

Manuel des formatrices et formateurs

sur le Guide des compétences professionnelles de la CESBA

Fondé sur le cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario



cesba 

Table des matières

Droits d’auteur et remerciements	2
Reproduction et crédit.....	2
Remerciements.....	2
Énoncé de mission relatif au cours	3
Conseils et information sur le cours.....	4
Le Manuel des formatrices et formateurs.....	4
Le Guide des compétences professionnelles.....	4
Le Guide d’activités d’équipe.....	4
Guide des compétences professionnelles de la CESBA – Évaluation du CLAO	5
Guide de correction.....	13
Module 1 – Introduction aux tâches et aux grandes compétences	13
Module 2 – Rechercher et utiliser de l’information	19
Module 3 – Communiquer des idées et de l’information.....	23
Module 4 – Comprendre et utiliser des nombres.....	29
Module 5 – Utiliser la technologie numérique	36
Module 6 – Autogestion et savoir-être.....	37
Module 7 – S’engager avec les autres	42
Certificat d’achèvement du cours.....	45

Droits d'auteur et remerciements

Reproduction et crédit

Conception : Angela Williams pour la CESBA. © 2019 CESBA. La CESBA encourage la diffusion des renseignements contenus dans le présent document. Si vous en utilisez des extraits, veuillez citer ce document comme suit : CESBA (2019) *Curriculum en éducation des adultes, Guide des compétences professionnelles* de <https://cesba.com>. Vous pouvez consulter d'autres ressources et ouvrages, et faire des commentaires, à <https://cesba.com>. Vous pouvez également communiquer avec la CESBA et l'auteure du présent document par courriel à info@cesba.com.

Remerciements



Un merci particulier aux personnes et aux organismes suivants :

- Ministère du Travail, de la Formation et du Développement des compétences pour le financement de ce projet
- Bernadette Beaupré de la CESBA pour ce projet et cette opportunité
- Membres du comité sur les compétences professionnelles : Melissa Friske, Angela Parkin, Jennifer McKay et Susan Boyd-James pour leurs précieuses observations et suggestions
- Daphne Lane, consultante à la CESBA, pour son aide à la planification et à la préparation de la proposition
- Alexandra Peace pour ses suggestions et ses corrections utiles

Conceptrice du curriculum, Angela Williams; angela.williams@ucdsb.on.ca

Énoncé de mission relatif au cours

Pour la CESBA, ce projet a pour objectif d'offrir un curriculum fondé sur les compétences professionnelles nécessaires à partir du cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario. Ce curriculum peut être enseigné individuellement ou en groupe. Il contient des activités qui se rapportent aux compétences essentielles que les élèves doivent posséder pour trouver et conserver un emploi. Le présent manuel vise principalement à former et à préparer les Ontariennes et Ontariens à devenir des travailleurs qualifiés et instruits en favorisant leur apprentissage des tâches, de la numératie et des savoir-être.

Conseils et information sur le cours

Le Guide des compétences professionnelles se compose de trois sections :

1. le Manuel des formatrices et formateurs, comprenant des évaluations, des réponses aux exercices du cours et un certificat;
2. un guide proposant des activités et des conseils;
3. un guide de suggestions d'activités d'équipe

Le Manuel des formatrices et formateurs

Le module 1 du Guide des compétences professionnelles présente les grandes compétences du cadre du CLAO. Il comprend cinq activités qui peuvent être copiées et utilisées comme évaluation préalable à ce cours. Le présent manuel est aligné sur le cadre du CLAO et contient des réponses aux exercices du cours ainsi qu'un certificat d'achèvement.

Les activités d'évaluation se trouvent aux pages 9, 10, 16, 22-28 et 33 du module 1.

Le Guide des compétences professionnelles

- Ce guide peut être utilisé intégralement ou en sections, selon les besoins de la personne apprenante.
- Des jalons ont été intégrés dans le cours afin d'encourager les élèves à s'informer à leur sujet et à s'approprier leur expérience d'apprentissage.
- Les participants doivent réussir 85 % du cours pour obtenir le certificat se trouvant à la fin du présent manuel.
- L'information en ligne est souvent mise à jour. Certains sites et renseignements contenus dans le cours pourraient changer. Les enseignantes et enseignants auront donc peut-être à chercher de l'information dans d'autres sites ou mettre à jour les activités au besoin. Une recherche en ligne peut être utile pour trouver des sites de remplacement.

Le Guide d'activités d'équipe

Les activités comprises dans le guide des activités d'équipe suggérées ne sont pas comptées dans le résultat de 85 % requis pour réussir le cours. Ces activités sont présentées pour les enseignantes et enseignants qui veulent les utiliser dans des ateliers. Elles sont facultatives et leur utilisation est laissée à la discrétion de la formatrice ou du formateur.

Guide des compétences professionnelles de la CESBA – Évaluation du CLAO



Nom : _____

Date : _____

Niveau du CLAO : _____

Activités du module 1, Guide des compétences professionnelles de la CESBA

Notes/Recommandations :

Page 8, activité 1 : Rechercher de l'information en ligne

D.2 Utiliser un appareil pour trouver de l'information en ligne

- Suit les directives numériques.
- Comprend l'adresse Web.
- Ouvre le navigateur.
- Tape l'adresse Web dans la ligne d'adresse.
- Trouve l'information sur le site Web.
- Utilise efficacement la case et les options de recherche se trouvant dans larousse.fr.

Descripteurs du rendement	Descripteurs des tâches
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Effectue des recherches simples au moyen de mots-clés.<input type="checkbox"/> Reconnaît les étapes d'une recherche en ligne.	<ul style="list-style-type: none">• Peut comprendre des éléments non familiers (p. ex., vocabulaire, contexte, sujet).• S'accomplit en de multiples étapes.• Exige l'utilisation d'un éventail limité de fonctions et d'options.• Utilise un format simple.• Les étapes à suivre pour faire les tâches sont faciles à interpréter.

Réponse

DÉFINITION | **SYNONYME**

balado, *nom masculin*

Sens 1
Informatique Un balado est un fichier numérique audio ou vidéo récupéré sur Internet qui est ensuite lu sur un lecteur MP3. Il s'agit du terme francisé de podcast proposé par l'Office québécois de la langue française.

Page 8, activité 2 : Rechercher de l'information dans un texte

A 1.2 Lire des documents (notes de service) pour repérer des renseignements précis	
<input type="checkbox"/> Utilise un langage commun pour essayer de déchiffrer les bonnes réponses. <input type="checkbox"/> Suis les en-têtes et les sous-titres des formulaires pour trouver les réponses. <input type="checkbox"/> Comprend la structure d'une note de service. <input type="checkbox"/> Trouve les renseignements dans le document.	
Descripteurs du rendement	Descripteurs des tâches
<input type="checkbox"/> Décode les mots et tire une signification des phrases dans un seul texte. <input type="checkbox"/> Lit des textes courts afin de repérer un élément d'information simple. <input type="checkbox"/> Suit des textes de directives simples.	<ul style="list-style-type: none"> • A un objet très explicite. • Porte sur des sujets quotidiens concrets. • A une portée limitée.
B 2.1 Rédiger des textes pour expliquer et décrire des idées et de l'information	
<input type="checkbox"/> Communique des idées et de l'information simples dans des phrases. <input type="checkbox"/> Utilise la syntaxe, les majuscules et minuscules, et la ponctuation de base. <input type="checkbox"/> Utilise du vocabulaire familier pour écrire sur les compétences requises. <input type="checkbox"/> Réussit généralement à bien épeler des mots. <input type="checkbox"/> Donne des réponses de base aux questions.	
Descripteurs du rendement	Descripteurs des tâches
<input type="checkbox"/> Écrit pour informer. <input type="checkbox"/> Communique des idées simples. <input type="checkbox"/> Fait preuve d'une compréhension de l'information écrite. <input type="checkbox"/> Utilise la syntaxe, les majuscules et minuscules, et la ponctuation de base. <input type="checkbox"/> Utilise du vocabulaire familier.	<ul style="list-style-type: none"> • A une portée limitée. • Porte sur des sujets quotidiens concrets. • S'adresse à un public familier, restreint. • Est informelle. • A un contexte familier.

Réponses

1. Le personnel de nuit
2. Le mardi 25 juin à 18 h.
3. Oui. La note dit que c'est obligatoire.
4. Cette note de service a été rédigée par Gérard Brûlé, directeur.

Page 16, activité 3 : Rédiger des textes au travail

B 2.1 Rédiger des textes pour expliquer et décrire des idées et de l'information	
<input type="checkbox"/> Communique des idées et de l'information simples dans un paragraphe ou moins. <input type="checkbox"/> Fait preuve d'une compréhension limitée des enchaînements dans un paragraphe en lien avec le savoir-être. <input type="checkbox"/> Utilise la syntaxe, les majuscules et minuscules, et la ponctuation de base. <input type="checkbox"/> Utilise du vocabulaire familier pour la rédaction de courriels et de textos comportant des changements. <input type="checkbox"/> Réussit généralement à bien épeler des mots. <input type="checkbox"/> Écrit un paragraphe assez bien pour qu'il exprime bien ce qu'il veut dire. <input type="checkbox"/> Son écriture convient au lieu de travail.	
Descripteurs du rendement	Descripteurs des tâches
<input type="checkbox"/> Rédige des textes simples pour informer. <input type="checkbox"/> Communique des idées simples. <input type="checkbox"/> Fait preuve d'une compréhension limitée des enchaînements. <input type="checkbox"/> Utilise la syntaxe, les majuscules et minuscules, et la ponctuation de base. <input type="checkbox"/> Utilise du vocabulaire familier.	<ul style="list-style-type: none"> • A une portée limitée. • Porte sur des sujets quotidiens concrets. • S'adresse à un public familier, restreint. • Est informelle. • A jusqu'à un paragraphe de long. • A un contexte familier.
E 1. Commencer à utiliser des stratégies d'apprentissage limitées et à suivre son propre apprentissage	
<input type="checkbox"/> Le participant cerne les aspects qui doivent être améliorés. <input type="checkbox"/> Le participant corrige et améliore ses textes. <input type="checkbox"/> Le participant comprend quels savoir-être utiliser pour changer les textes.	
Descripteurs du rendement	
<input type="checkbox"/> Détermine les étapes requises pour atteindre ses buts. <input type="checkbox"/> Détermine les obstacles à l'atteinte de ses buts.	

Les réponses varieront; mais les textes devraient :

être appropriés pour le travail, ne pas contenir d'abréviations et être professionnels.

Pages 22–28, activité 1: Évaluation des compétences en mathématiques

C 1.1 Faire des calculs simples	
Compte par 2 et par 10, compte la monnaie.	
Descripteurs du rendement	Descripteurs des tâches
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Peut compter par 2. <input type="checkbox"/> Peut compter par 10. <input type="checkbox"/> Compte la monnaie correctement. <input type="checkbox"/> Suit des étapes évidentes pour trouver les solutions. <input type="checkbox"/> Attribue la valeur de position. 	<ul style="list-style-type: none"> • A une portée limitée et une procédure établie. • L'opération est évidente.
C 1.1 Faire des calculs simples	
Interprète les problèmes écrits.	
Descripteurs du rendement	Descripteurs des tâches
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Peut utiliser des opérations de base pour faire des problèmes écrits. <input type="checkbox"/> Choisit la méthode appropriée pour trouver la réponse. <input type="checkbox"/> Suit les étapes appropriées pour trouver la réponse exacte. 	<ul style="list-style-type: none"> • A une portée limitée et une procédure établie. • L'opération est évidente. • Utilise des fonctions mathématiques de base pour trouver des résultats.
C 3.1 Calculer le périmètre et l'aire.	
Suit les étapes nécessaires pour calculer le périmètre et l'aire.	
Descripteurs du rendement	Descripteurs des tâches
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Additionne la valeur des côtés pour obtenir le périmètre. <input type="checkbox"/> Multiplie la longueur par la largeur pour déterminer l'aire. <input type="checkbox"/> Écrit un exposant pour indiquer des centimètres ou des mètres carrés. <input type="checkbox"/> Détermine et effectue les opérations requises. <input type="checkbox"/> Détermine les mesures appropriées. 	<ul style="list-style-type: none"> • A une portée limitée. • Utilise des unités de mesure courantes appartenant à un même système. • Utilise des nombres entiers. • A un objet très explicite.

C 2.1 Gérer le temps

Calcule le temps écoulé entre deux horloges.

Descripteurs du rendement	Descripteurs des tâches
<ul style="list-style-type: none"><input type="checkbox"/> Peut faire les opérations de base.<input type="checkbox"/> Peut lire une horloge numérique.<input type="checkbox"/> Peut soustraire des heures.<input type="checkbox"/> Suit les mesures appropriées pour trouver la réponse exacte.	<ul style="list-style-type: none">• A une portée limitée et une procédure établie.• L'opération est évidente.• Utilise des fonctions mathématiques de base pour trouver des résultats.

Réponses

Compter

2, 4, 6, 8, 10, **12**, 14, **20**, 22, 24, 26
5, **10**, 15, **20**, 25, 30, **35**, 40, 45, 50, **55**, 60, 65, 75
10, 20, 30, **40**, **50**, 60, **70**
25, 50, 75, 100, 125, **150**

Pièces de monnaie

3,60 \$
2,55 \$

Valeur de position

1. 7 dizaines
2. 3 dixièmes
3. 3 centaines
4. un million

Écrire des nombres en toutes lettres

Neuf mille quatre cent soixante-dix-sept
Quatre cent vingt-quatre dollars et soixante-treize cents
Deux virgule sept huit neuf
Quatre cent vingt-deux
Mille cent un

Addition

8 19 35
99 92 1 908 74

Soustraction

5	6	22	
15	100	3993	889

Problème à résoudre

Ling a maintenant 49 poissons. $23+23+3$

Multiplication

32	0	12
63	56	25
21	70	48

8 964	19 780	0
47 430	152 684	41 238

Division

5	1	8	10
7	4	3	10

Durée

6 heures 15 minutes

Aire et périmètre

A = 25 m²
P = 20 m
A = 132 m²
P = 46 m

Pages 33-34, activité 1 : Fixer des objectifs

E.2 Gérer l'apprentissage

- Établit des buts réalistes à court et à long terme, utilise un nombre limité de stratégies d'apprentissage et suit son propre apprentissage.
- Crée un plan en utilisant le modèle SMART.

Descripteurs du rendement

- Fait preuve d'une attitude positive face à l'apprentissage.
- Sait reconnaître et exprimer qu'il ignore quelque chose.
- Accepte de nouveaux défis d'apprentissage.
- Est disposé à travailler de façon autonome.
- Gère son temps (p. ex., fait des estimations réalistes sur le temps).
- Comprend le concept des buts à court et à long terme.
- Établit des buts réalistes et mesurables.

Les réponses peuvent varier

Activité 1, page 34

Note sur 10

Un point pour chacun des objectifs (total de 5)

2 points pour avoir fixé des objectifs conformes aux critères SMART

2 points pour avoir établi un échéancier raisonnable

1 point pour l'orthographe et la grammaire

Guide de correction

Module 1 – Introduction aux tâches et aux grandes compétences

Leçon 1

Activité 1, page 8

DÉFINITION	SYNONYME
balado , nom masculin	
Sens 1 Informatique	Un balado est un fichier numérique audio ou vidéo récupéré sur Internet qui est ensuite lu sur un lecteur MP3. Il s'agit du terme francisé de podcast proposé par l'Office québécois de la langue française.

Activité 2, page 8

- a) Le personnel de nuit.
- b) Le mardi 25 juin à 18 h.
- c) Oui. La note dit que c'est obligatoire.
- d) Cette note de service a été rédigée par Gérard Brûlé, directeur.

Activité 3, page 9

- a) Henriette Guy.
- b) On lui a donné des fournitures de premiers soins et on l'a conduite à l'hôpital.
- c) Ming Wu, gérante, quart de nuit.
- d) L'information doit se trouver dans la section Suivi.

Activité 4, page 9

- a) Texte
- b) Présentation
- c) Document
- d) Vidéo

Leçon 2

Activité préalable, page 11

Les réponses varieront mais devraient se rapprocher des exemples suivants :

Nom	Mode de communication
<i>Madame Thomas</i>	<i>Je lui ai fait un signe de la main</i>
<i>Jill</i>	<i>Je lui ai envoyé un courriel</i>
<i>Ahmed</i>	<i>Je lui ai dit bonjour et donné une accolade</i>
<i>Ma mère (Naomi)</i>	<i>Je lui ai envoyé un texto</i>
<i>Jeanne</i>	<i>Je lui ai parlé en personne</i>

Activité 1, page 13

- Emplois qui pourraient ne pas nécessiter d'interactions : commis à la saisie des données, spécialiste en sécurité informatique, technicienne ou technicien de laboratoire; les réponses peuvent varier.
- Les réponses peuvent varier. La réponse doit comprendre une opinion et des motifs à l'appui.

Activité 2, page 14

Les réponses peuvent varier. Des instructions doivent être fournies pour chaque étape.

Activité 3, page 15

Les réponses varieront, mais les textes devraient : être appropriés pour le travail, ne pas contenir d'abréviations et être professionnels et polis.

Activité 4, page 18

Date : (date d'aujourd'hui) Heure : Après 14 h

À : Kiera, gérante

De : Aimée Gauthier, directrice adjointe, École du Versant

Téléphone : 633 333-3333

Message : Voudrait discuter avec vous d'un don de bonbons pour la foire de l'école.

Activité 5, page 19

Note parfaite pour un tableau rempli

Jalon – page 20

Leçon 3

Activité 1, pages 22-28

Compter

2, 4, 6, 8, 10, **12**, 14, **20**, 22, 24, 26
5, **10**, 15, **20**, 25, 30, **35**, 40, 45, 50, **55**, 60, 65, 75
10, 20, 30, **40**, **50**, 60, **70**
25, 50, 75, 100, 125, **150**

Pièces de monnaie

3,60 \$
2,55 \$

Valeur de position

1. 7 dizaines
2. 3 dixièmes
3. 3 centaines
4. un million

Écrire des chiffres en toutes lettres

Neuf mille quatre cent soixante-dix-sept
Quatre cent vingt-quatre dollars et soixante-treize cents
Deux virgule sept huit neuf
Quatre cent vingt-deux
Mille cent un

Addition

8	19	35	
99	92	1 908	74

Soustraction

5	6	22	
15	100	3 993	889

Problème à résoudre

Ling a maintenant 49 poissons (23+23+3).

Multiplication

32	0	12
63	56	25
21	70	48

8 964	19 780	0
47 430	152 684	41 238

Division

5	1	8	10
7	4	3	10

Durée

6 heures 15 minutes

Aire et périmètre

A = 25 m²
P = 20 m
A = 132 m²
P = 46 m

Comprendre les données

1. Loisirs et accueil
2. 12 %
3. Fabrication
4. Il y a une différence de 12 %.

Leçon 4

Activité 1, page 30

Les réponses peuvent varier.

Leçon 5

Activité 1, page 34

Note sur 10

Un point pour chacun des objectifs (total de 5)

2 points pour avoir fixé des objectifs conformes aux critères SMART

2 points pour avoir établi un échéancier raisonnable

1 point pour l'orthographe et la grammaire

Activité 2, page 35

Les réponses peuvent varier. Six points sont accordés.

Les objectifs sont conformes au modèle SMART et les réponses sont motivées.

- Spécifique
- Mesurable
- Atteignable
- Réaliste
- Temporel

Leçon 6

Activité 1, page 36-37

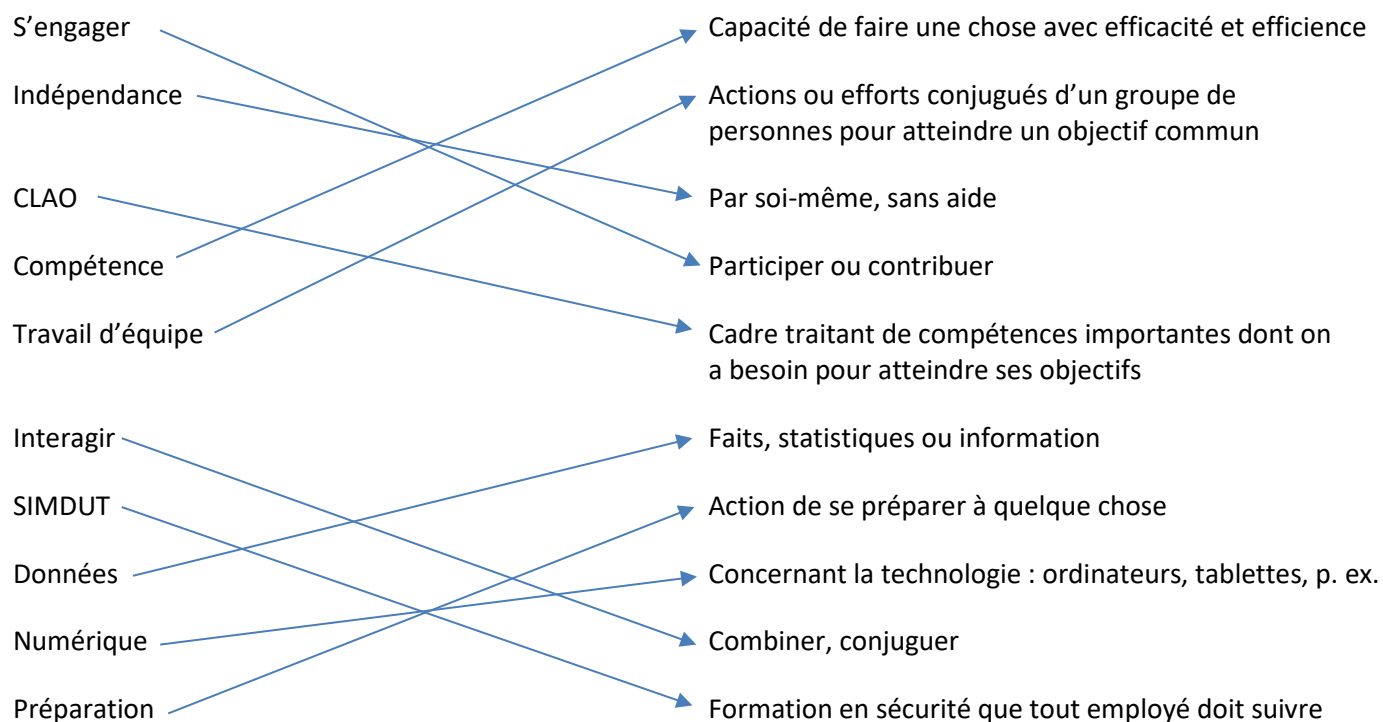
Voici certaines réponses qui pourraient être données :

- Les oies crient pour s'encourager.
- En volant, l'oie facilite le vol de l'oie qui la suit.
- Les oies travaillent en équipe.
- Les oies profitent de la puissance et de l'aide des autres membres du groupe.
- Lorsqu'une oie est fatiguée, une autre prend la relève.
- Lorsqu'une oie doit se retirer, d'autres viennent à son aide.
- Les oies prennent la tête à tour de rôle.

Jalon, page 38

Activité de fin de module : Exercice de correspondance, page 39

Pour une note parfaite, les réponses doivent porter sur le travail d'équipe.



Module 2 – Rechercher et utiliser de l’information

Leçon 1

Activité 1, page 4

Glissant
Stationnement interdit
Toilettes
Poste pour le lavage des yeux
Poison

Activité 2, page 5

1) et 2) Les réponses varieront.

Leçon 2

Activité 1, page 9

1. 8
2. Activité 1 : Communiquer au travail

Activité 2, page 11

1. Cet article porte sur l’inconduite volontaire et sur les motifs valables de congédiement.
2. Les sous-titres présentent les motifs valables de congédiement et le fait de ne pas avoir d’indemnité de départ.
3. La réponse peut varier. Des points sont accordés pour avoir choisi des éléments de l’article et expliqué en quoi ils sont importants.
4. Des points sont accordés pour une description de l’usage qui sera fait de l’information contenue dans l’article.

Leçon 3

Activité 1, page 15

1. Les salopettes doivent être déposées à la buanderie.
2. Il faut changer de gants après le dîner et les pauses.
3. a) Il pourrait être réaffecté parce qu’il est malade.
b) Il serait réaffecté parce qu’un employé malade ne doit pas se trouver à proximité d’aliments ou de machines qui traitent des aliments.
4. L’eau et les autres boissons ne sont pas autorisées à proximité des équipements électriques.
5. Les employés de la chaîne de production de sucettes doivent porter des protecteurs d’oreille.
6. Les réponses peuvent varier. Elles doivent porter sur l’information contenue dans les consignes de santé et de sécurité ou sur le travail dans une confiserie.

Activité 2, page 19

1. Composer avec les clients difficiles, Premières étapes, Étapes suivantes, Dernière étape, Solutions possibles et Exceptions. Ces consignes m'indiquent qu'il s'agit d'un guide des étapes à suivre pour composer avec les clients difficiles.
2. Les réponses pourraient comprendre :
 - Je ne me sentirais pas visé.
 - Je dirais au client que je suis désolé.
 - Je dirais au client que je le comprends.
 - J'offrirais au client un autre hamburger ou un remboursement.
 - Je dirais au client qu'on s'occupera de lui tout de suite.
3. Lorsqu'un client menace un employé ou que ce dernier ne se sent pas en sécurité.

Leçon 4

Activité 1, page 21

1. Je travaille le jour du lundi au mercredi.
2. Je travaille de nuit le vendredi.
3. 4 jours x 10 heures = 40 heures
4. 40 heures x 16,00 \$ = 640 \$
5. Je suis en congé le jeudi et le samedi.
6. Trois personnes sont à la chaîne de gomme à mâcher la nuit.

Activité 2, Page 23

1. Je travaille le jeudi, le vendredi et le samedi (les 27, 28 et 29).
2. Je travaille 9 heures.
3. En 2019, le salaire minimum est de 14,00 \$ l'heure, donc $14,00 \$ \times 9 = 126,00 \$$.
4. Il y a 13 employés à Cadeaux Arc-en-ciel.
5. Le magasin est nettoyé de 20 h à 23 h.
6. Sous-titres : Dates, postes, noms des employés.

Leçon 5

Activité 1, page 27

1. Jo a oublié de nettoyer les miroirs.
2. Jo devrait dire à quelqu'un qu'il n'y a plus de mélange de caramel ou laisser une note à ce sujet.
3. Elle doit balayer le plancher, sortir les ordures et nettoyer les lavabos/évier aux deux endroits.
4. Jo devrait toujours regarder la liste et cocher les cases.

Activité 2, page 29

1. Écartez bien les pieds, pliez les genoux, gardez une bonne posture, soulevez lentement, tenez la charge, changez de direction avec les pieds, bougez les hanches, déposez la charge soigneusement.
2. La réponse peut varier mais devrait comprendre des conseils fournis dans les instructions.

Activité 3, page 31

1. L'achat a été fait au Marché du coin.
2. Les sous-titres sont Épicerie et Viande.
3. Le total partiel est de 24,95 \$.
4. La taxe est de 2,25 \$.
5. Non.

Leçon 6

Activité 1, page 33

1. Note de service
2. Courriel
3. Note de service
4. Courriel

Activité 2, page 34

1. La note de service est envoyée à tous les employés pour leur faire savoir qu'il y aura des heures supplémentaires obligatoires le samedi 28 juin.
2. Stavros Stamos envoie cette note de service.
3. Le nom de l'entreprise est Construction Maisons de rêve.
4. La note de service a été envoyée une journée à l'avance.

Activité 3, page 35

1. Ce courriel est destiné à Ahmed.
2. Il demande à Ahmed d'aller au bureau vendredi pour donner à Sylvie son numéro d'assurance sociale.
3. Il doit aller au 789, rue Construction, dans le parc industriel.
4. Il doit y aller le vendredi entre 9 h et 11 h ou entre 12 h et 16 h.
5. Entre 9 h et 11 h ou entre 12 h et 16 h.
6. Ce courriel a été écrit par Sylvie Simard. Elle est comptable à Construction Maisons de rêve.

Leçon 7

Activité 1, page 38

1. Le stress de chaleur se produit lorsque la température ou l'humidité, ou les deux, sont élevées, lorsqu'on fait beaucoup d'activité physique et qu'on est déshydraté.
2. Le stress de chaleur peut se produire à l'intérieur, où il y a de gros fours comme les fonderies, les boulangeries ou restaurants ou les nettoyeurs à sec.

3. Se retirer à un endroit frais et boire beaucoup d'eau.
4. 20 minutes.

Activité 2, page 39

1. Trouvez ce qui fonctionne bien pour vous ou l'entreprise pour laquelle vous travaillez et utilisez-le pour briller.
2. Les réponses varieront. Des points sont accordés pour un récit d'une occasion où l'élève a reçu un bon service à la clientèle.

Activité de fin de module, page 40

Discuter avec l'élève des réponses au questionnaire.

Jalon, page 43

Module 3 – Communiquer des idées et de l’information

Leçon 1

Activité 1, page 5

1. Distinguer le commérage de l’échange d’informations légitimes. Même s’il est justifié de parler d’un collègue en termes généraux dans le cadre d’une conversation amicale, ces propos doivent rester professionnels.
2. Intervenir le plus tôt possible. Les adeptes du commérage jugent souvent dès la première rencontre s’ils peuvent vous compter parmi leur public. Dès que leurs propos quittent le terrain professionnel, il faut leur répondre quelque chose comme : « Excusez-moi de vous interrompre, mais ça me dérange d’entendre parler d’un collègue de cette façon. »
3. Changer de sujet. Au lieu de laisser la conversation tourner au commérage, ramenez-la sur le terrain professionnel ou parlez de sujets neutres, comme le temps qu’il fait.
4. S’opposer franchement aux propos calomnieux. Si quelqu’un dénigre un collègue, en disant par exemple qu’il ne sait pas faire son travail, il faut lui répondre que seul votre supérieur a le pouvoir de juger du rendement des employés. Il faut lui dire aussi que la médisance peut avoir de graves répercussions professionnelles pour les personnes qui en sont les victimes, et lui demander poliment d’arrêter de colporter des rumeurs.

Activité 2, page 7

1. Ming – En désaccord
Laurent – En désaccord
Chloé – En désaccord
Sarah – D’accord
Lara – En désaccord
Ginette – En désaccord
Charles – En désaccord
2. Des points sont accordés aux personnes apprenantes qui n’ont pas choisi Sarah et expliquent pourquoi ce comportement est inacceptable.

Activité 3, page 9

*Nota : Les mots de la liste peuvent aussi être utilisés dans plus d’une phrase. L’enseignante ou l’enseignant décidera ce qu’il juge acceptable et donnera des points en conséquence.

1. Je suis heureux de vous servir aujourd’hui.
2. Je peux vous faire ça facilement.
3. Je peux définitivement réparer ça pour vous.
4. Je comprends que ça vous ennuie, et je peux vous aider.
5. C’est exactement ce que nous ferons.
6. Veuillez me suivre s’il vous plaît.
7. J’apprécie vraiment votre patience.
8. Je peux absolument vous aider.
9. Je suis ici pour vous aider à trouver ce que vous cherchez.

10. Merci d'avoir attendu.

Activité 4, page 10

Les réponses peuvent varier. Voici quelques exemples à titre indicatif :

1. Je suis en pause, mais je vais trouver quelqu'un qui pourra vous aider immédiatement.
2. Désolé que nous n'ayons pas la vinaigrette que vous voulez. Aimerez-vous en avoir une autre sorte?
3. Je comprends que tu sois désolée. Qu'est-ce que je peux faire pour t'aider?
4. Je suis nouveau ici et j'apprécie votre patience. Je vais trouver quelqu'un tout de suite pour répondre à votre question.

Leçon 2

Activité 1, page 13

1. Passive agressive
2. Agressive
3. Passive
4. Affirmée/assertive
5. Passive agressive
6. Affirmée/assertive
7. Agressive

Activité 2, page 17

1. Je me sens dépassée le matin par tout ce qu'il y a à faire le matin.
2. Je suis triste qu'on ne puisse pas trouver plus de temps pour se voir.
3. Je n'aime pas entendre dire des choses négatives sur mon ami.

Activité 3, page 19

1. Ming répète l'heure, la salle qui doit être préparée, ce qu'il faut faire et combien de tables et de chaises seront nécessaires.
2. Ming recevra le menu dans l'après-midi.

Activité 4, page 19

Des points sont accordés simplement pour avoir fait l'exercice et répondu aux deux questions.

Leçon 3

Activité 1, page 22

Les élèves doivent donner deux exemples personnels qui se rapportent à la leçon sur les obstacles à la communication.

Activité 2, page 24

Je n'aime pas qu'une personne me serre dans ses bras. Ce n'est pas mon genre. J'aime protéger mon espace vital.

Activité 3, page 24

Des points sont accordés pour avoir fait l'exercice et répondu à la question.

Leçon 4

Activité 1, page 25

Des points sont accordés pour avoir répondu à toutes les questions. Les réponses sont fondées sur les opinions des élèves.

Leçon 5

Activité 1, page 27

Parlez en tête-à-tête. Parlez à une personne 500 fois.

Ralentissez à 110 à 150 mots par minute. Minimisez la caféine.

Offrez un aperçu et utilisez la structure, par exemple, trouvez trois à sept points de repère dont vous discuterez.

Faites comme si cela allait très bien se passer.

Activité 2, page 28

10 points sont accordés

2 points pour avoir choisi un sujet dans la liste.

6 points pour avoir fait des recherches et écrit un texte.

2 points pour avoir fait la présentation.

Leçon 6

Activité 1, page 30

1. Messages 2 et 3
2. Message 2 – L'élève fera savoir à quelqu'un s'il ou si elle ira et sera accompagné(e).
Message 3 – L'élève confirmera qu'il ou elle a fait les changements au tableau des spéciaux.

Activité 2, page 31

1. Marie ne devrait pas répondre à son courriel lorsqu'elle est fatiguée et contrariée. Elle devrait attendre au lendemain pour répondre. Sa réponse devrait être professionnelle.
2. Les réponses peuvent varier, mais elles devraient ressembler à l'exemple suivant :

Merci pour votre courriel. Je vais porter mon filet à cheveux la semaine prochaine. Si vous avez besoin d'aide supplémentaire, je peux travailler les mardis ce mois-ci.

Merci.
Marie

Activité 3, page 32

Numéro d'employé(e) : 6321
Nom de l'employé(e) : Marie Tremblay

Date : 10 juin 2019

Occasionnel (le) Temps partiel Plein temps

Renseignements médicaux

L'employé(e) a le droit de refuser de divulguer des renseignements médicaux à la compagnie. Cependant, toute information fournie à la Confiserie de la montagne aide la compagnie à créer un milieu de travail plus sûr et plus sain.

Allergies

Abeilles - EpiPen au bureau principal

Problèmes médicaux

Migraines qui la rendent étourdie et embrouillent sa vision

Médecin de famille : D' Provost

Téléphone : 546 333-1200

Personne à contacter en cas d'urgence : Sophie

Lien : Tante

Téléphone à la maison : 546 333-5551 Au travail : S.O.

Autre : Cellulaire 546 334-6789

J'autorise la direction de la Confiserie de la montagne à communiquer avec la personne à contacter en cas d'urgence ou mon médecin de famille en cas de blessure, d'incident ou de maladie.

Signature : Marie Tremblay

Date : 10 juin 2019

Signature du superviseur : _____ Date: _____

Activité 4, page 36

1. Patrick Leblanc s'est blessé la main dans une machine de production.
2. Patrick Leblanc
3. 31 août 2018 à 14 h 33
4. Des gardes et des panneaux ont été ajoutés autour des machines, et le service des Ressources humaines a organisé une réunion avec le personnel sur la sécurité au travail pour discuter de l'incident.
5. Le formulaire est bien rempli. Si l'élève a une recommandation pour l'améliorer, vous pouvez aussi lui donner des points pour ça.

Leçon 7

Activité 1, page 38

La liste peut varier selon les opinions. Des points peuvent être accordés pour différentes réponses. Cependant, la réponse idéale est la suivante :

- Entrer par la porte arrière.
- Vérifier les messages téléphoniques.
- Prendre 400 \$ dans le coffre-fort et déposer 200 \$ dans chaque caisse.
- S'assurer qu'il y a des rouleaux de papier pour les reçus de caisse dans les caisses.
- Nettoyer les comptoirs.
- Choisir un article à placer à côté de la caisse pour les achats de dernière minute.
- S'assurer que les salles de bain sont propres et que les distributeurs de papier essuie-mains sont pleins.
- Allumer la radio.
- Ouvrir le magasin.
- Allumer l'enseigne « Ouvert ».

Activité 2, page 38

Des points sont accordés à l'élève pour avoir fait la liste.

Jalon – page 39

Activité 3, page 41

Date : 14 juillet 2019			
Article	Base	En stock	Commander
Beurre	8	2	6
Œufs	12	4	8
Lait	14	6	8
Jus d'orange	10	3	7
Yogourt	10	5	5

Module 4 – Comprendre et utiliser des nombres

Compter la monnaie

0,25 0,50 0,75 1,00 \$

0,10 0,20 0,30 0,40 0,50 0,60 0,70 0,80 0,90 1,00 \$

0,05 0,10 0,15 0,20 0,25 0,30 0,35 0,40 0,45 0,50 0,55

0,60 0,65 0,70

6 pièces de 5 cents

8,00 \$

Leçon 1

Activité 1, page 6

5,55 \$

2,20 \$

23,90 \$

Activité 2, page 7

1 billet de 20 dollars, 1 pièce de 1 dollar, 3 pièces de 25 cents et une pièce de 5 cents

1 pièce de 2 dollars, 2 pièces de 25 cents, 1 pièce de 10 cents et 1 pièce de 5 cents

1 billet de 5 dollars, 1 pièce de 2 dollars, 1 pièce de 1 dollar et 2 pièces de 10 cents

Leçon 2

Activité 2, page 9

a) 354 312 b) 30,27 c) 17,55 \$ d) 391,562 e) 337,50 \$

Leçon 3

Activité 1, page 12

1. Population de l'Irlande (au 5 sept. 2019): 4 892 143; nombre arrondi : 4 890 000

2. 60 440 110 40 320 13 460

3. 1 000 20 000 166 000 82 000 5 000

Activité 2, page 11

L'élève doit remettre la feuille trouvée sur Internet pour qu'elle soit corrigée.

Activité 3, page 13

Liste d'épicerie
Œufs 3,00 \$
Lait 4,00 \$
Pain 3,00 \$
Bananes 1,00 \$
Steak haché 7,00 \$

Montant arrondi : 18,00 \$

OUI

Leçon 4

Activité 1, page 15

L'enseignante ou l'enseignant aura besoin de verres et de cuillères pour cette activité.

Activité 2, page 15

Les réponses varieront.

Activité 3, page 19

$$\frac{5}{20} - \frac{3}{20} = \frac{2}{20} = \frac{1}{10}$$

$$\frac{14}{8} + \frac{5}{8} = \frac{19}{8} = 2\frac{3}{8}$$

Activité 4, page 20

$$\frac{9}{8} - \frac{34}{6} = \frac{29}{3}$$

Activité 5, page 20

1. $5\frac{1}{4}$

2. $1\frac{3}{4}$

Activité 6, page 20

$$\frac{9}{55} \quad \frac{26}{27} \quad \frac{13}{22} \quad \frac{21}{8} \text{ ou } 2\frac{5}{8}$$

Leçon 5

Activité 1, page 21

- 1) 0,875 2) 0,22 3) 0,2 4) 0,27

Leçon 6

Activité 1, page 22

Miguel Flores remportera le prix lors du pique-nique.

Assiduité des employés	
Amari, Medina	$\frac{180}{200} = 90 \%$
Attenborough, Gus	$\frac{234}{260} = 90 \%$
Flores, Miguel	$\frac{254}{265} = 98 \%$
Ito, Kaori	$\frac{162}{180} = 90 \%$
Larue, Farah	$\frac{175}{190} = 92 \%$
Postras, Jeanne	$\frac{238}{266} = 89 \%$
Richards, John	$\frac{238}{266} = 89 \%$
Torres, Sami	$\frac{120}{150} = 80 \%$

Activité 2, page 22

- 3 32 18

Activité 3, page 25

1. 35 % de 1 300,00 \$ = 455,00 \$
Le prix moins 35 % est de 845,00 \$

Avec la TVH, le lave-vaisselle coûte 954,85 \$

Oui, elle en a assez.

$975,00 \$ - 954,85 \$ = 20,15 \$$

Il reste 20,15 \$

2.

Nom	Gains de décembre	Gains avec commission de 5 %	Montant de la commission de 5 %
Benito, Carla	1 330,75 \$	1 397,39 \$	66,54 \$
Craven, Harper	941,78 \$	988,87 \$	47,09 \$
Dubois, Pierre	1 004,65 \$	1 054,88 \$	50,23 \$
Juneau, Martin	754,20 \$	791,91 \$	37,71 \$
McDougall, Brian	1 123,46 \$	1 179,63 \$	56,17 \$
Thompson, Joe	899,43 \$	944,40 \$	44,97 \$

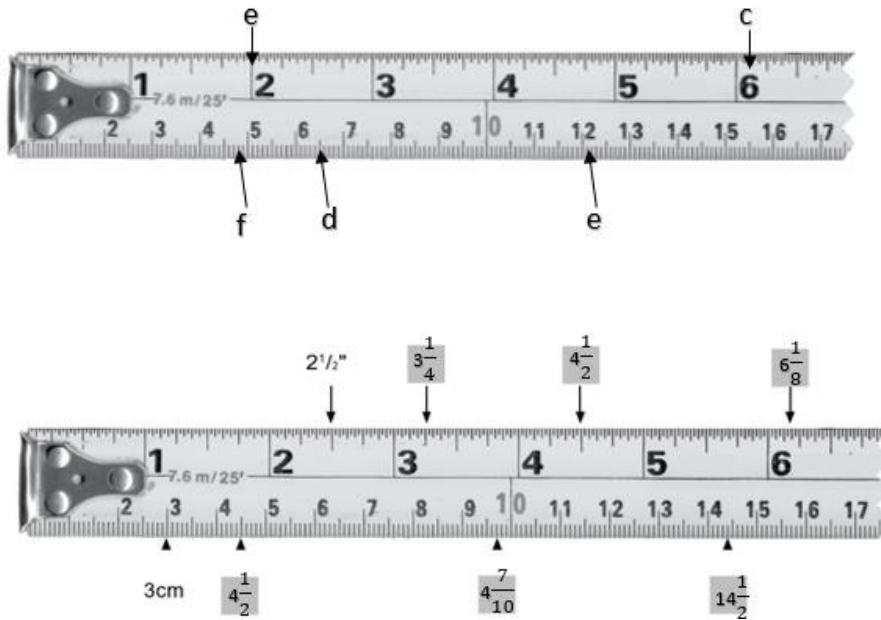
3.

Articles	Prix de gros	20 % du prix de gros	Prix de vente au détail
Laque Beauté	10,00 \$	2,00 \$	12,00 \$
Revitalisant sans rinçage Beauté	19,00 \$	3,80 \$	22,80 \$
Beauté pour cheveux bouclés	15,50 \$	3,10 \$	18,60 \$
Huile capillaire Beauté	12,50 \$	2,50 \$	15,00 \$
Mousse Luxe doré	9,50 \$	1,90 \$	11,40 \$

Jalon, page 27

Leçon 7

Activité 1, page 29



3. Les réponses varieront.

Activité 2, page 31

1.

- a) 170,097 grammes
- b) 37,8541 litres
- c) 298,735 millilitres
- d) 18,288 mètres
- e) 4,02 kilomètres

2.

- a) 218,3 °C
- b) 30 °C
- c) 0 °C
- d) 232,2 °C
- e) 59 °C

Activité 3, page 33

47 pi

Activité 4, page 34

$$138,16 \text{ cm} \quad 31,4 \text{ cm}$$

Activité 5, page 36

a) $\frac{4}{2} (3+6)$

$$2 \times 9 = 18 \text{ po}^2$$

b) $3 \text{ cm} \times 12 \text{ cm} \quad 9 \text{ cm} \times 4 \text{ cm}$

$$= 36 \text{ cm}^2 \quad = 36 \text{ cm}^2$$

c) $3,14 \times (14 \times 14)$

$$A = 615,44 \text{ m}^2$$

d) $5 \times 5 = 25 \text{ cm}^2$

e) $(18 \text{ cm} \times 5 \text{ cm}) + (15 \text{ cm} \times 6 \text{ cm}) + (5 \text{ cm} \times 24 \text{ cm})$

$$= 300 \text{ cm}^2$$

Activité 6, page 40

1. $\frac{3,14 \times 16 \times 10}{3}$

$$167,46 \text{ cm}^3$$

2. $167,46 \text{ cm}^3 = 0,1674 \text{ litres}$

$$0,1674 \text{ L} \times 100 \text{ tasses} = 16,74 \text{ L}$$

$$0,1674 \text{ L} \times 150 \text{ tasses} = 25,11 \text{ L}$$

Ahmed doit acheter un paquet de 150 gobelets.

3. Les réponses varieront.

Leçon 8

Activité 1, page 43

$$7 \times 0,99 \$ = 6,93 \$$$

$$3 \times 1,98 \$ = 5,94 \$$$

$$6 \times 1,49 \$ = 8,94 \$$$

8 x 1,99 \$ = 15,92 \$
Prix total - 37,73 \$
OUI

Activité 2, page 44

Les réponses varieront.

0,62 \$

2,48 \$

Activité 3, page 45

1.

- a. 10 h 20
- b. 18 h 40
- c. 18 h 35
- d. 15 h 5

2. 10 h 7 h 35 15 h 30 17 h 40

Activité 4, page 46

3

3:9

2:1

4

Activité 5, page 47

1. 250

2. 14 14:49

3. 3:180 1:60

4. 22,5:9

Jalon, page 48

Module 5 – Utiliser la technologie numérique

Activité préalable

Les réponses aux questions varieront. L'enseignante ou l'enseignant devrait discuter des réponses avec les élèves afin de déterminer s'il y a lieu d'inculquer des compétences de base en informatique avant de continuer.

*Les élèves effectueront seuls les activités d'informatique du module 5. La formatrice ou le formateur devrait vérifier que les élèves comprennent chaque leçon.

Jalon, page 40

Module 6 – Autogestion et savoir-être

Leçon 1

Activités 1 et 2, pages 5 à 8

Les réponses varieront. Discuter des résultats et des réponses avec l'élève.

Leçon 2

Activité 1, page 10

8 h	Chaîne de fabrication de la gomme à mâcher
11 h	Salle d'emballage - Marie
11 h 15	Salle de chocolat
11 h 45	Lunch
12 h 15	Chaîne de fabrication de la gomme à mâcher
13 h 30	Lunch de Michel, salle d'emballage
14 h	Pause de Marie, salle d'emballage
14 h 15	Pause
14 h 30	Chaîne de fabrication des dragées
16 h	Départ pour la maison

Activité 2, page 11

Distraction	Interne	Externe
Faim	✓	
Téléphones cellulaires		✓
Alarme		✓
Comméragage	✓	✓
S'inquiéter de ne pas quitter le travail à temps pour sortir avec les amis	✓	

Distraction	Interne	Externe
Se sentir contrarié que son patron dise de faire quelque chose différemment	✓	

2. Les réponses varieront.

Activité 3, page 12

1. Les réponses varieront.
2. Des points seront accordés pour le dessin sur la gestion du temps.

Leçon 3

Activité 1, page 15

1. Les réponses peuvent comprendre : action, courage, assurance, inspiration, intervention, offensive.
2. Action de proposer, d'organiser le premier quelque chose. Action de faire quelque chose de soi-même, sans recourir à l'avis, au conseil de quelqu'un d'autre. Qualité de quelqu'un qui sait prendre spontanément la décision nécessaire.
3. Les réponses varieront.
4. Les réponses varieront.
5. Des points sont accordés pour une description précise d'un moment où l'élève a pris une initiative.

Leçon 4

Activité 1, page 18

1. Un point est accordé pour avoir nommé un aspect de la souplesse et de la capacité d'adaptation à partir du texte et un point pour avoir expliqué en quoi c'est difficile. /2
2. a. Charles aurait dû être plus souple et s'adapter aux changements.

b. Les réponses peuvent comprendre : parler au patron de Charles, prendre de l'argent de la paie de Charles pour payer le temps supplémentaire, etc.
3. Être capable de s'adapter – comprendre qu'elle est là pour aider et qu'elle doit faire un autre travail à cause de la pluie.
4. Les réponses peuvent varier, mais doivent témoigner de la souplesse et de la capacité de s'adapter.

Leçon 5

Activité 1, page 22

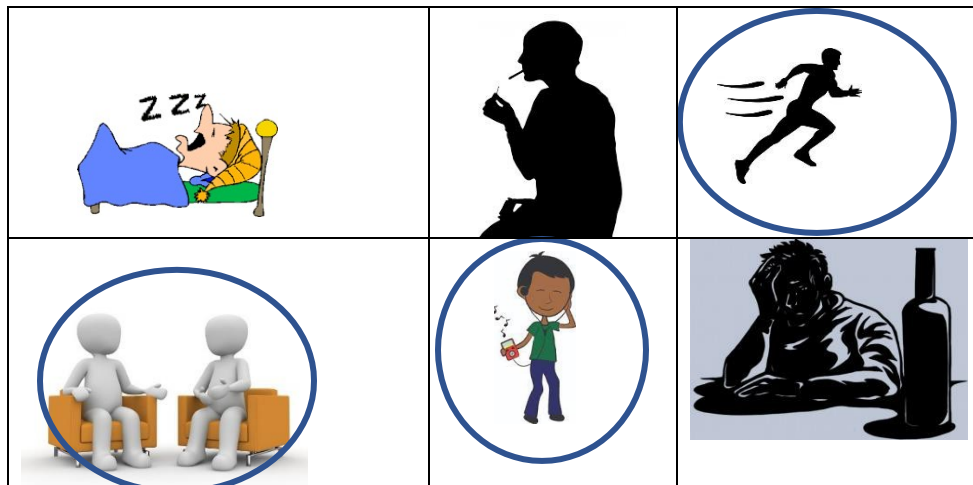
Pour	Contre
Je me suis fait demander/j'ai été choisie pour gérer le déli	Payer une gardienne
Argent pour l'auto	Je n'ai jamais été gérante
Augmentation de salaire	Maman n'est pas disponible pour garder le soir
Je veux devenir gérante	Horaire différent
Plus de quarts de travail le jour et moins de temps dans le métro le soir	Je ne connais pas le travail
Formation pour l'emploi, apprendre de nouvelles choses	

Activité 2, page 24

Selon l'approche de la mascarade, Pierre devrait décider de rester là où il est puisque la plupart des personnes à qui il pense profiteraient de sa décision.

Leçon 6

Activité 1, page 27



Activité 2, page 28

Les réponses varieront.

Activité 3, page 29

Elle essaie d'aider les gens à être positifs. Elle voit l'humour dans la vie et encourage les gens à ne pas se sentir si stressés tout le temps.

Leçon 7

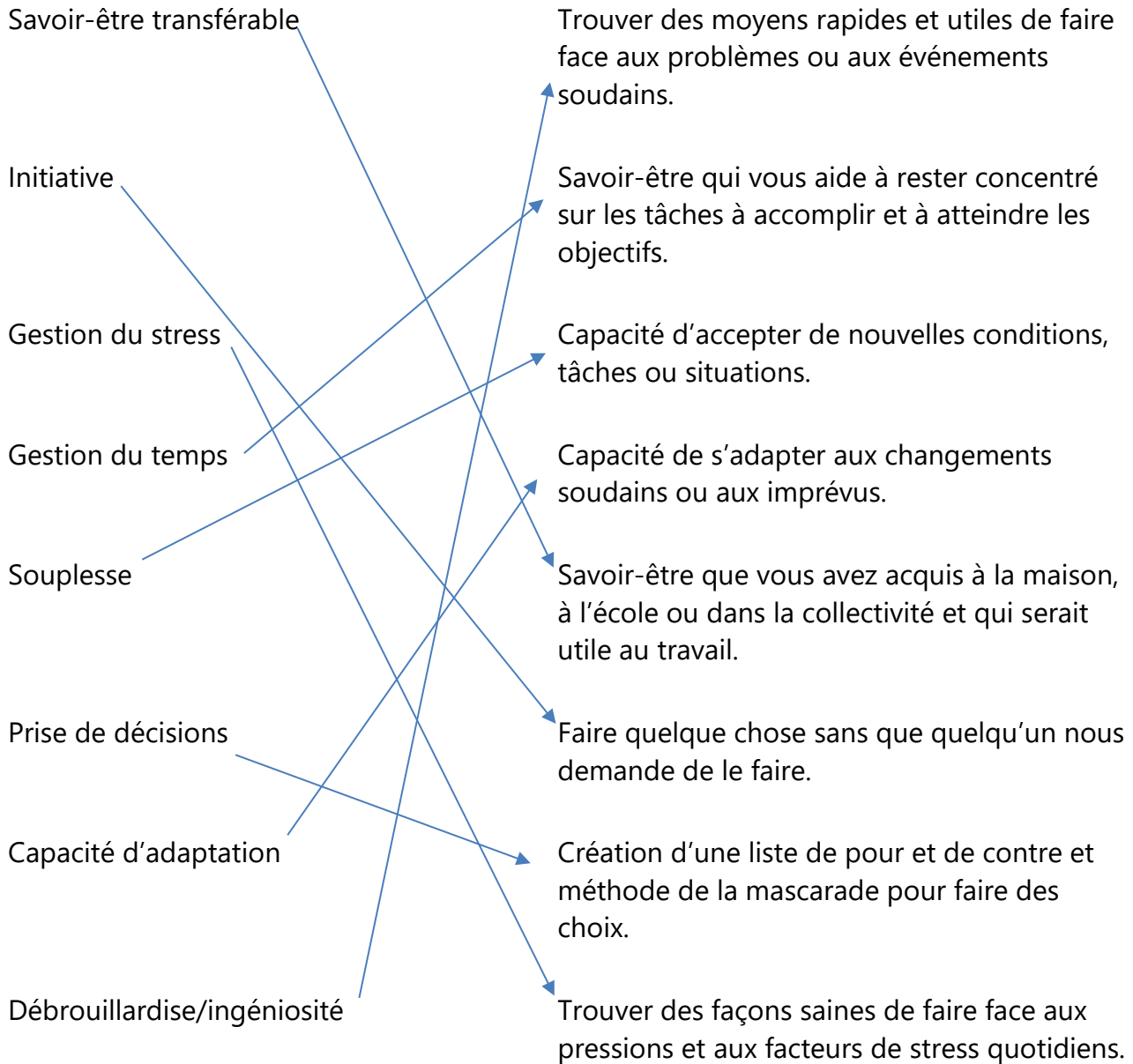
Activité 1, page 30

Des points sont accordés pour les réponses qui mentionnent que la débrouillardise ou l'ingéniosité est utile au travail.

Activité 2, page 32

Des points sont accordés pour avoir rempli le cercle de soutien.

Activité de revue du module, page 34



Jalon, page 34

Module 7 – S’engager avec les autres

Leçon 1

Activité 1, page 6

Les réponses peuvent varier. Elles devraient comprendre un bon exemple de travail en équipe et expliquer en quoi cette expérience a été satisfaisante.

Activité 2, page 7

Exemple

Dans un musée, les personnes qui vendent les billets accueillent les visiteurs chaleureusement. Des guides sont disponibles pour aider les clients et leur donner de l’information. Les gardiens veillent à la sécurité des gens. Les employés de la cafétéria servent les clients et s’assurent qu’ils sont bien nourris et les préposés de la boutique aident les clients à trouver des souvenirs. Toutes ces personnes travaillent ensemble pour s’assurer que les clients sont satisfaits et se sentent en sécurité.

Activité 3, page 10

Exemple

J’apprécie beaucoup les heures supplémentaires que vous avez accepté de faire. Vous êtes d’excellents travailleurs. Cependant, il faudra refaire les salades, car elles ne sont pas faites tout à fait comme il faut. Mais il n’y a pas de problème, car vous avez travaillé tellement vite et bien que nous avons encore beaucoup de temps pour les refaire.

Leçon 2

Activité 1, page 13

1. 1 heure 30 minutes
2. 6 h 30
3. 22 h 30 (pour 8 heures de sommeil) ou 23 h 30 (pour 7 heures de sommeil)

Activité 2, page 14

- a) Fiable – À qui on peut faire confiance.
- b) Respect – Sentiment de considération envers quelqu’un.

2. a) Exemples : S'assurer que la caisse balance, ne pas dévoiler les secrets de la compagnie et ne pas prétendre qu'on est malade pour prendre une journée de congé.

b) Exemple : Complimenter vos collègues pour leurs réalisations, donner de l'encouragement, etc.

Leçon 3

Activité 1, page 17

1. Directeur d'usine, adjointe administrative et chef des Ressources humaines
2. Entretien
3. 4 personnes
4. Chef des services à la clientèle
5. Le superviseur de l'emballage et de l'expédition
6. L'adjointe administrative ou l'agent des horaires (les deux sont acceptables)

Leçon 4

Activité 1, page 22

1. n° 7
2. n° 1
3. n° 2 ou n° 4
4. n° 8
5. n° 10 ou n° 5
6. n° 6 ou n° 9
7. n° 2
8. n° 3

Leçon 5

Activité 1, page 25

1. Ne pas respecter les limites
2. Intimidation
3. Farces inappropriées
4. Abus de pouvoir
5. Harcèlement fondé sur le genre
6. Discrimination fondée sur le corps

Activité 2, page 27

Exemple

Je pense que la note de service est justifiée. Le harcèlement ne devrait pas être toléré au travail.

Leçon 6

Activité 1, page 29

Les réponses varieront selon le style de personnalité que reçoit l'élève.

Activité 2, page 32

1. Aigle
2. Colombe
3. Paon
4. Hibou

Activité 3, page 32

1. a) Jennifer est une colombe.
b) Parler un peu avec elle et lui dire combien il apprécie le café qu'elle lui a apporté.
2. a) Charles est un hibou.
b) Être patient et comprendre que pour Charles, il est essentiel de respecter les règles.
3. a) Paon
b) L'encourager à reprendre le travail en lui parlant du travail.
4. a) Aigle
b) Limiter les conversations à ce qui concerne le travail.

Activité 5, page 32

Notes attribuées pour indiquer lequel des quatre styles d'oiseaux convient le mieux à l'élève.

Certificat d'achèvement du cours

Page suivante

CESBA

CERTIFICAT D'ACHÈVEMENT

- ✓ Tâches et compétences
- ✓ Rechercher et utiliser de l'information
- ✓ Communiquer des idées et de l'information
- ✓ Comprendre et utiliser des nombres
- ✓ Utiliser la technologie numérique
- ✓ Autogestion et savoir-être
- ✓ S'engager avec les autres et travail d'équipe



Ce certificat est remis à :

Qui a réussi le cours sur le Guide des
compétences professionnelles de
la CESBA

Ce _____ jour de _____

Signature : _____

Poste : _____