



En collaboration avec





TÂCHE 10B – ACTIVITÉ

APPLIQUER UNE PROCÉDURE AU TRAVAIL : LE QUAI DE RÉCEPTION

Situation	En emploi
Intentions de communication	<p>Compréhension écrite</p> <ul style="list-style-type: none">■ Lire une procédure de travail. (niveau 5) <p>Production écrite</p> <ul style="list-style-type: none">■ Écrire un court message à la personne responsable pour demander des précisions. (niveau 4) <p>Production orale</p> <ul style="list-style-type: none">■ Demander des précisions à la personne responsable. (niveau 5)
Source	■ CENTRE D'EXPERTISE DE L'ITHQ. <i>Procédure au quai de réception</i> , 2024.
Éléments langagiers	<ul style="list-style-type: none">■ Le vocabulaire du texte■ Le conditionnel pour faire une demande
Repères socioculturels	■ Les normes du travail pour le repas ou les pauses
Glossaire	La définition des mots en gras et en bleu dans les activités est disponible dans le glossaire .
Réponses aux activités	Des suggestions de réponses aux questions des activités sont accessibles à la fin de ce document.

LA COMMANDE



ANTICIPATION

1. Placez les étapes liées à la livraison d'une commande à la maison dans l'ordre de 1 à 5.

Accepter ou refuser le colis.



Étape

Recevoir le colis à la maison.



Étape

Retourner le colis refusé.



Étape

Commander en ligne.



Étape

Vérifier le colis.



Étape

2. Regardez la photo. Décrivez de façon **sommaire** ce que vous voyez. Indiquez à quoi ça sert.





LA MATIÈRE PREMIÈRE

COMPRÉHENSION GLOBALE



Lisez le texte et répondez aux questions.

1. Complétez le texte avec les mots proposés

information

nouvel employé

procédure

quai de réception

superviseuse

- a. Amir, le _____, s'informe sur la _____ à suivre concernant le _____.
- b. Il envoie deux courriels à sa _____ pour obtenir plus d'_____.

2. Indiquez les sujets abordés dans chacun des courriels de Danielle.

Sujets abordés	Courriel 1	Courriel 2
Le contrôle de la propreté et de l'hygiène		
Les heures d'ouverture du quai de réception		
Les instructions à suivre en cas d'erreurs dans la commande		
L'ensemble des actions à faire quand la marchandise arrive		
Les tâches à accomplir en arrivant le matin et avant de partir le soir		

LA PRÉPARATION



ÉLÉMENTS LANGAGIERS

LE VOCABULAIRE

Répondez aux questions suivantes.

1. Associez le nom à son image.

a. Un babillard

b. Un chariot

c. Un diable

d. Un pigeonier

e. Une chaîne



2. Identifiez les mots qui correspondent à la définition.

Définitions	Réponses
Document où on inscrit des informations à conserver	
Différence entre deux éléments ou deux valeurs	
Espace physique, surface	


Mots
a. Une aire
b. Un écart
c. Un registre

3. Associez le type de bon à sa fonction.

commande

livraison

réception

Types de bon	Fonctions
 <p>Un bon de...</p>	<p>sert à demander une marchandise ou un service.</p> <p>décrit les marchandises reçues.</p> <p>fournit le détail exact des marchandises livrées.</p>

4. Cliquez sur chaque icône de caméra pour regarder les vidéos. Indiquez si on barre ou on débarre la porte.



5. Associez le verbe à la photo correspondante.

a. Agrafer

b. Imprimer

c. Surligner



6. Associez le verbe à sa définition.

Définitions	Réponses
Envoyer quelque chose vers une destination précise.	
Casser ou briser quelque chose ou un processus.	
Déterminer un nombre, compter, inventorier.	
Mettre ensemble des informations, regrouper dans une pile.	

Verbes
a. Acheminer
b. Compiler
c. Dénombrer
. k

7. Indiquez les deux synonymes de chacun des verbes en caractères gras selon le contexte.

« [Valider] auprès de la personne responsable des achats s'il faut les accepter ou les refuser. »

Annuler Confirmer Vérifier

« Saisir les quantités réceptionnées dans l'application de l'entreprise. »

Calculer Écrire Entrer

LA GRAMMAIRE

▪ Le conditionnel de politesse

Pour demander une information, faire une demande ou exprimer un besoin, on doit s'adresser à sa ou son responsable. Au Québec, les relations au travail sont souvent simples et décontractées. Cependant, il y a quelques formes de politesse, surtout en ce qui concerne la **hiérarchie**.

Par exemple, il est préférable :

- d'utiliser le « vous » avec ses supérieures et supérieurs, sauf si la personne vous invite à utiliser le « tu »;
- de formuler des demandes polies.

Demands plus polies (conditionnel présent)	Demands directes (indicatif présent)
« Je voudrais vérifier avec vous les heures d'ouverture du quai de réception. »	Je veux vérifier...
« Pourriez -vous aussi m'envoyer le résumé de la procédure [...]? »	Pouvez -vous aussi m'envoyer...
« J'aimerais aussi savoir ce que je dois faire [...]. »	---
Voudriez -vous appeler la compagnie pour moi et vérifier l'horaire de livraison?	Voulez -vous appeler...
Est-ce que je pourrais obtenir une copie papier de la procédure?	Est-ce que je peux obtenir...?
Le pigeonier est trop haut pour moi. Est-ce que ce serait possible de le changer de place?	Le pigeonier est trop haut pour moi, est-ce que c'est possible de...
J'aurais besoin de prendre une pause un peu plus tard que d'habitude. C'est correct?	J'ai besoin de prendre...

1. Formulez une question polie à partir des mots donnés.

ce / rapidement / d'acheminer / Est-ce que / de commande? / les bons / possible / serait

2. Transformez les demandes directes en demandes plus polies.

- a. **Pouvez**-vous saisir tous les écarts d'hygiène constatés dans l'application, SVP?
-vous saisir tous les écarts d'hygiène constatés dans l'application, SVP?
- b. J'ai besoin de la procédure. **Voulez**-vous me dire où elle est?
J' besoin de la procédure. -vous me dire où elle est?

3. Formulez des demandes polies à votre responsable à partir des situations proposées.

- a. Vous avez un rendez-vous le matin. Vous devez arriver plus tard.
- b. Il n'y a pas de chariot ni de diable pour transporter les marchandises.
- c. Vous constatez que le camion de livraison ne respecte pas les règles d'hygiène. Vous ne savez pas quoi faire.

A female scientist with dark hair in a ponytail, wearing a white lab coat over a yellow turtleneck, yellow safety goggles, and blue nitrile gloves. She is holding a glass flask containing an orange liquid, looking at it intently. The background is a blurred laboratory setting with white equipment. The text 'L'INSPECTION' is overlaid in white capital letters in the upper right quadrant.

L'INSPECTION

COMPRÉHENSION DÉTAILLÉE



Lisez le texte et répondez aux questions.

1. Le quai de réception est fermé pendant l'heure du repas.

Vrai

Faux

2. Indiquez si ces actions doivent être faites en arrivant le matin, avant de partir le soir ou les deux.

	 Démarrer l'ordinateur.	 Apposer sa signature sur le registre.	 Rendre les clés à la sécurité.	 Barrer ou débarrer les portes.	 Imprimer les bons.
En arrivant					
Avant de partir					
En arrivant et avant de partir					

REPÈRE SOCIOCULTUREL



Les normes de travail pour le repas ou les pauses

Au Québec, selon la Loi sur les normes du travail, les personnes employées ont droit à une pause-repas d'au moins 30 minutes consécutives après cinq heures de travail.

Cette période n'est pas **rémunérée**, sauf si la personne doit rester à la disposition de l'employeur pendant ce temps. Les pauses-café ou autres pauses courtes ne sont pas obligatoires, sauf si elles sont accordées par une **convention collective** ou par une politique interne de l'entreprise.

Source : CNESST et Légis Québec



3. Où peut-on trouver la procédure de réception des marchandises?

À l'intérieur du registre

Dans le sac de clés à la sécurité

Sur le quai de réception

Sur le babillard dans le bureau

4. Pour ne pas se blesser, il faut utiliser du matériel **ergonomique**, se servir des diables ou des chariots.

Vrai

Faux

5. Quel énoncé est faux parmi les règles d'hygiène, de salubrité et de sécurité?

Il faut vérifier la propreté des aires de travail et du camion de livraison.

Il faut utiliser le matériel adéquat pour déplacer la marchandise.

Il faut indiquer les écarts sur le bon de commande.

Il faut vérifier le maintien de la **chaîne du froid**.

6. Que faut-il vérifier avant de signer et de dater le bon de livraison?

La quantité de marchandise reçue et son état

La propreté et la température du camion de livraison

Le nom des personnes à qui il faut acheminer la marchandise

Les informations sur les étiquettes et les bons de livraison

7. Placez en ordre de 1 à 3 les étapes à suivre après avoir saisi les quantités dans l'application.

Imprimer et agraffer
les trois bons.



Étape

Acheminer les produits à la
personne qui les a commandés.



Étape

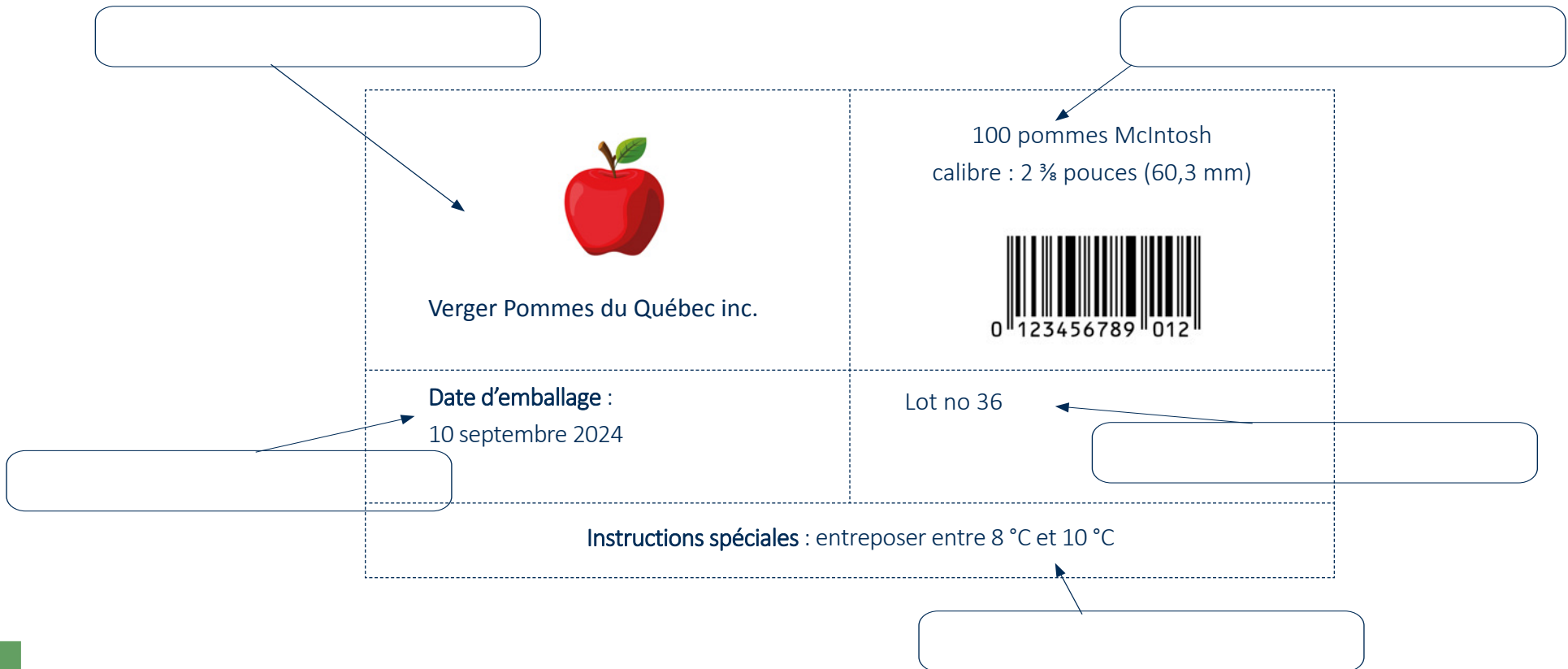
Signer et dater
le bon de livraison



Étape

8. Lors du contrôle de l'étiquetage, il faut vérifier plusieurs informations. Associez les catégories obligatoires aux informations sur l'étiquette.

a. La date	b. La quantité et le nom du produit	c. La température de stockage	d. Le nom du fabricant	e. Le numéro de lot
------------	-------------------------------------	-------------------------------	------------------------	---------------------



9. En cas de commande incomplète, vous devez...

- agrafer le bon de commande sur le babillard.
- surligner en couleur l'article qui manque.
- demander à la personne responsable ce qu'il faut faire.
- imprimer et agraffer les trois documents comme pour la réception habituelle.
- déposer les bons de commande sur le bureau de l'agent de sécurité.
- déposer les bons de réception dans le pigeonier.

10. La commande contient des produits en trop. Qu'est-ce que vous devez faire pour respecter la décision de la personne responsable des achats?

Décisions de la personne responsable	Réponses
Elle accepte les produits excédentaires.	
Elle refuse les produits excédentaires.	

Qu'est-ce qu'il faut faire?
a. Il faut exiger un crédit .
b. Il faut produire un bon de commande corrigé.

LA TRANSFORMATION





PRODUCTION ORALE

- **Échanger avec les collègues des renseignements et des instructions pour se coordonner pendant l'exécution de tâches**

Au quai de réception, vous remarquez que vous avez reçu deux caisses de pommes en trop. Laissez un message dans la boîte vocale de votre responsable pour l'informer de la situation et pour lui demander quelle est sa décision. Donnez tous les renseignements nécessaires.

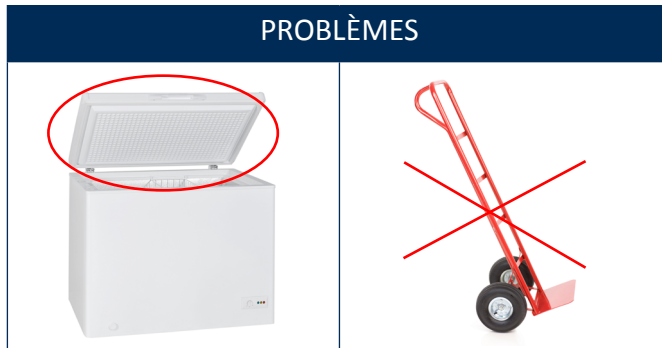
- a. Enregistrez votre présentation.
- b. Écoutez-la et répétez l'exercice au besoin.
- c. Consultez le corrigé pour avoir une suggestion de réponse.



PRODUCTION ÉCRITE

- **Écrire un court message à la superviseuse ou le superviseur pour demander des précisions**

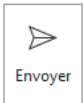
Lisez le courriel envoyé par Danielle. Répondez-lui en lui posant deux questions supplémentaires en lien avec les problèmes illustrés dans les photos.



À : amir.cisse@resto.qc.ca

Objet : Questions sur la procédure

Bonjour,
Puis, comment s'est passé ta première semaine?
Bien? Pas trop de difficultés avec la procédure, etc.?
As-tu d'autres questions pour moi?
Bonne journée!
Danielle



À : danielle.coderre@resto.qc.ca

Objet : Re: Questions sur la procédure

L'EMBALLAGE



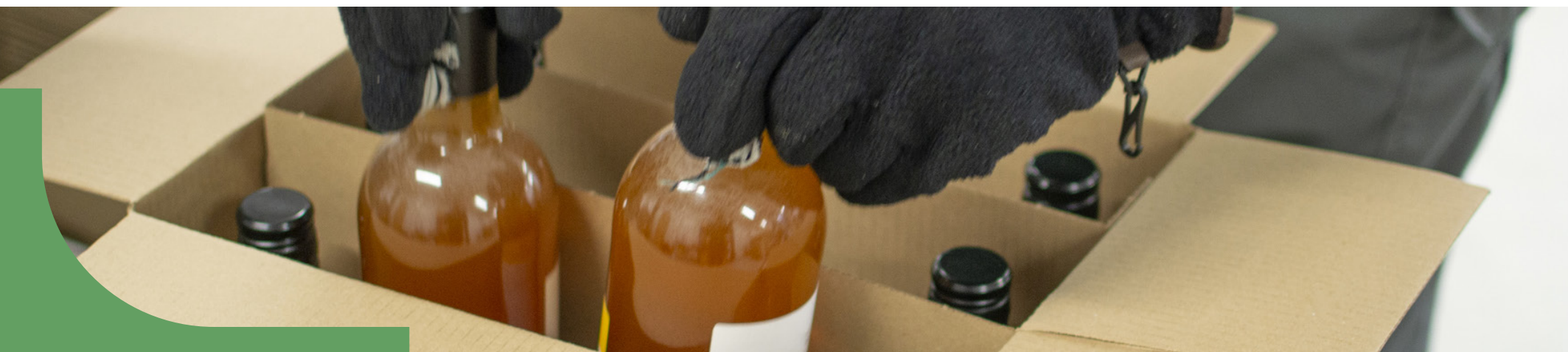
AUTOÉVALUATION

Maintenant que vous avez terminé les activités de cette tâche, prenez quelques minutes pour faire un retour sur vos apprentissages.

Je suis capable...	Oui	En partie	Pas encore
de lire une procédure de travail.			
d'écrire un court message à la personne responsable pour demander des précisions.			
de demander des précisions à la personne responsable.			
d'utiliser le conditionnel de politesse.			
de comprendre les normes du travail concernant les pauses.			

24

Les réponses sont personnelles.
Prenez le temps de réviser les notions pour lesquelles vous avez coché « En partie » ou « Pas encore ».



POUR ALLER PLUS LOIN



LE CORRIGÉ

Consultez le document [TA_10B_corrige](#) pour y trouver des suggestions de réponses aux questions des activités.



DE L'ORAL À L'ÉCRIT

Passez à la [Fiche-activités 10A](#) pour travailler sur le même thème.

Elle vous donnera des informations sur la façon d'appliquer une procédure au travail avec la fabrication de beignes.



PASSEZ À UNE NOUVELLE TÂCHE



**AU PLAISIR
DE VOUS REVOIR**