 à 16 h 30 HAA

#### **Situation générale :**

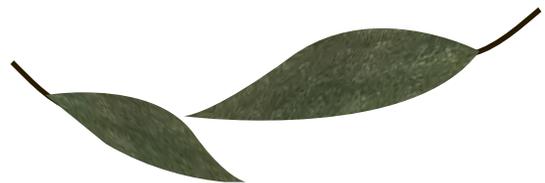
La dépression du nord-est se déplaçant au sud du district continuera à se déplacer vers les eaux de Terre-Neuve ce soir. Ailleurs, vents du nord généralement modérés à forts faiblissant pour faire place à des vents légers ou modérés à mesure qu'une crête barométrique se formera au dessus des Maritimes ce soir.

Mercredi, un autre creux barométrique se déplacera vers la région pour ensuite atteindre les eaux du Golfe mercredi soir. Vents du sud augmentant de forts à violents au dessus de l'ensemble des eaux avant l'arrivée du creux barométrique.

#### **Prévision :**

##### ***Avertissement de vents violents maintenu***

Vents violents du nord-est de 35 à 40 nœuds faiblissant à vents du nord à 25 nœuds, augmentant à coups de vent à 35 nœuds au cours de la nuit puis diminuant à vents du nord de 20 à 25 nœuds peu avant l'aube mercredi. Vents diminuant à des vents variables de 10 à 15 nœuds mercredi matin. Vents augmentant à des vents du sud de 20 à 25 nœuds mercredi après-midi puis virant au sud-ouest de 25 à 30 nœuds mercredi en soirée. Pluie ou neige cessant en soirée. Visibilité de passable à faible au moment des précipitations. Température entre 0°C et 2°C augmentant à près de 5 mercredi en soirée.



Selon les prévisions, quand est-ce que les coups de vent, lesquels se situent entre 34 et 47 nœuds, vont-ils cesser?

- A. Près de l'aube mercredi.
- B. Mercredi matin.
- C. Mercredi après-midi.
- D. Mercredi soir.



Notes:

