

Les tâches ainsi que les activités d'apprentissage explorent les grandes compétences énoncées dans le cadre du Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO). Les activités mettent également à profit des compétences essentielles d'Emploi et Développement social Canada.

**Note :** Cette publication tient compte de la nouvelle orthographe.

## La littératie civique

<b>A</b> Rechercher et utiliser de l'information	<b>A3</b> Extraire de l'information de films, d'émissions et de présentations	<b>Tâche</b> Visionner une vidéo pour s'informer sur le système électoral au Canada.  <b>Appui préparatoire à la tâche jalon 114</b>
<b>Études secondaires, Études postsecondaires, Autonomie</b>		<b>Niveau 1</b>
<b>Savoir</b>	La définition du vote, les raisons de voter, la manière de voter, la navigation sur Internet	
<b>Savoir-faire</b>	La manière de voter, la manière de s'inscrire sur la liste électorale pour voter, la recherche sur Internet, l'interprétation de l'information	
<b>Savoir-être</b>	Le sens de l'organisation, la volonté d'apprendre, la débrouillardise	

## Activités d'apprentissage

► Demander aux personnes apprenantes :

- Que veut dire «voter»? (*voter lors d'une élection permet de choisir un candidat qui représentera tes idées et tes croyances au sein de gouvernement*)
- Selon toi, pourquoi les citoyens votent-ils? (*pour faire entendre leur voix lorsque le gouvernement décide ce qui est important pour les Canadiens*)

*Note :* Expliquer aux personnes apprenantes qu'elles peuvent accéder à la liste électorale pour voter sur le site Web [www.elections.ca/inscription](http://www.elections.ca/inscription).

► Afficher la vidéo d'Élections Canada intitulée *Que se passe-t-il lorsque je vais voter?* à l'écran : <https://www.youtube.com/watch?v=43ldC1M5vJE>. Les inviter à répondre aux questions à choix multiples à l'Annexe A. Souligner qu'elles peuvent visionner la vidéo plusieurs fois et utiliser la fonction «Pause» pendant qu'elles notent leurs réponses.

- Une fois l'activité terminée, discuter des réponses et corriger l'exercice avec les personnes apprenantes.

**Réponses - Que se passe-t-il quand je vais voter?**

- 1) c. t'accueille
- 2) b. une pièce d'identité
- 3) b. où tu habites
- 4) c. la liste des pièces d'identité
- 5) a. derrière l'isoloir
- 6) b. dans l'urne



## Que se passe-t-il quand je vais voter?

### 1. À ton arrivée, un travailleur électoral

- a) te demande de l'argent
- b) t'offre un beigne
- c) t'accueille
- d) t'ignore

### 2. Le travailleur électoral vérifie si tu as

- a) un crayon
- b) une pièce d'identité
- c) de l'argent
- d) une voiture

### 3. Pour voter, tu dois prouver qui tu es et

- a) ton âge
- b) où tu habites
- c) le nom de ta mère
- d) ta date de naissance

### 4. Qu'est-ce qui est affiché au mur du bureau de vote?

- a) ton nom
- b) la date
- c) la liste des pièces d'identité

### 5. Tu dois voter

- a) derrière l'isoloir
- b) dehors
- c) devant le travailleur électoral
- d) à la maison

### 6. Où places-tu ton bulletin de vote?

- a) sur la table
- b) dans l'urne
- c) dans ta poche



## Gérer le client mécontent

<b>B</b> Communiquer des idées et de l'information	<b>B1</b> Interagir avec les autres	<b>Tâche</b> Échanger de l'information pour déterminer des choses à faire ou à éviter avec un client mécontent.  <i>Appui préparatoire à la tâche jalon 116</i>
<b>Emploi</b>		<b>Niveau 2</b>
<b>Savoir</b>	La gestion d'un client mécontent	
<b>Savoir-faire</b>	L'organisation de ses idées dans un tableau : choses à faire et à éviter	
<b>Savoir-être</b>	Le sens de l'organisation, le sens de l'observation, l'attitude calme et positive, le contrôle du paraverbal	

### Activités d'apprentissage

- ▶ Poser la question suivante aux personnes apprenantes : «Pourquoi les clients se fâchent-ils ?»  
*(p. ex., Les clients se fâchent quand ils ont des attentes non satisfaites.)*
- ▶ Inviter les personnes apprenantes à travailler avec un collègue pour discuter des choses à faire ou à éviter avec un client mécontent. Elles doivent remplir le tableau à l'**Annexe B**.
- ▶ Une fois l'activité terminée, discuter des réponses et corriger l'annexe avec les personnes apprenantes.

### Réponses possibles

Choses à faire	Choses à éviter
<ul style="list-style-type: none"> <li>● Reconnaître le problème</li> <li>● Reconnaître la frustration</li> <li>● Écouter attentivement</li> <li>● Ne pas se sentir menacé</li> <li>● Rester calme</li> <li>● Montrer de l'empathie</li> <li>● Aider le client à communiquer clairement</li> <li>● Utiliser un langage simple</li> <li>● Contrôler la situation</li> <li>● Être poli et respectueux</li> <li>● Trouver une solution</li> <li>● Retirer le client des autres personnes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Accuser le client d'être dans le tort ou le blâmer</li> <li>● Interroger le client</li> <li>● Prendre la situation personnellement</li> <li>● Interrompre</li> <li>● Être défensif</li> <li>● Être poli</li> <li>● Ignorer la préoccupation du client</li> <li>● Dire aux clients de se calmer</li> <li>● Confronter le client devant les autres clients ou employés</li> </ul>



## Gérer le client mécontent

Choses à faire	Choses à éviter



## Peux-tu suivre les directives?

<b>A</b> Rechercher et utiliser de l'information	<b>A1</b> Lire des textes continus	<b>Tâche</b> Lire un texte pour suivre les directives.  <b>Appui préparatoire à la tâche jalon 103</b>
<b>Autonomie, Emploi et Formation en apprentissage</b>		<b>Niveau 2</b>
<b>Savoir</b>	L'importance de suivre les directives, l'interprétation des directives, la compréhension des directives	
<b>Savoir-faire</b>	Suivre des directives pour accomplir une tâche	
<b>Savoir-être</b>	Le souci du détail, la capacité de raisonnement, la débrouillardise	

### Activités d'apprentissage

- ▶ Poser la question suivante aux personnes apprenantes : «Donnez-moi un exemple de directive que les adultes doivent suivre chaque jour. Pourquoi est-ce important?» Écrire les réponses au tableau et en discuter.
- ▶ Souligner auprès des personnes apprenantes qu'elles ont 5 minutes pour lire l'**Annexe C**. Expliquer qu'elles doivent suivre les directives du texte. Au besoin, aider les lecteurs et lectrices plus faibles.
- ▶ Discuter avec les personnes apprenantes les résultats de leur test.
  - À quel numéro se sont-elles rendues?
  - Les directives sont-elles difficiles à comprendre ou à suivre?
  - Quelle découverte ont-elles faite à la fin du texte?
- ▶ Discuter de l'importance de bien écouter et de s'assurer de comprendre chaque directive. En suivant la première directive, elles n'ont qu'à écrire leur nom au haut de la page.



## **Suivre des directives**

1. Lis chaque énoncé avant de continuer.
2. Écris ton nom complet dans le coin supérieur gauche de la page.
3. Encerle le mot COIN dans la directive #2.
4. Écris la date dans le coin en haut à droite de cette page.
5. Dessine cinq petits triangles sous ton nom.
6. Place un crochet dans chaque triangle.
7. Écrit OUI OUI OUI sous le titre.
8. Encerle la phrase au numéro dix.
9. Mets un X dans le coin gauche, au bas de la page.
10. Encerle le chiffre le plus haut à l'énoncé 12.
11. Fais trois petits trous au haut de cette page avec la pointe de ton crayon.
12. Sur l'endos de cette page, multiplie  $10 \times 9$ . Encerle la réponse.
13. Si tu as suivi les directives jusqu'à présent, écrit OUI dans le coin droit au bas de la page.
14. Fais un rectangle autour du mot CINQ dans la phrase cinq.
15. Silencieusement, compte de 10 à 1.
16. Souligne les chiffres pairs.
17. Écris ton code postal sous la date.
18. Maintenant que tu as fini de lire chaque énoncé, complète uniquement les directives 1 et 2.



## La coiffeuse et les mathématiques

<b>C</b> Comprendre et utiliser des nombres	<b>C2</b> Gérer le temps	<b>Tâche</b> Créer un horaire de travail pour plusieurs employés en tenant compte du temps estimé pour les services.  Appui préparatoire à la tâche jalon 144
<b>Emploi</b>		<b>Niveau 3</b>
<b>Savoir</b>	L'horaire de travail, le temps estimé pour les services	
<b>Savoir-faire</b>	L'estimation du temps pour les services, le repère d'informations, la création d'un horaire, l'organisation des informations dans un tableau	
<b>Savoir-être</b>	Le sens de l'organisation, le souci du détail	

### Activités d'apprentissage

- ▶ Au besoin, revoir la conversion du système de 24 heures au système de 12 heures.
- ▶ Inviter les personnes apprenantes à lire la liste des clients souhaitant prendre rendez-vous au Salon Boucle D'or à l'**Annexe D**. Ensuite, à l'aide de la liste de services à l'**Annexe E**, elles peuvent estimer le temps nécessaire pour les services désirés afin d'insérer l'information dans l'horaire de travail pour la journée. Les encourager à utiliser un crayon à mine. S'il y a une annulation ou une erreur, le rendez-vous peut être effacé.
- ▶ Une fois l'activité terminée, discuter des réponses et corriger l'**Annexe F** avec les personnes apprenantes.



Salon Boucle D'or – Rendez-vous – le 3 novembre

Heure	Albia		Ayao		Natalya		
11 h							
11 h 15	Dalia		Mazoe		Nuala		
11 h 30							
11 h 45							
12 h	Diner		Diner		Diner		
13 h	Alasie		Wyatt				
13 h 15							
13 h 30			Nigel		Samia		
13 h 45							
14 h							
14 h 15							
14 h 30			M. Chibazo				
14 h 45							
15 h	Mme Roy						
15 h 15							
15 h 30			Lucas				
15 h 45							
16 h							

## **Salon Boucle D'or**

### **Clients qui désirent prendre des rendez-vous.**

**Assure-toi d'écrire les rendez-vous au crayon à l'Annexe F. S'il y a une erreur, tu peux l'effacer de l'horaire.**

- Nuala Bertrand voudrait un shampoing, coupe et mise en plis à 11 h 15 avec Natalya.
- Mazoe désire une coupe et faire tailler sa barbe (trim) à 11 h avec Ayao.
- Mme Roy veut prendre un rendez-vous pour ses deux enfants :
  - Jacob - 8 ans, pour un shampoing et une coupe
  - Adeline - 5 ans, pour une coupe à 15 h avec Albia.
- Nigel aimerait un rasage avec tondeuse avec Ayao à 13 h 30.
- Dalia désire un shampoing, une coupe et une mise en plis à 11 h 15.
- M. Chibuzo veut une coupe (sénior) avec Ayao à 14 h 30.
- Samia aimerait une coupe de cheveux et des mèches (longues) à 13 h 30 avec Natalya.
- Lucas, 10 ans, désire un shampoing et une coupe à 15 h 30 avec Ayao.
- Alasia veut une permanente spirale avec Albia à 13 h.
- Wyatt désire faire tailler sa barbe (trim) avec Ayao à 13 h.



### Liste de services – Salon Boucle D'or

Services	Temps approximatif
Enfants de 0 à 6 ans – coupe	15 – 30 minutes
Enfants de 7 à 13 ans – coupe	15 – 30 minutes
Enfants de 7 à 13 ans – shampooing et coupe	15 – 30 minutes
Femmes – coupe	30 minutes
Femmes – coupe et mise en plis	30 – 40 minutes
Femmes – shampooing, coupe et mise en plis	45 minutes
Hommes – coupe	15 – 30 minutes
Hommes – rasage avec tondeuse	15 minutes
Hommes – tailler la barbe (trim)	15 minutes
Hommes – rasage	15 minutes
Séniors – coupe	30 minutes
Séniors – rasage	20 minutes
Séniors – shampooing, coupe et mise en plis	45 minutes
Coloration racine	90 – 120 minutes
Coloration complète – court	90 – 120 minutes
Coloration complète – moyen	90 – 120 minutes
Coloration complète – long	90 – 120 minutes
Mèches courtes	90 – 120 minutes
Mèches moyennes	90 – 120 minutes
Mèches longues	90 – 120 minutes
Permanente spirale – court	90 – 120 minutes
Permanente spirale – long	90 – 120 minutes



**Salon Boucle D'or – Rendez-vous – le 3 novembre**

Heure	Albia		Ayao		Natalya	
11 h						
11 h 15						
11 h 30						
11 h 45						
12 h	Diner		Diner		Diner	
13 h						
13 h 15						
13 h 30						
13 h 45						
14 h						
14 h 15						
14 h 30						
14 h 45						
15 h						
15 h 15						
15 h 30						
15 h 45						
16 h						