



# Mow Journal



Centre franco-ontarien de ressources en alphabétisation, volume 82 | hiver 2018

\*\*

## Qu'est-ce qu'un jour de neige?

Tu es à l'arrêt d'autobus avec tes enfants. L'autobus devait passer à 8 h 10. Il est maintenant 8 h 30. Il neige et les enfants ont froid. Tu seras en retard au travail si l'autobus n'arrive pas bientôt.

Pendant l'hiver, certaines conditions météorologiques rendent les déplacements sur les routes dangereux.

En cas d'intempéries, les parents peuvent s'attendre à des retards d'autobus ou à l'annulation du transport scolaire.

Habituellement, lorsque le transport scolaire est annulé, les écoles demeurent ouvertes. Les parents peuvent choisir d'amener eux-mêmes leurs enfants à l'école. Par contre, ils sont responsables de passer les chercher à la fin de la journée.

Les parents peuvent vérifier les annonces et les alertes au sujet des annulations à plusieurs endroits :

- à la radio
- sur les médias sociaux
- dans les journaux
- sur le site Web du consortium de transport de leur région
- sur le site Web de l'établissement scolaire
- sur le site Web du conseil scolaire
- d'un ami, un voisin ou un membre de la famille

Les enfants profitent bien de ces journées de congé additionnelles en jouant dans la neige. Par contre, certains parents sont beaucoup moins enthousiastes, car ils n'ont pas de plan de garde alternatif.

Il est recommandé de parler à l'avance d'un plan B avec son employeur pour ensuite le partager avec sa famille. Voici des idées de plan B pour les journées de neige.

- amener les enfants à l'école
- demander à l'avance à un ou plusieurs membres de la famille de garder les enfants
- demander à l'avance à des amis de garder les enfants
- prendre une journée de congé
- modifier son horaire



## La littératie civique

Tu veux protéger les droits des Canadiens?  
Tu veux faire une différence?

La littératie civique veut dire posséder la connaissance et les compétences nécessaires pour participer à l'évolution de sa communauté.

C'est le fondement d'une société démocratique – la manière que les citoyens peuvent exercer leur pouvoir.

Ils votent pour élire des représentants qui vont former un parlement. C'est la règle de la majorité qui gagne.

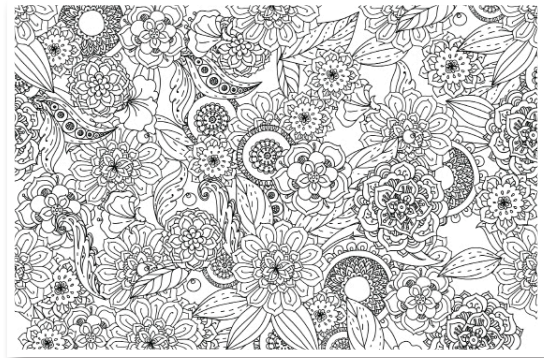
Au Canada, la littératie civique inclut des connaissances dans les domaines suivants :

- voter
- expliquer les processus gouvernementaux
- comprendre les droits et les responsabilités des citoyens

Un citoyen informé contribue au bon fonctionnement de la société.



## Le coloriage antistress



Tu te sens anxieux après une journée de formation ou de travail?

Pourquoi ne pas colorier pour gérer ton stress?

Les livres de coloriage pour adultes sont devenus très populaires.

Des recherches indiquent même que le coloriage diminue le stress chez les adultes.

C'est une activité qui peut se faire en famille, pendant son trajet en autobus ou même durant son dîner ou ses pauses.

Ce passe-temps abordable nécessite très peu de matériel :

- un livre ou une page à colorier
- des crayons à colorier
- de la créativité

Ces livres de coloriage sont amusants et ramènent des souvenirs d'enfance.

Ils permettent aux adultes de :

- jouer
- retrouver leur âme enfant
- être créatifs
- se défouler tout en créant des nuances de couleurs.

Le coloriage antistress est une façon de se détendre sans technologie.

## Enfants trop branchés?

Est-ce difficile de t'éloigner des appareils électroniques? Quand as-tu passé du temps dehors seul ou en famille?

La technologie semble faire de plus en plus partie de la vie moderne. Finis les jours où les enfants jouent dehors jusqu'à l'heure du coucher. Selon des recherches récentes, les enfants passent plus de trois heures devant un écran, de nos jours. Mais comment se servir de ces écrans comme outils d'apprentissage?

Voici des conseils qui peuvent t'aider à gérer tout ça!

- 1. Être un modèle :** La meilleure façon d'enseigner aux enfants, c'est d'être un modèle pour eux. Règle d'or : personne n'utilise les appareils électroniques durant le repas. Et le téléviseur est aussi éteint!
- 2. Gérer le temps :** Identifier des blocs de temps déterminés selon l'âge de l'enfant pour l'utilisaiton des appareils électroniques, p. ex., de 16 h à 16 h 30, de 18 h à 19 h. Encourager tout le monde à profiter de ce temps pour être en famille, pour revoir ses devoirs ou encore, pour aller jouer à l'extérieur.
- 3. Établir des règlements :** À l'heure du coucher, placer tous les appareils électroniques dans un bac dans une pièce autre que les chambres à coucher. Avoir ces appareils dans ces chambres encourage leur utilisation et peut perturber le sommeil.
- 4. S'engager :** Durant le temps permis pour les appareils électroniques, s'engager à poser des questions aux enfants dès leur jeune âge. Souligner certains faits intéressants ou leur demander d'expliquer le jeu ou le devoir. Le plus on s'implique, le plus l'enfant apprend.

- 5. Choisir des programmes et jeux éducatifs :** Il existe plusieurs émissions éducatives et jeux éducatifs qui se réfèrent à la vie réelle. Vaut mieux choisir des émissions et des jeux où les personnages parlent directement aux enfants et encouragent leur participation. Ceci permet de développer toutes sortes de compétences.
- 6. Transférer l'apprentissage :** Prendre le temps de faire le lien entre les notions apprises dans les jeux électroniques ou les émissions télévisées et la vie réelle. Ceci permet de transférer l'apprentissage de l'enfant à sa propre vie. Par exemple, si on compte à la télévision, demander à l'enfant de ranger ses jouets en comptant.



### Jeu-questionnaire\*

1. Combien d'heures en moyenne les enfants passent-ils devant les écrans chaque jour?
2. En moyenne, à quel âge les enfants reçoivent-ils leur premier appareil mobile?
3. Une enquête nationale menée en 2011 par TeleNav, Inc. a montré que 40 % des utilisateurs abandonnerait cet objet pendant une semaine avant leur téléphone intelligent. De quel objet s'agit-il?

## Gérer un client mécontent

\*\*

Ashley travaille dans un commerce de détail.  
Un client approche le comptoir en criant.  
Il n'est pas content du produit qu'il a acheté.  
Que fait Ashley pour gérer le client mécontent ?

Un client mécontent peut être en colère pour plusieurs raisons.

Certaines des raisons sont très justifiées tandis que d'autres le sont moins.

Ashley sait que son rôle de représentante au service à la clientèle l'oblige à envisager le problème et non pas à confronter la personne.

Voici comment Ashley gère la situation :

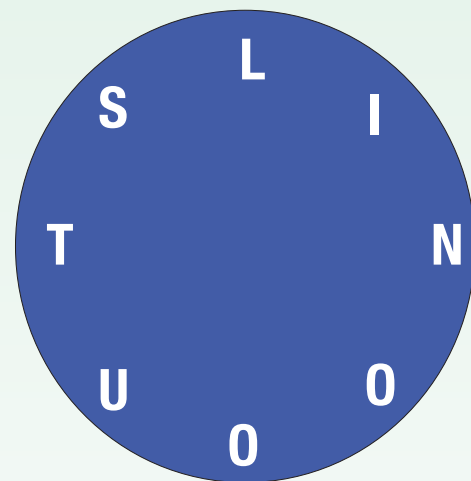
- 1. Elle reste calme :** Lorsque le client commence à crier, Ashley maintient le contrôle d'elle-même et de ses émotions.
- 2. Elle ne se sent pas menacée :** Ashley se souvient que le client est mécontent du produit ou du service. Ce n'est pas une attaque personnelle.
- 3. Elle écoute attentivement :** Le client veut se faire entendre. Quand il a fini de parler, Ashley résume ce qu'elle a entendu et pose des questions pour clarifier la plainte.

- 4. Elle reconnaît sa frustration :** Ashley sympathise avec le client et offre ses excuses. « Je suis désolée que vous ne soyez pas satisfait du produit. Voyons ce que nous pouvons faire pour vous. »
- 5. Elle trouve une solution :** Une fois qu'elle a entendu le client s'exprimer, Ashley lui présente une solution.

La façon dont elle répond au client peut faire toute la différence et déterminer s'il reviendra ou ne reviendra pas au magasin.

### Mots connecteurs

Trouve autant de mots que possible en utilisant seulement ces lettres.  
Défi : trouve le mot le plus long (8 lettres).



---

---

---

---

---

---

---

---



\*\*\*

## La coiffeuse et les mathématiques

Si tu penses que tu n'as pas besoin des mathématiques sur le marché du travail, eh bien, tu te trompes!

Les mathématiques sont partout. Que tu souhaites être un charpentier, un comptable, un chef cuisinier ou une coiffeuse, tu as besoin des compétences en numératie.

Allons voir comment les mathématiques sont utilisées dans la carrière de coiffeur/coiffeuse.

Ariane est entrepreneuse. Elle a son propre salon de coiffure. Chaque jour, Ariane doit se servir de compétences en numératie dans son métier de coiffeuse. Quelles sont les nombreuses notions mathématiques qu'elle doit connaître pour accomplir son travail?

<b>Planifier des rendez-vous</b>	La coiffeuse doit planifier des rendez-vous de différentes durées pour accueillir les clients. Elle doit estimer le temps nécessaire pour chaque rendez-vous pour éviter de faire attendre les clients. Elle doit pouvoir lire l'heure et comprendre les demi-heures et les quarts d'heure.
<b>Régler les températures</b>	La coiffeuse doit prendre en compte la température dans les situations suivantes : <ul style="list-style-type: none"> <li>• Laver les cheveux à une température de 45°C pour éviter de brûler le client.</li> <li>• Laver les serviettes à une température de 65°C pour tuer les bactéries.</li> <li>• Nettoyer les instruments et l'équipement avec de l'eau à 70°C pour éviter la contamination.</li> <li>• Sécher, lisser et friser les cheveux ou donner une permanente dans les cheveux aux températures indiquées sur les appareils.</li> </ul>

<b>Couper les cheveux</b>	La coiffeuse doit connaître les angles en tenant compte de la coupe des cheveux. L'angle auquel les cheveux sont coupés détermine l'apparence finale de la coiffure. En plus, elle doit estimer la longueur de cheveux à couper. Si un client demande une coupe de cheveux de 2 pouces, la coiffeuse doit savoir la longueur d'un pouce.
<b>Mélanger des produits</b>	Lorsqu'un client désire se faire teindre les cheveux, la coiffeuse doit mesurer les quantités et les ratios de liquides des solutions colorantes et des produits pour obtenir de bons résultats. Elle doit aussi calculer le coût selon le montant des produits utilisés.
<b>Accepter le paiement</b>	Et voilà! La coiffeuse a terminé la coupe de cheveux. Elle doit maintenant calculer le total pour les services au client, y compris la taxe. Ensuite, elle doit accepter le paiement. Parfois, elle doit aussi compter la monnaie avant de la remettre au client.



## Peux-tu suivre des directives?



Suivre des directives, c'est écouter ou bien lire et comprendre les informations données.

Un enfant de 12 mois peut suivre les directives simples de ses parents.

Par exemple « Donne ta bouteille à maman ».

Mais est-ce toujours aussi simple?

Parfois, il est difficile de comprendre ou de suivre les directives données. Il s'agit souvent de bien écouter, de bien lire ou d'interpréter.

Voici quelques exemples de situations où l'on doit suivre des directives :

- 1. Sécurité :** Il est important de suivre les directives sur les bouteilles de nettoyeurs et les aérosols, car les produits chimiques peuvent causer des accidents, des blessures et même, la mort.
- 2. Médicaments :** Si on ne suit pas les directives sur une bouteille de médicaments, cela peut entraîner une intoxication, un surdosage ou causer la mort.
- 3. Autonomie :** Plusieurs facettes de la vie exigent qu'on suive des directives. P. ex., remplir le formulaire pour ses impôts, suivre une recette, suivre un GPS pour se rendre à sa destination.

- 4. Études :** Il faut suivre les directives pour bien accomplir les tâches de lecture et d'écriture afin de réussir les cours.
- 5. Emploi :** Bien écouter, lire attentivement et poser des questions permet à l'employé d'économiser du temps et des efforts.

Apprendre à suivre des directives est une compétence importante à développer.

### Suivez-nous!

**Facebook :** [www.facebook.com/centre.FORA](http://www.facebook.com/centre.FORA)

**Twitter :** [www.twitter.com/Centre\\_FORA](http://www.twitter.com/Centre_FORA)

#### Réponses du Jeu-questionnaire (p. 3)

- 1) 7,5 heures
- 2) 10 ans
- 3) brosse à dents

Rédaction : Sophie Lemieux

Conception graphique : Sophie Lemieux

Personne-ressource : Monique Quesnel Lafontaine  
888-814-4422 ou [info@centrefora.on.ca](mailto:info@centrefora.on.ca)

Mon Journal est produit trois fois par année : hiver, printemps et automne. ([www.centrefora.on.ca](http://www.centrefora.on.ca))

Le Centre FORA permet et encourage la reproduction des articles dans Mon Journal à des fins éducatives, à condition de faire mention de la source.

Dépôt légal — 1<sup>e</sup> trimestre 2018  
Bibliothèque et Archives Canada  
Bibliothèque nationale du Québec  
ISSN-1192-4020

**EMPLOI  
ONTARIO**

Le Centre FORA remercie le ministère de l'Enseignement supérieur et de la Formation professionnelle pour son aide financière. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celles du ministère.