



Centre for
Canadian Language
Benchmarks

Centre des niveaux de
compétence linguistique
canadiens

Language *is the key.*

La langue, *c'est la clef.*

PARTNERS

- Citizenship and Immigration Canada
- Human Resources & Skill Development Canada
- Government of Alberta
- Government of British Columbia
- Government of Manitoba
- Government of Nova Scotia
- Government of Ontario
- Government of Saskatchewan
- TESL Canada
- ATESL
- BC TEAL
- SCENES
- TESL Ontario
- TESL Manitoba
- Atlantic Region Immigrant Serving Agencies
- Canadian Council for Refugees





Centre for
Canadian Language
Benchmarks

Centre des niveaux de
compétence linguistique
canadiens

LA MAÎTRISE DE LA LANGUE CHEZ LES NOUVEAUX ARRIVANTS ET LE PROCESSUS DE RECONNAISSANCE DES ACQUIS (ÉRA) :

Comprendre les niveaux de compétence
linguistique nécessaires pour travailler et
étudier au Canada

CONFÉRENCE DE LA CAPLA – Fredericton, 2006

Pauline McNaughton, directrice exécutive

Mardi, le 17 octobre 2006



Language is the key.

La langue, c'est la clef.



Faits et statistiques

- **Selon une étude de Statistique Canada en 2006, un jeune immigrant sur six de sexe masculin ayant fait des études avancées, quitte le Canada dans l'année qui suit son arrivée à cause de la situation de l'emploi. Quant aux immigrants dans les catégories essentielles des travailleurs qualifiés et des gens d'affaires, 40 p. 100 auront quitté le Canada au cours des dix premières années qui suivent leur arrivée.**
- Six immigrants sur dix doivent accepter un emploi ou un choix de carrière qui ne correspond pas à leur niveau d'études et à leur domaine de compétences.

- Dans la tranche des personnes de 25 à 54 ans qui possèdent un diplôme universitaire, le taux de chômage chez les immigrants de fraîche date n'a jamais cessé d'être au moins trois fois supérieur à celui des personnes nées au Canada.

Language is the key.

La langue, c'est la clef.





Centre syndical et patronal du Canada

- Manque d'expérience de travail au Canada;
- Non-transférabilité des titres de compétence obtenus à l'étranger;
- **Maîtrise insuffisante d'une langue officielle.**

Source : Guide du CSPC sur l'immigration et les pénuries de compétences, publié par le Centre syndical et patronal du Canada



Language is the key.

La langue, c'est la clef.



Ontario Regulators for Access

Access to Ontario's Regulated Professions by International Candidates -
Juillet 2003. On y définit quatre principaux défis auxquels les candidats étrangers sont confrontés, et qui peuvent nuire à leur accès aux professions ou le retarder :

- Le manque d'information, avant d'immigrer, sur l'autorisation d'exercer une profession;
- Des lacunes dans la connaissance des pratiques liées aux milieux de travail en l'Ontario;
- **Le manque de formation linguistique axée sur la profession;**
 - **La capacité de lire ou de rédiger des textes en anglais ne constitue pas une garantie de compréhension, en particulier du langage axé sur les professions.**



Language is the key.

La langue, c'est la clef.



Un coup de pouce aux nouveaux arrivants. L'objectif des cours est de « canadianiser » les travailleurs immigrants et de les aider à décrocher des emplois dans leur domaine de compétence, écrivait LAURA RAMSAY dans le *Globe and Mail*, le 26 septembre 2006. LAURA RAMSAY

L'histoire de Mohammad Yaser est un exemple parmi tant d'autres de la quête infructueuse des immigrants pour décrocher un emploi. Diplômé en génie civil dans son pays natal, le Pakistan, M. Yaser y a travaillé pendant six ans en sa qualité de gestionnaire responsable de l'établissement des prix et de l'approvisionnement, ainsi que de l'estimation des coûts de projet, pour une importante entreprise de construction. Mais depuis qu'il a immigré à Toronto en janvier 2004, M. Yaser, marié et père de deux enfants, travaille comme gardien de sécurité dans un entrepôt et ne parvient pas à faire valoir sa formation et son expérience acquises à l'étranger, pour obtenir un emploi de gestion dans le domaine de la construction au Canada. Le problème, selon lui, est qu'il ne dispose pas d'une expérience de travail au Canada ni de diplômes canadiens. Parallèlement à l'insatisfaction de M. Yaser, confronté à l'incapacité de trouver du travail dans son domaine, de plus en plus d'employeurs canadiens déplorent le manque de professionnels et de travailleurs qualifiés pour combler la pénurie de personnel dans leurs entreprises...

La faible maîtrise de l'anglais constitue le principal obstacle dans la quête des immigrants qualifiés pour de bons emplois en gestion de la construction, affirme-t-elle.

Language is the key.

La langue, c'est la clef.



M. Yaser espère qu'un nouveau cours, lancé en janvier par le George Brown College de Toronto, lui donnera les titres de compétence nationaux dont il a besoin pour réintégrer le domaine de la construction. Il s'agit d'un cours de niveau postsecondaire échelonné sur trois semestres, à l'intention des immigrants munis de diplômes en architecture ou en ingénierie, obtenus à l'étranger, et il a été conçu pour les aider à développer les habiletés linguistiques et les compétences en milieu de travail nécessaires pour décrocher des emplois de gestion aux premiers échelons dans l'industrie canadienne de la construction. M. Yaser compte au nombre des quelques 27 étudiants inscrits au nouveau programme. « Pour moi, l'occasion est excellente, » a-t-il dit.

L'objectif du programme n'est pas de fournir aux immigrants l'agrément à titre d'architecte ou d'ingénieur, ces deux professions étant réglementées par des ordres professionnels responsables des règles applicables aux personnes diplômées à l'étranger, affirme Suzanne Kavanagh, gestionnaire de projet. **Le but est d'aider les professionnels immigrants à décrocher leur premier emploi dans le domaine de la construction en les « canadianisant » -- en leur enseignant les codes du bâtiment en vigueur au pays et en les renseignant sur les matériaux de construction utilisés au Canada, sur les lois du travail, la législation relative aux droits de la personne et les exigences en matière de santé et de sécurité.** Vers la fin du cours, de dire Mme Kavanagh, les étudiants concentreront leurs activités sur les techniques d'entrevue et les compétences en milieu de travail. Et d'ajouter que ces personnes ont toutes les aptitudes voulues, mais qu'elles doivent se familiariser avec l'industrie canadienne et acquérir la confiance qui leur manque.

Language is the key.

La langue, c'est la clef.



La faible maîtrise de l'anglais constitue le principal obstacle dans la quête des immigrants qualifiés pour des emplois pertinents dans le domaine de la gestion de construction. Les étudiants qui disposent des compétences techniques, mais dont les aptitudes linguistiques sont trop faibles pour permettre leur admission au niveau collégial, peuvent s'inscrire à des cours de langues axés sur une profession, qui commencent le mois prochain. Ces cours sont axés sur le vocabulaire et les concepts particuliers à l'industrie de la construction, a déclaré Mme Kavanagh.

Language is the key.

La langue, c'est la clef.



Un facteur aggravant...

Les constatations du rapport *Apprentissage et réussite* démontrent que, même si « la plupart des pays cherchent maintenant activement à attirer des travailleurs étrangers qualifiés, dont le niveau de scolarité est élevé (...) les attestations d'études ne se traduisent pas nécessairement en niveaux fonctionnels de compétence en littérarie, en numératie et en résolution de problèmes dans la ou les langues officielles du pays d'accueil. »

Page 214, *Apprentissage et réussite : Premiers résultats de l'enquête sur la littératie et les compétences des adultes*, Organisation de développement et de coopération économique. On peut consulter ce document à l'adresse

<http://www.oecd.org/dataoecd/44/6/34867466.pdf>

Language is the key.

La langue, c'est la clef.





Français	Contact Us	Help	Search	Canada Site
Home	About the Department	Applications and Forms	On-Line Services	Other CIC Sites
What's New	Policy and Regulations	Research and Statistics	Media and Publications	Visa Offices



> **Immigrate to Canada**

- Choose Canada**
- > to Immigrate
- > to Study
- > to Work
- > to Visit
- After You Arrive...
- Sponsor Your Family
- Refugees
- Citizenship

[Home](#) >> [Immigrating to Canada](#)

Immigrating to Canada as a Skilled Worker

Skilled workers have education, work experience, knowledge of English or French and other abilities that will help them to establish themselves successfully as permanent residents in Canada.

Applying to come to Canada as a skilled worker is not difficult. Consult this section to find all the information and forms you need to make your application.

Notice:
 CIC has introduced a new [simplified application process](#) for federal skilled workers.

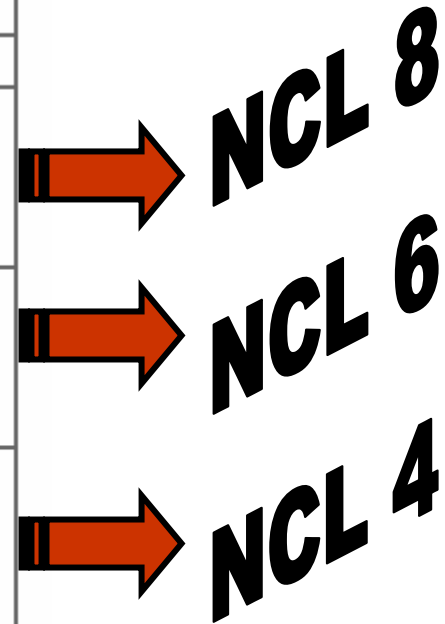
Source : <http://www.cic.gc.ca/francais/qualifie/index.html>

Language is the key.

La langue, c'est la clef.



Proficiency Level	Ability			
	Speaking	Listening	Reading	Writing
HIGH: You can communicate effectively in most social and work situations.	<u>Speaking:</u> High	<u>Listening:</u> High	<u>Reading:</u> High	<u>Writing:</u> High
MODERATE: You can communicate comfortably in familiar social and work situations.	<u>Speaking:</u> Moderate	<u>Listening:</u> Moderate	<u>Reading:</u> Moderate	<u>Writing:</u> Moderate
BASIC: You can communicate in predictable contexts and on familiar topics, but with some difficulty.	<u>Speaking:</u> Basic	<u>Listening:</u> Basic	<u>Reading:</u> Basic	<u>Writing:</u> Basic
NO: You do not meet the above criteria for basic proficiency.	Does not meet Basic Level.	Does not meet Basic Level.	Does not meet Basic Level.	Does not meet Basic Level.



Source : <http://www.cic.gc.ca/francais/qualifie/index.html>

Language is the key.

La langue, c'est la clef.



Les immigrants de la Chine continentale

La plupart des nouveaux immigrants de la Chine continentale sont des travailleurs qualifiés ou des professionnels, un plus faible pourcentage d'entre eux étant des investisseurs ou des entrepreneurs.

Dans l'ensemble, ces personnes peuvent écrire et rédiger en anglais, mais elles ne maîtrisent pas suffisamment la langue pour travailler au pays. Elles sous-estiment les obstacles linguistiques et professionnels qui les attendent en venant au Canada.

Source: Le site Web du Toronto Region Immigrant Employment Council (TRIEC)



Language is the key.

La langue, c'est la clef.



Faciliter l'accès grâce aux normes!

[Traduction] « *Pour les employeurs, la reconnaissance des acquis est un problème concret. En ce qui les concerne, pour que cette reconnaissance ait une signification, il faut faire la preuve que l'apprentissage est authentique, actualisé, de qualité, pertinent, fiable et transférable... Quand les personnes peuvent démontrer que leurs compétences et leurs connaissances satisfont à ces critères, les employeurs reconnaissent volontiers leur valeur. »*

Brain Gain Report (2001) page 5

Le Conference Board du Canada



Language is the key.

La langue, c'est la clef.



[traduction] « ***La plupart des outils d'évaluation de la langue sont génériques ou académiques et n'évaluent pas les compétences linguistiques nécessaires en milieu de travail.*** »



Language is the key.

La langue, c'est la clef.



Par conséquent, ***certaines travailleurs immigrants*** [traduction] « ***peuvent réussir le test sans être pleinement fonctionnels en milieu de travail; d'autres qui ont la capacité de s'acquitter pleinement des tâches de l'emploi échouent le test linguistique.*** »

Developing an Occupation-Specific Language Assessment Tool Using the Canadian Language Benchmarks: A Guide for Trades and Professional Organizations.



Language is the key.

La langue, c'est la clef.



Centre for
Canadian Language
Benchmarks

Centre des niveaux de
compétence linguistique
canadiens

*Les niveaux de
compétence
linguistique
canadiens
constituent une
norme du
gouvernement du
Canada.*

la norme des niveaux de compétence linguistique canadiens

Il est essentiel de recourir à un ensemble de normes linguistique nationales pour assurer la pleine intégration des immigrants dans la société canadienne, grâce à des descripteurs clés des niveaux de compétence linguistique appropriés sur le marché du travail, reconnus et compris à l'échelle canadienne.



Language is the key.

La langue, c'est la clef.



La norme des niveaux de compétence linguistique canadiens offre

- ✓ Les descripteurs clés des niveaux de compétence linguistique appropriés sur le marché du travail;
- ✓ Reconnus et compris à l'échelle canadienne;
- ✓ Des normes rigoureuses auxquelles les employeurs [et d'autres intervenants] peuvent se fier.

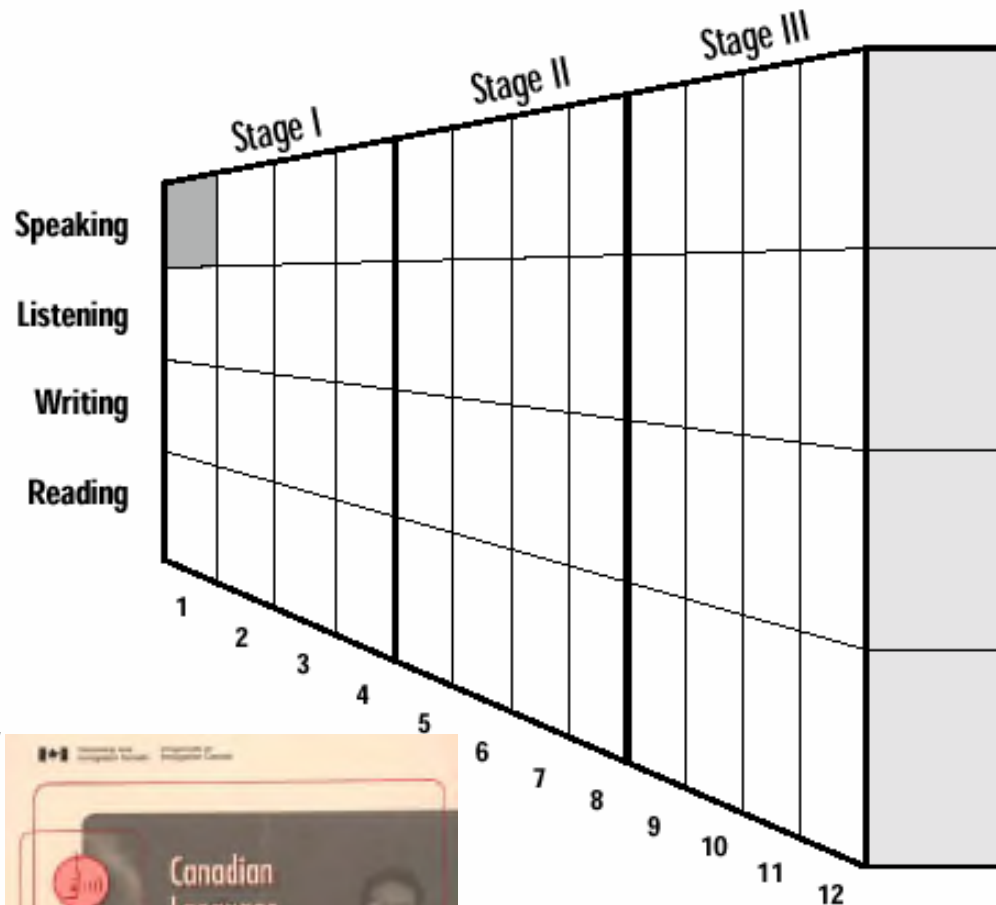


Language is the key.

La langue, c'est la clef.

Schematic Structure of the Canadian Language Benchmarks

En tant que **cadre national**, les NCLC fournissent un **base professionnelle commune** reposant sur des points de vue partagés en matière de philosophie et de théorie de la formation linguistique... et **des critères communs d'évaluation des résultats**.



Les progrès se fondent sur trois facteurs :

1. **Des tâches de communication de plus en plus exigeantes;**
2. **Des contextes de plus en plus exigeants;**
3. **Des attentes de plus en plus grandes relativement à l'efficacité et à la qualité de la performance de communication.**



Disponible à
www.language.ca



- Fournir des *moyens pratiques, équitables* de définir la compétence linguistique;
- Établir des niveaux de compétence *plus intelligibles* pour l'ensemble de la population;
- Définir la compétence linguistique en fonction de *situations et de comportements courants* où l'on se sert de la langue;
- Décrire clairement *ce qu'une personne est capable* d'accomplir par le langage.



Language is the key.

La langue, c'est la clef.



- Les NCLC constituent la base d'un système d'évaluation national à l'intention des intervenants du domaine de l'ALS et du FLS, de l'enseignement, de la formation et du marché du travail, comprenant un système de reconnaissance des évaluateurs de NCLC/CLB et des fournisseurs de services d'évaluation.



Language is the key.

La langue, c'est la clef.

Les outils des NCLC pour déterminer les cours appropriés d'ALS

NCLC, 7 à 10



NCLC, 1 à 8



Emploi

Programme de transition et cours de langue de niveau avancé (CLNA)
NCLC, 5 à 10
(les exigences linguistiques varient)

Emploi

Programmes généraux d'apprentissage de l'ALS

NCLC, 1 à 8

(Disponibilité variable selon la région du Canada)

Profession ou diplôme de métier

Formation complémentaire (postsecondaire)

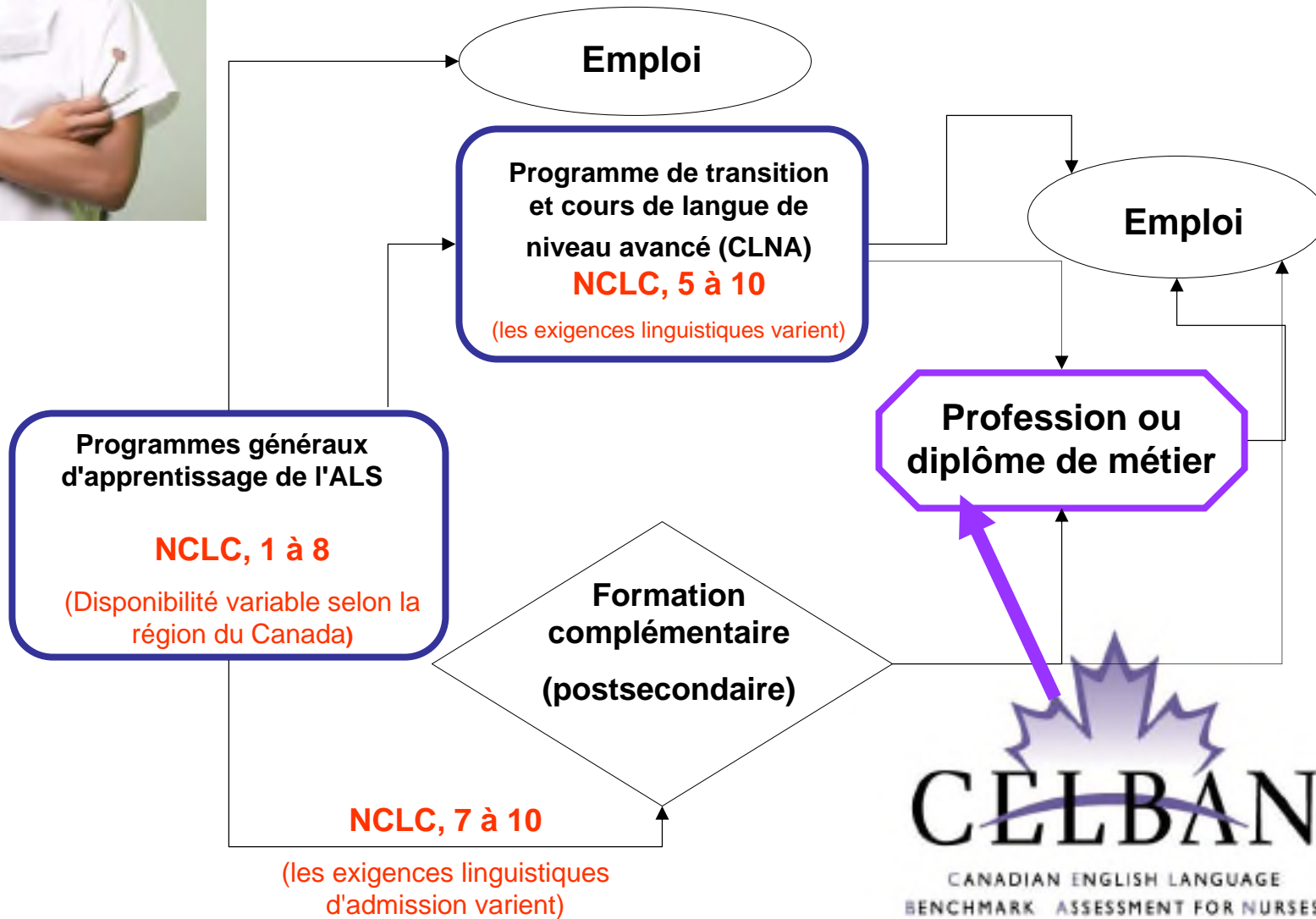
NCLC, 7 à 10

(les exigences linguistiques d'admission varient)

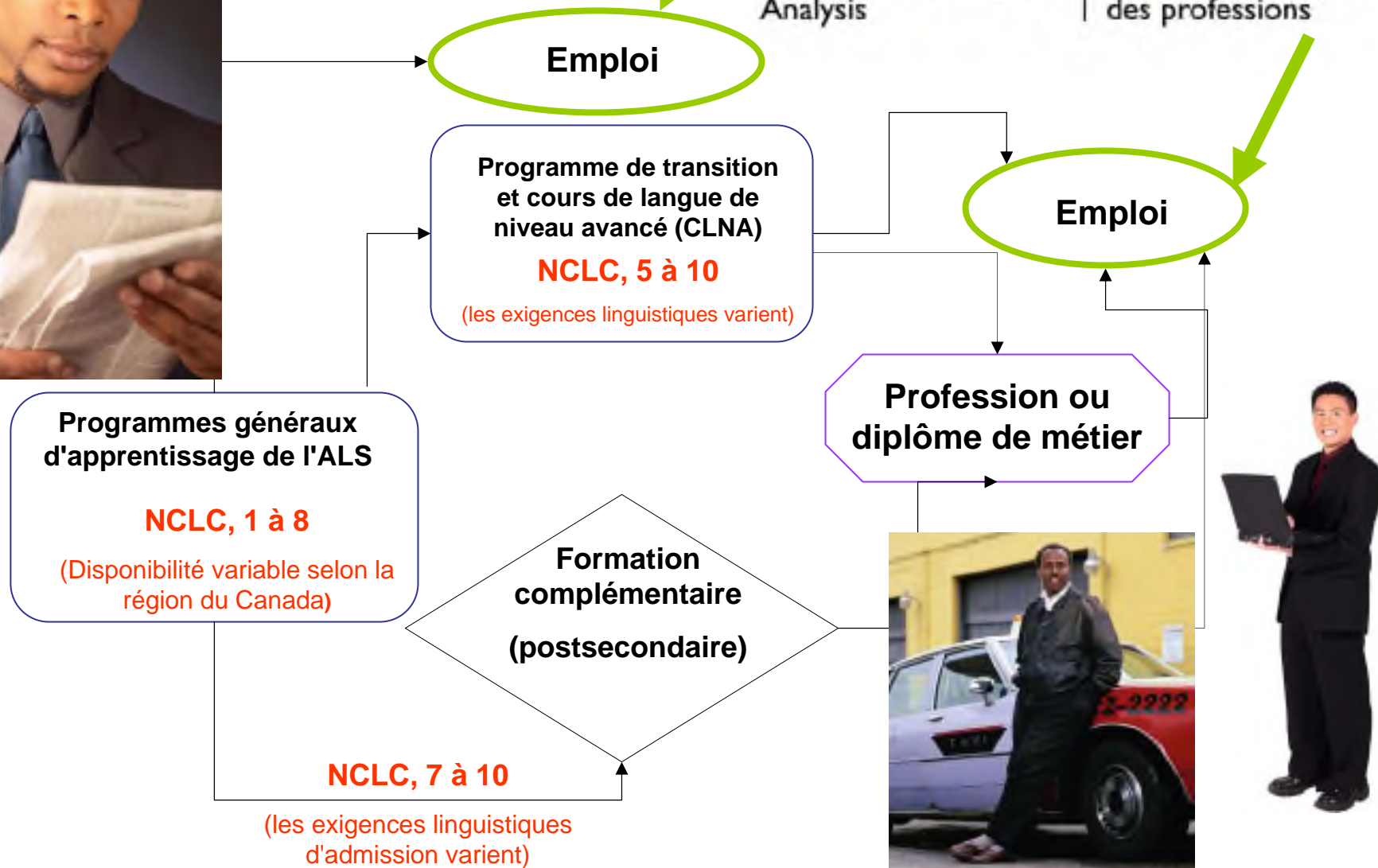




Modèle des NCLC pour les autorisations d'exercer



Pour obtenir des renseignements sur la compétence linguistique nécessaire pour réussir dans certains types d'occupations





Centre for
Canadian Language
Benchmarks

Centre des niveaux de
compétence linguistique
canadiens

For Learners



Canadian
Language
Benchmarks
for



Study and Work



Understanding the language proficiency levels
required to work and study in Canada.



Centre for Canadian Language Benchmarks

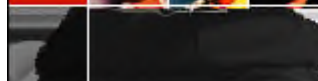
For Practitioners



Canadian
Language
Benchmarks
for



Study and Work



Understanding the language proficiency levels
required to work and study in Canada.



Centre for Canadian Language Benchmarks

Language is the key.

La langue, c'est la clef.



Pratiques exemplaires suggérées pour l'ÉRA

1. Définir les niveaux de compétence liés au processus d'ÉRA;
2. Déterminer les NCLC nécessaires pour les stages cliniques et l'emploi;
3. Le portfolio linguistique doit compléter ou accompagner le portfolio de l'ÉRA.

Language is the key.

La langue, c'est la clef.



#1 Définir les niveaux de compétence des cours collégiaux

- **Avant le programme** : tâches linguistiques dont peuvent s'acquitter les étudiants avant de participer à un programme collégial particulier;
- **Durant le programme** : tâches linguistiques que les étudiants peuvent apprendre dans le cadre du programme;
- **Après le programme** : tâches linguistiques dont les étudiants peuvent s'acquitter dans leur milieu de travail et dans leur domaine.
- **Comporte également certaines observations des formateurs concernant :**
 - Les difficultés particulières liées aux exigences linguistiques;
 - Le soutien fourni ou recommandé;
 - Les réactions et les observations des étudiants.



Les collèges et les établissements de formation utilisent de plus en plus les NCLC pour définir les niveaux d'apprentissage afin de mieux conseiller les immigrants

Exemples

- Red River College
- Vancouver Community College
- Camosun College
- Southern Alberta Institute of Technology (SAIT)
- Bow Valley College
- Ontario - Colleges Integrating Immigrants To Employment project (CIITE)

Cours axés sur les NCLC au Red River College

Domaine aérospatial
Techniques de l'automobile
Administration des affaires
Chimie et bioscience
Technologie
Technologie civile
Comptabilité par ordinateur
Dessin assisté par ordinateur
Programmeur analyste informatique
Arts culinaires
Services de développement
Éducation préscolaire
Électricité
Génie électrique
Turbine à gaz
Aide-soignant
Mécanicien de matériel lourd
Gestion hôtelière et restauration
Commerce international
Technologie de fabrication
Sciences de laboratoire médical
Sciences infirmières
Perfectionnement en sciences infirmières
Tuyauteur
Processus aseptiques
Soudage
Façonnage du bois
Autres programmes
Écoles de formation des routiers
Formation des camionneurs



Language is the key.

La langue, c'est la clef.



ÉRA et définition des niveaux de compétence

L'élaboration du portfolio peut comprendre :

- Des documents précisant votre formation et vos objectifs de carrière;
- Des résultats d'apprentissage et des énoncés de compétence;
- De la documentation vérifiant votre formation;
- Le dossier chronologique de vos expériences d'apprentissage marquantes;
- **Une notice biographique;**
- Un curriculum vitae;
- Des dossiers officiels ou non sur vos réalisations antérieures d'apprentissage.

Les documents à l'appui de votre demande de crédits de reconnaissance des acquis peuvent inclure :

- Une évaluation des certificats d'études;
- Des tests normalisés et la révision des programmes de formation coordonnée par l'employeur;
- Une évaluation de produit;
- Des entrevues et des **examens oraux;**
- Une évaluation et des preuves de performance;
- Des rédactions;
- Des examens de reconnaissance des acquis;
- Une autoévaluation.





Centre for
Canadian Language
Benchmarks

Centre des niveaux de
compétence linguistique
canadiens



Canadian Language
Benchmarks/
Essential Skills

Niveaux de compétence
linguistique canadiens/
Compétences essentielles

#2 Définir les niveaux de compétence linguistique nécessaires pour les stages cliniques et l'emploi

Language is the key.

La langue, c'est la clef.



Centre for
Canadian Language
Benchmarks

Centre des niveaux de
compétence linguistique
canadiens



Canadian Language
Benchmarks/
Essential Skills

Niveaux de compétence
linguistique canadiens/
Compétences essentielles

www.itseessential.ca

Relating Canadian Language Benchmarks to Essential Skills:

A Comparative Framework



Centre for Canadian Language Benchmarks | Centre des niveaux de compétence linguistique canadiens



Canadian Language
Benchmarks

Centre des niveaux de
compétence linguistique
canadiens



Centre for
Canadian Language
Benchmarks

Centre des niveaux de
compétence linguistique
canadiens

Language is the key.

La langue, c'est la clef.



Centre for
Canadian Language
Benchmarks

Centre des niveaux de
compétence linguistique
canadiens

www.itseessential.ca



L'analyse linguistique des professions (ALP) constitue la description des compétences linguistiques nécessaires pour réussir dans une occupation. En se basant sur les NCLC, cette analyse précise, dans un format normalisé, les compétences d'expression orale, d'écoute, de lecture et de rédaction liées à des tâches simples pour une occupation donnée.

Les ALP puisent dans trois sources nationales :

- Les niveaux de compétence linguistique canadiens
- Le profil des compétences essentielles
- Les normes nationales des professions

Language is the key.

La langue, c'est la clef.



OCCUPATIONAL LANGUAGE ANALYSIS

October 13, 2005

Overview of the Methodology

What is an Occupational Language Analysis?

An Occupational Language Analysis (OLA) is a description of language competencies linked to success in one occupation. Referenced to the Canadian Language Benchmarks, it outlines, in a standardized format, speaking, listening, reading and writing competencies and related sample tasks for a given occupation. An OLA is:

- > focused on language skills;
- > a generic description of a broad occupational category;
- > representative, not definitive (that is, it suggests what may be required of a person in this occupation, not what should be expected); and
- > mastery-level – describing language requirements of a worker who is fully competent and has had the opportunity to experience the full range of tasks and to demonstrate successful performance.

What is the purpose of an Occupational Language Analysis?

Who might use this?

ESL teachers, trainers, course developers, instructional designers

job analysts

sector councils, industry associations, unions

employers

learners, potential job applicants, job incumbents

career counsellors, guidance counsellors
governments

For what purpose?

- > to develop occupation-specific language training curriculum, course materials or assessment tools
- > to understand language complexity
- > to modify non-language training (e.g., technical, soft skills training) to accommodate a broader range of language proficiency

> to analyse language competencies of the job

- > to define occupational requirements
- > to evaluate, facilitate and/or support occupation-specific learning opportunities
- > to inform the development of HR tools and products

- > to understand and identify communication requirements of an occupation
- > to accommodate or bridge communication gaps
- > to inform the development of workplace training plans
- > to inform policy development
- > to assist in performance management

- > to understand occupational language requirements
- > to plan for personal/professional development to meet occupational language requirements
- > to identify career paths
- > to build resumes

- > to advise individuals on career options and educational routes
- > to inform labour market policies and programs





How is an OLA developed?

An OLA is developed by individuals with expertise in the Canadian Language Benchmarks (CLB) and Essential Skills using three pre-existing, well-documented Canadian sources:

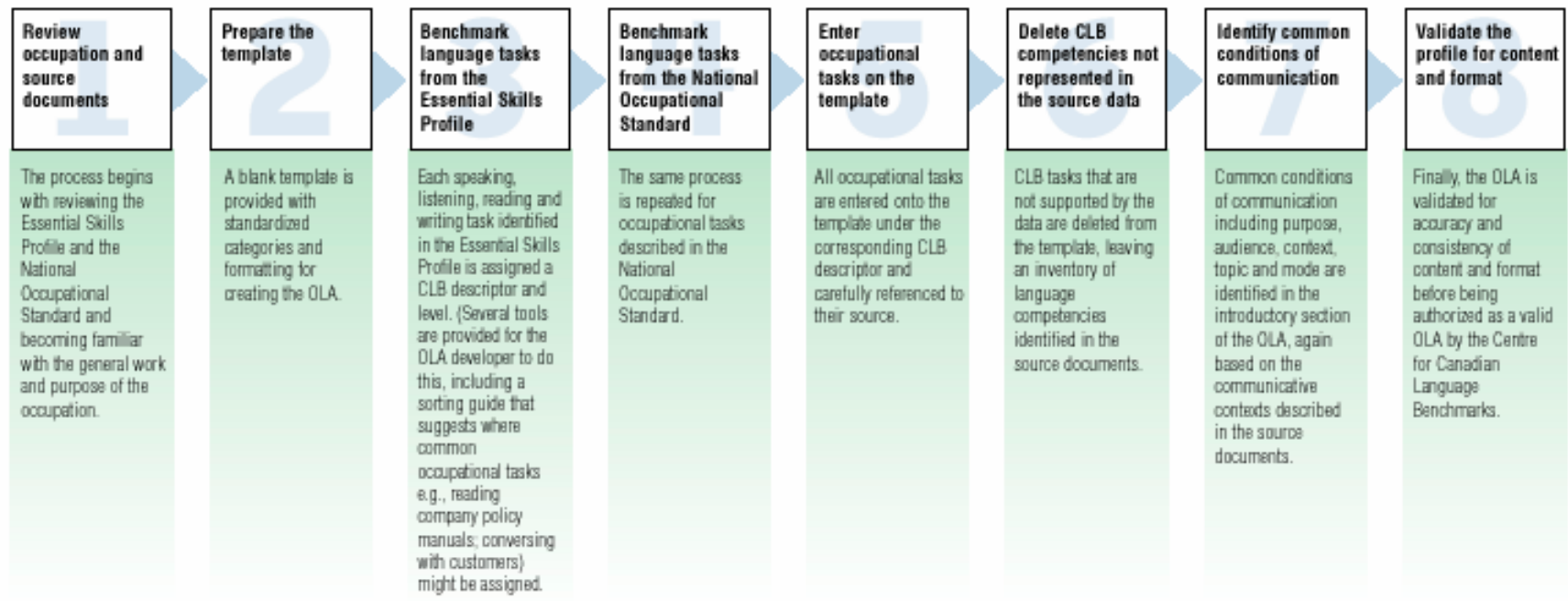
- > *Canadian Language Benchmarks 2000: English as a second language for adults*¹ developed by Citizenship and Immigration Canada, a descriptive scale of communicative proficiency in English and French as a second language expressed as 12 benchmarks or reference points in 4 skill areas: reading, writing, speaking and listening.
- > an *Essential Skills Profile*² – developed by Human Resources and Skills Development Canada, describing how nine essential skills (e.g., reading text, document use, numeracy, writing and computer use) are used by workers in one specific occupation.
- > a *National Occupational Standard*³ – a description of skills and knowledge needed to perform competently in the workplace developed by employers and employees, and nationally validated and endorsed by the related industry.

Note: The rationale behind this methodology is that the rich data in these nationally validated occupational profiles can be used to derive a broad inventory of language tasks. This methodology is suitable for the purposes stated on the table on the previous page. Other occupational contexts in high stakes situations (e.g., occupations where risks of miscommunication are very high) or occupations which do not have well developed standards or Essential Skills Profiles may warrant different methods to develop or validate the analysis, including:

- > direct observation/job shadowing
- > structured interviews
- > focus groups
- > review of authentic materials
- > written questionnaires and
- > expert reviews.
- > review of job profiling information

For more information about this and other CLB/Essential Skills initiatives, go to www.itsessential.ca

PROCESS STEPS





GOLF CLUB GENERAL MANAGER (NOC # 6121)

Job Definition¹:

Golf Club General Managers are related to the group “Facility Operation Managers”. Facility operation managers plan, organize, direct and control the operations of commercial, transportation and recreational facilities. Facility operation managers are employed by a wide range of establishments, such as airports, harbors, canals, shopping centers, convention centers, warehouses and recreation facilities.

Additional Occupational Information²:

Golf club general managers report to a board or owners and are responsible for all management functions, operating procedures, practices and results of a golf club. Golf club general managers have fiscal responsibilities and responsibility for their operations. They are becoming more bottom-line oriented and as a result there is a fine line between service and profit in this occupation. Good internal and external communication is important in order for golf club general managers to successfully market their operations. Finally, there is a movement toward job combinations and golf club general managers are being required to develop a broad perspective of their operations and as a result are not specialists in one particular job.

Overview:

This Occupational Language Analysis (OLA) presents Canadian Language Benchmarks (CLB) competencies and typical listening, speaking, reading and writing tasks performed at a competent level by golf club general managers. The tasks are illustrative only, and do not provide a complete sample of what a golf club general manager does on the job. Other essential skills such as numeracy and computer skills are beyond the scope of the OLA. The OLA was validated by a panel of people employed in the occupation and by CLB experts. It was developed by CLB experts using three key resources:

- the *Canadian Language Benchmarks 2000*, Centre for Canadian Language Benchmarks and Citizenship and Immigration Canada
- the *National Occupational Standards for Golf Club General Manager*, Canadian Tourism Human Resource Council
- the *Essential Skills Profile for Golf Club General Manager*, Canadian Tourism Human Resource



Skill: Speaking

I. Social Interaction

Interpersonal Competencies

Greet, introduce self and ask about the other person. (CLB 3)

- *greet [job] applicant: be friendly; put applicant at ease (NOS-C3.2)*

Express and respond to gratitude, appreciation, complaint, disappointment, dissatisfaction, satisfaction and hope. (CLB 7)

- *close [job] interviews: ask if applicant has questions; thank applicant (NOS-C3.2)*

Respond to a minor conflict or complaint. (CLB 8)

- *resolve member/user conflicts: listen to complaint; empathize; assure member/user of willingness to address complaint; follow up, referring to appropriate staff as necessary, e.g., discuss complaints relating to pin placements with greens superintendent (NOS-D4.3)*

Conversation Management

Manage conversation. Check comprehension. (CLB 8)

- *communicate with other departments; follow up on information, for example: acknowledge reports [and] ask for clarification, if necessary (NOS-A4.2)*
- *conduct [job] interviews: ensure applicant understands position (NOS-C3.2)*
- *determine results of advertising and promotions; solicit feedback from members/users, for example: ask questions, e.g., where members/users are from, how they heard of the club (NOS-A4.5)*
- *ensure members/users are aware of policies, rules and regulations (NOS-F2.1)*

Use a variety of strategies to keep conversation going. (CLB 8) Encourage others to participate. (CLB 8)

- *encourage staff input and feedback, for example: ask for questions and comments; maintain 'open door' policy; be approachable (NOS-C5.2)*
- *engage [job] applicant in conversation: ask open-ended questions; develop scenarios; invite dialogue (NOS-C3.2)*

Contribute to/co-manage a discussion or debate in a small formal group (work meeting, seminar). (CLB 9)

- *motivate staff [and] hold regular staff meetings: encourage staff to ask questions and make recommendations for improvement; address problems and concerns (NOS-C5.1)*



Skill: Listening

I. Social Interaction

Identify specific factual details and inferred meanings in dialogues of casual small talk, introductions, leave-taking, and in short phone calls. (CLB 4)

- *listen to take messages (ES-OC)*

Identify stated and unspecified details, facts and opinions about situation and relationship of participants containing expression of and response to gratitude and appreciation, complaint, hope, disappointment, satisfaction, dissatisfaction, approval and disapproval. (CLB 7)

- *resolve member/user conflicts: listen to complaint; empathize; assure member/user of willingness to address complaint (NOS-D4.3); respond to customer complaints, e.g., when tee times are double booked resulting in slow play. The golf club general manager listens to the complaint and accommodates or compensates the customers, sometimes following a set policy (ES-TS)*
- *may have to deal with board or members' complaints, soothing feelings and negotiating in order to resolve the issue (ES-TS)*
- *conduct [job applicant] screening interviews to: determine applicant's interest level; identify strengths and limitations of applicant in comparison to job requirements; identify suitability of applicant to club and membership (NOS-C3.1)*
- *ensure communications with suppliers are open and honest; inform suppliers of needs and concerns; listen to feedback (NOS-F3.4)*

Identify stated and unspecified details about mood, attitude, situation and formality in discourse containing expression of and response to formal welcomes, farewells, toasts, congratulations on achievements and awards, sympathy and condolences. (CLB 8)

- *maintain communication with management and staff to share achievements, issues, problems and solutions (NOS-D3.1)*

II. Instructions

No communication tasks for this category were found in the source documents. These tasks may, in fact, exist for this occupation and will require individual assessment in each work context.

Language is the key.

La langue, c'est la clef.



#3 Élaborer un portfolio
linguistique pour décrire les
compétences pertinentes dans le
cadre d'un processus d'ÉRA en
se basant sur le modèle du
portfolio linguistique européen

Language is the key.

La langue, c'est la clef.



Pratiques exemplaires potentielles

Préparation en vue de l'ÉRA

- Préparation et orientation
 - Programmes de transition (terminologie, exigences en milieu de travail, etc.)
 - Programmes d'ALS

*p. ex., Edmonton
Mennonite Centre for
Newcomers -
Ingénieurs*

Définir le niveau de préparation linguistique en vue de l'ÉRA

- Définir les exigences relatives aux niveaux de compétence, p. ex.
 - Travaux dans le cadre de cours magistraux
 - Développement de la documentation/du portfolio
 - Stages cliniques
- Évaluation linguistique et orientation

*Modifier les processus
de définition des
niveaux de compétence
du collège, et les
appliquer*

Fournir le soutien et les interventions liés à la formation durant l'ÉRA

- Poursuivre la formation linguistique autant que nécessaire pour assurer
 - Un état de préparation adéquat en vue des stages cliniques et de l'emploi
- Utiliser un portfolio linguistique parallèle pour décrire les compétences

*Modèle
parallèle de
portfolio
linguistique*

Le rapport de la CAPLA intitulé *Recognizing the Prior Learning of Immigrants to Canada : Moving towards Consistency and Excellency*, Juin 2006

Mes suggestions de modification (voir les commentaires ci-dessous)

- **Transparence** - [traduction] « Il est essentiel de procurer un accès facile à des renseignements clairs, bien structurés et à jour, dans des sources clés, à l'intention de toutes les personnes ayant reçu leur formation à l'étranger... » Et on doit inclure des NCLC recommandées pour une participation réussie au processus d'ÉRA. (Il ne suffit pas d'utiliser un langage simple).
- **Conseils préalables/orientation** - Nécessité de fournir les conseils nécessaires pour assurer un état de préparation linguistique suffisant, en prévision de l'ÉRA.
- **Valeurs** [traduction] « ...Améliorer continuellement l'accessibilité, la crédibilité et l'efficacité des systèmes de reconnaissance des acquis pour combler les besoins des clients ayant reçu leur formation à l'étranger. » Nécessité de faire référence explicitement à l'accessibilité qui se rapporte au niveau minimum des NCLC et à l'efficacité, dans la préparation des clients aux exigences linguistiques en milieu de travail.
- **À l'écoute du client** - Nécessité de créer des liens (partenariats) avec les programmes connexes de transition ou de formation linguistique ou d'autres services de soutien pertinents
- **Assurance de la qualité** - Nécessité de mettre au point des outils qui permettent de déterminer l'état de préparation aux stages cliniques et à l'emploi ou, au moins, de surveiller les progrès du processus d'ÉRA à cet égard.



Centre for
Canadian Language
Benchmarks

Centre des niveaux de
compétence linguistique
canadiens

**Pour en savoir plus, visitez le
site**

www.language.ca

ou écrivez à

**Pauline McNaughton,
directrice exécutive**

pmcnaughton@language.ca

Language is the key.

La **langue**, c'est la clef.