

MÉDIAGRAPHIE

RESSOURCES UTILES À L'ENSEIGNEMENT ET À L'APPRENTISSAGE DU FRANÇAIS PROPRE AU DOMAINE PROFESSIONNEL DU SOUTIEN AUX VENTES ET SERVICES

Les ressources sont classées par rubriques :

Outils linguistiques.....	1
Ressources éducatives	1
Médias et produits culturels.....	2
Métiers et professions	3
Autres sources d'information	3

OUTILS LINGUISTIQUES

[Le service à la clientèle ... en français svp](#)

Guide de communication élaboré par la Chambre de commerce et d'industrie de Thérèse-de Blainville (CCITB), avec le soutien financier de l'Office québécois de la langue française (OQLF).

[Office québécois de la langue française \(OQLF\)](#)

- [Vitrine linguistique](#)
Outil de recherche permettant d'accéder aux contenus du *Grand dictionnaire terminologique* et de la *Banque de dépannage linguistique*.
- [Lexique illustrée de l'hôtellerie](#)

RESSOURCES ÉDUCATIVES

[Dialogue FR](#)

Application proposant des exercices réparties en cinq grandes thématiques en lien avec des réalités commerciales québécoises.

[Mon métier c'est en français](#)

Outil en ligne produit par TV5 Québec Canada avec la contribution financière de l'Office québécois de la langue française, qui permet de découvrir des vidéos en lien avec les métiers des secteurs de l'hôtellerie, des loisirs et du divertissement, de la vente et du commerce.

[Mon dépanneur en français](#)

Outil en ligne, élaboré par l'organisme C.I.M.O.I. avec le soutien financier de l'Office québécois de la langue française (OQLF), qui permet de pratiquer des mots et des phrases de tous les jours entre clients et propriétaires de dépanneurs. Scénarios de conversations adaptées aux besoins du commerce au détail.



[Espace formation – Détail Québec](#)

Des parcours virtuels gratuits de formation en vente et supervision des ventes au détail.

[Ressources éducatives libres – eCampus Ontario](#)

MÉDIAS ET PRODUITS CULTURELS

BALADO

- Magazine Détaillant alimentaire – Les balados. <https://www.detaillantalimentaire.com/Balado> 
- Conseil québécois du commerce de détail – Le balado du détail. <https://www.cqcd.org/balado/> 

BANDE DESSINÉE

- Arnaud Plumeri et Séverine Boitelle, *Les commerciaux*. 6 tomes. 
- Marco Paulo et Bultreys, *Au grand magasin*. 

LIVRE OU ROMAN

- Judith Lussier, *Sacré dépanneur!* 

DOCUMENTAIRE

Curio 

- La facture, « Le service à la clientèle », 2009. <https://curio.ca/fr/catalogue/e0dcb7b6-db8d-4c9e-8e76-ac490e9982f5>
- L'épicerie, « Place au prêt-à-manger en épicerie », 2019. <https://curio.ca/fr/catalogue/60b7cc5e-f25f-44da-9a11-bca159b51c21>
- L'épicerie, « Comment fonctionne le rappel d'un aliment? », 2024. <https://curio.ca/fr/catalogue/5ae0c848-778f-4383-bcd3-79da18d3e73d>

MAGAZINE

HRIImag 

Site Internet offrant des informations professionnelles sur l'industrie de l'hôtellerie, la restauration et des institutions.

[Détaillant alimentaire](#) 

Magazine dédié aux gestionnaires des départements spécialisés d'épicerie et aux exploitants des commerces de proximité en alimentation du Québec.

TÉLÉVISION, FILMS ET MÉDIAS ASSOCIÉS

Radio-Canada 

- [L'épicerie](#)
- [La facture](#)

Office national du film du Canada 

- Court métrage « Une affaire de famille ». https://www.onf.ca/film/affaire_de_famille/
- Essai photographique interactif « Ying Jia, dépanneur de la petite patrie ». https://www.onf.ca/interactif/ying_jia_depanneur_de_la_petite_patrie

WEBSÉRIE

- [Le client a toujours raison](#) 
- [Dépanneur Métabetchouan – Chronique « Qu'est-ce qu'on goûte?!? »](#) 

MÉTIERS ET PROFESSIONS

DESCRIPTION DES TÂCHES

[Classification nationale des professions \(CNP\)](#)

Portail permettant de décrire les professions, leurs tâches principales, les conditions d'accès et d'autres renseignements utiles.

- 65100 - Caissiers/caissières
- 65101 - Préposés/préposées de stations-service
- 65102 - Garnisseurs/garnisseuses de tablettes, commis et préposés/préposées aux commandes
- 65109 - Autre personnel assimilé des ventes (démarcheur/démarcheuse dans les commerces de détail, vendeur ambulante/vendeuse ambulante, démonstrateur/démonstratrice commerce de détail, etc.)
- 65201 – Serveurs/serveuses au comptoir, aides de cuisine et personnel de soutien assimilé
- 65200 – Serveurs / serveuses d'aliments et de boissons
- 65210 - Personnel de soutien en services d'hébergement, de voyage et en services de montage
- 65211 - Opérateurs/opératrices et préposés/préposées aux sports, aux loisirs et dans les parcs d'attractions
- 65220 - Soigneurs/soigneuses d'animaux et travailleurs/travailleuses en soins des animaux (toiletteur/toiletteuse, aide en soins vétérinaires, préposé à la fourrière, etc.)
- 65310 - Préposés/préposées à l'entretien ménager et au nettoyage - travaux légers
- 65311 - Nettoyeurs spécialisés/nettoyeuses spécialisées
- 65312 - Concierges et nettoyeurs/nettoyeuses - gros travaux
- 65320 - Personnel de blanchisseries et d'établissements de nettoyage à sec et personnel assimilé
- 65329 - Autre personnel de soutien en service (placeur/placeuse de salle de spectacles, préposé de salon de coiffure ou d'esthétique, valet de chambre d'hôtel, préposé de stationnement, etc.)

[Métiers et professions](#)

Informations sur les métiers et professions, les secteurs d'activités et les formations au Québec.

- [Explorer des métiers et des professions](#)
Informations présentées par profession en fonction de la classification nationale des professions (CNP), incluant des données statistiques, les diplômes requis et les perspectives d'emploi.

[Qualifications Québec](#)

Portail permettant de trouver des ressources pour faire reconnaître ses compétences au Québec.

AUTRES SOURCES D'INFORMATION

ASSOCIATIONS

[Conseil québécois du commerce de détail \(CQCD\)](#)

Site Internet d'informations, formations et services pour représenter, promouvoir et valoriser le secteur du commerce de détail au Québec.

ÉVÉNEMENTS ET PRODUITS DU QUÉBEC

[Bonjour Québec](#)

Site présentant de nombreux restaurants, cabanes à sucre, vignobles, microbrasseries, marchés, agrotourisme, autocueillette, produits locaux et produits de la mer au Québec.