MÉDIAGRAPHIE

Ressources utiles à l'enseignement et à l'apprentissage du français
propre au domaine professionnel du

SOUTIEN AUX VENTES ET SERVICES

Cette médiagraphie a pour objectif de faciliter la recherche de ressources en ligne utiles à l'enseignement et l'apprentissage du français dans une visée professionnelle. Elle propose une sélection de sites internet, principalement québécois et canadiens, dont les contenus peuvent être pertinents pour les élèves du cours *Soutien aux ventes et services*. La plupart de ces ressources sont accessibles gratuitement. Celles qui nécessitent un abonnement payant sont proposées à titre indicatif seulement.

Le Ministère n'exerce aucun contrôle sur le contenu et les documents présents sur les sites externes et se dégage de toute responsabilité relativement à ceux-ci. Lorsqu'une personne clique sur un hyperlien, elle est assujettie aux conditions d'utilisation, à la licence d'utilisation et à la politique de confidentialité du site qu'elle consulte.

Les ressources sont classées par rubriques :

Outils linguistiques 2

Ressources éducatives 3

Médias et produits culturels 3

- Balado 3
- Bande dessinée 3
- livre ou roman 4
- Documentaire 4
- Magazine 4
- Télévision, films et médias associés 4

Métiers et professions 4

- Description des tâches 4

Autres sources d'information 6

- Associations 6
- Événements et produits du Québec 6

Québec

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*.
- Jeux linguistiques
- Lexiques et vocabulaires
  Section comportant des lexiques et vocabulaires liés au droit et aux affaires.
  - Lexique illustrée de l'hôtellerie
  - Vocabulaire de la brasserie
  - Vocabulaire quadrilingue du café (français-anglais-italien-portugais)

Portail linguistique du Canada
Portail visant l'amélioration de la connaissance du français qui donne accès à des exercices, jeux, blogue, liens et à des outils de rédaction.

- Outils d'aide à la rédaction
  - *Le Rouleau des prépositions*
    Outil permettant de trouver les bonnes prépositions à employer avec certains verbes, adverbes et adjectifs.
  - *Dictionnaire des cooccurrences*
    Outils permettant de trouver des adjectifs et des verbes s'employant avec certains noms communs.

Rédaction administrative et commerciale
Modèles de communications écrites provenant du guide linguistique Le français au bureau, hébergés sur le site de l'Office québécois de la langue française (OQLF) et sont téléchargeable gratuitement.

- Courriel
- Présentation du bon de commande
- Présentation du bordereau de livraison
- Présentation de la demande d'achat ou de service
- Présentation du reçu

Usito
Dictionnaire en ligne développé par l'Université de Sherbrooke.

Cahier d'exercices d'acquisition de vocabulaire
Cahier comprenant 24 leçons qui contiennent divers types d'exercices pour aider à apprendre les mots d'usage courant dans le milieu de travail canadien.

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'OQLF, 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'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.

Mon espace formation – Détail Québec
Des parcours virtuels gratuit de formation en vente et supervision des ventes au détail.

Jeu de rôles | Ressources éducatives libres – eCampus Ontario

MÉTA-phare | Programme de formation : étapes de préparation à l'emploi

Programme de formation développé par le Centre FORA qui guide les apprenants dans les étapes de préparation à l'emploi et qui propose des activités pratiques en littératie et numératie.

- Activités pratiques : Vocabulaire du chercheur d'emploi

MÉDIAS ET PRODUITS CULTURELS

BALADO

Détaillant alimentaire – Les balados
Plateforme offrant plusieurs séries de balados au sujet du commerce de détail alimentaire.

Le balado du détail | Conseil québécois du commerce de détail

Balado Québec
Plateforme qui héberge une vaste sélection de balados francophones du Québec.

- Balado ADAQ (Association des détaillants en alimentation du Québec)
- Épicier, au détail près

BANDE DESSINÉE

Les commerciaux, par Arnaud Plumeri et Séverine Boitelle, 6 tomes (2004 – 2008)

Au grand magasin, par Marco Paulo et Bultreys (2021)

Bière dessinée – le guide BD des microbrasseries, par Nick Micho, tomes 1, 2 et 3, (2020)

LIVRE OU ROMAN

Sacré dépanneur! par Judith Lussier (2010)

MAGAZINE

HRImag
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.

DOCUMENTAIRE

Une affaire de famille (2012)
Court métrage documentaire racontant un épisode dans la vie d'une famille propriétaire d'un magasin général à Pointe-Verte, au Nouveau-Brunswick.

TÉLÉVISION, FILMS ET MÉDIAS ASSOCIÉS

Radio-Canada [1]

- L'épicerie
  - Place au prêt-à-manger en épicerie (2019)
  - Comment fonctionne le rappel d'un aliment? (2024)
- La facture
  - Le service à la clientèle, La facture (2009)

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.

- CNP 62010 – Superviseurs/superviseures des ventes - commerce de détail
- CNP 6202 – Superviseurs/superviseures de services
- CNP 6410 – Vendeurs/vendeuses en commerce de détail et représentants/représentantes des ventes et des comptes en commerce de gros (non-technique)

1. Le personnel enseignant souhaitant projeter une capsule vidéo en classe devrait passer par *Curio*. Cette directive ne s'applique pas aux vidéos déjà incluses dans le matériel pédagogique du cours et pour lesquelles le Ministère détient les droits d'utilisation.

- CNP 6430 – Personnel des services des aliments et des boissons
- CNP 6431 – Personnel de l'hébergement et des voyages
- CNP 6432 – Personnel des services de tourisme et de loisirs
- CNP 6440 – Représentants/représentantes aux services à la clientèle et services d'information
- CNP 6510 – Caissiers/caissières et autres personnels de soutien aux ventes
- CNP 6520 – Personnel de soutien des aliments
- CNP 6521 – Personnel de soutien en services d'hébergement, de voyage, de tourisme et de loisirs
- CNP 6522 – Personnel de soutien dans les services personnels
- CNP 6531 – Nettoyeurs/nettoyeuses
- CNP 6532 – Personnel de services de soutien et personnel assimilé

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'emplois.
- Explorer des secteurs d'activité
  Perspectives d'emploi par secteur d'activité, statistiques et associations qui les représentent.
  - Commerce de détail (SCIAN 44, 45)
  - Hébergement et restauration (SCIAN 72)
  - Autres services (sauf les administrations publiques) (SCIAN 81)

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

- CNP 620 – Personnel de supervision des ventes au détail et des services
  - CNP 62010 – Superviseurs/superviseures des ventes - commerce de détail
  - CNP 6202 – Superviseurs/superviseures de services
- CNP 641 – Vendeurs/vendeuses en commerce de détail et représentants/représentantes des ventes et des comptes en commerce de gros (non-technique)
- CNP 643 – Personnel des aliments, de l'hébergement et de tourisme
  - CNP 6430 – Personnel des services des aliments et des boissons
  - CNP 6431 – Personnel de l'hébergement et des voyages
  - CNP 6432 – Personnel des services de tourisme et de loisirs
- CNP 644 – Personnel des services à la clientèle, d'information et de protection
  - CNP 6440 – Représentants/représentantes aux services à la clientèle et services d'information
- CNP 651 – Caissiers/caissières et autres personnels de soutien aux ventes
- CNP 652 – Personnel de soutien des aliments, de l'hébergement et du tourisme
  - CNP 6520 – Personnel de soutien des aliments
  - CNP 6521 – Personnel de soutien en services d'hébergement, de voyage, de tourisme et de loisirs
  - CNP 6522 – Personnel de soutien dans les services personnels
- CNP 653 – Personnel de soutien dans le nettoyage et les services connexes
  - CNP 6531 – Nettoyeurs/nettoyeuses
  - CNP 6532 – Personnel de services de soutien et personnel assimilé

PERSPECTIVES D'EMPLOI

Academos
Site offrant aux jeunes québécois de 14 à 30 ans un lieu, sur internet, où ils peuvent développer une relation privilégiée avec des travailleuses et travailleurs des secteurs d'emploi qui les intéressent.

- Chaine YouTube

AUTRES SOURCES D'INFORMATION

ASSOCIATIONS

CNESST
Sites Internet offrant des renseignements sur les normes du travail, l'équité salariale et la santé et sécurité du travail.

- Chaine YouTube

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.

- Guide de francisation dans les commerces
  Un guide pour aider les commerces et entreprises à respecter leurs obligations en matière de francisation.
- Chaine YouTube

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.

SAQ
La Société des alcools du Québec propose une section dédiée aux produits québécois, en présentant les manières de faire, les tendances et autres reportages sur les alcools et les producteurs de la province.

Expo Manger Santé
Exposition visant à faire connaitre l'alimentation saine et l'agriculture biologique.