



# Guide pour les formatrices Niveaux de complexité du CLAO

(version mars 2015)

Série  
**emploicom**



en collaboration avec





# **Guide pour les formatrices** **Niveaux de complexité du CLAO**

## ***Série emploicom***

(version mars 2015)

**Rédaction originale (version mars 2015) :** Yolande Clément

**Révision :** Mirella Circosta

**Mise en page :** Centre FORA

**Couverture :** Centre FORA

### **Les livres de la série *emploicom***

Ce guide accompagne la série *emploicom* qui comprend cinq livres, tous conçus pour offrir aux personnes apprenantes adultes des possibilités de renforcer leurs compétences essentielles et de développer les compétences en lien avec le CLAO (Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario). Les cinq livres de la série *emploicom* sont :

- Livre 1 *Organiser l'information*
- Livre 2 *Les horaires*
- Livre 3 *Formulaires d'information et autres documents*
- Livre 4 *La communication écrite en milieu de travail*
- Livre 5 *Calcul*

Le *Guide pour les formatrices – Niveaux de complexité du CLAO* est disponible gratuitement en ligne au [www.centrefora.on.ca](http://www.centrefora.on.ca) (Ressources en ligne) et au [www.ptp.ca](http://www.ptp.ca).

### **Ressources disponibles en français au Centre FORA**

- *CAMERA en français* (Communications and Math Employment Readiness Assessment)
- *Propositions pratiques d'enseignement : Suivant les évaluations de CAMERA en français*, le programme-cadre de curriculum

Pour commander la série *emploicom* ou pour découvrir les autres ressources publiées en français par PTP, consultez [www.centrefora.on.ca](http://www.centrefora.on.ca) (Catalogue FORA) ou [www.ptp.ca](http://www.ptp.ca).

### **Ressources disponibles en anglais chez PTP**

Pour commander ou pour découvrir les autres ressources publiées en anglais par PTP, visitez le site [www.ptp.ca](http://www.ptp.ca).

Nous remercions le ministère de la Formation et des Collèges et Universités (MFCU) de l'Ontario pour son appui financier. Les opinions exprimées dans cette série sont celles des auteures et ne reflètent pas nécessairement celles du ministère.



Le contenu andragogique de ce guide peut être reproduit aux fins d'utilisation pour l'enseignement en atelier de formation, à condition que la source soit citée sur chaque page reproduite. Aucune partie de ce guide ne peut être autrement reproduite, reliée, stockée dans un système d'extraction ou transmise, sous quelque forme ou par quelque moyen que ce soit, sans l'autorisation écrite préalable du Centre FORA.

Tout au long de ce guide, nous avons utilisé le terme féminin «formatrice» afin de refléter l'apport important des femmes dans la prestation des services d'alphabétisation et de formation de base.

ISBN 978-2-89567-121-3

© Droit d'auteur Centre FORA 2015. Tous droits réservés.

## Avant-propos

Ce guide accompagne la série *emploicom*. Il est conçu pour aider les formatrices à comprendre la base du cadre du CLAO (Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario) et le lien qui existe entre :

- les compétences essentielles établies par Emploi et Développement social Canada (EDSC), et
- les grandes compétences et les groupes de tâches établis par le MFCU (Ministère de la Formation et des Collèges et Universités) de l'Ontario.

La série *emploicom* est conçue pour offrir aux personnes apprenantes adultes des possibilités de renforcer leurs compétences essentielles et de développer les compétences en lien avec le CLAO. Cette série de cinq livres est basée sur des activités et des documents à l'appui, mais on peut aussi l'utiliser avec des documents authentiques provenant de milieux de travail. En général, le niveau de difficulté des activités dans les cinq livres va en ordre croissant. Ainsi, les activités proposées au début des livres sont moins difficiles que celles à la fin.

Les documents d'accompagnement inclus dans les cinq livres de la série sont tous représentatifs des documents que l'on trouve dans les emplois au niveau d'entrée au sein des trois secteurs de travail suivants : la **vente au détail** (p. ex., dans les grands magasins), le **service à la clientèle** (p. ex., dans les centres d'appels), la **fabrication** (p. ex., dans les usines de fabrication). Que ce soit à l'aide de documents authentiques choisis par la formatrice ou à l'aide des documents proposés dans la série, les leçons sont conçues pour encourager les formatrices à mener des discussions avec les personnes apprenantes sur leurs propres expériences au travail ou dans leur vie de tous les jours.

Nous espérons que ce guide enrichira vos discussions et vos séances de formation.

## **1. Les compétences essentielles : Le point de départ pour le CLAO**

Les échelles de complexité des compétences essentielles d'EDSC ont servi de point de départ à la définition des niveaux pour les groupes de tâches des six grandes compétences proposées par le MFCU (ministère de la Formation et des Collèges et Universités) de l'Ontario dans le cadre du CLAO (Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario). Ces grandes compétences et ces groupes de tâches sont décrits à la page suivante.

Par contre, le cadre du CLAO va plus loin que les compétences essentielles proposées par EDSC, car il ajoute des descripteurs qui le rendent adapté à la formation des personnes apprenantes, quels que soient leur voie et leur but. Ces descripteurs aident aux formatrices à comprendre les différences entre les niveaux de complexité et à faire la distinction des tâches allant des plus simples aux plus complexes.<sup>1</sup>

## **2. Un bref aperçu du CLAO**

Le CLAO porte sur les façons dont les personnes apprenantes utilisent leurs habiletés et leurs compétences pour accomplir des tâches dans le cadre de leurs activités en famille, dans leur communauté et en milieu de travail.

L'objectif principal du CLAO est de favoriser et d'appuyer l'apprentissage des adultes dans le but de les préparer à pouvoir transférer leur apprentissage à l'extérieur du lieu de formation. Et, comme les compétences essentielles, les habiletés nécessaires pour accomplir une tâche varient en fonction des exigences de la tâche. Ces habiletés, divisées en six grandes compétences dans le CLAO, permettent d'intégrer les compétences intellectuelles, les «compétences génériques» (p. ex., la débrouillardise) nécessaires entre autres pour mieux fonctionner en milieu de travail, ainsi que les compétences nécessaires pour le développement personnel et l'interaction avec les autres, c'est-à-dire les savoir-être (voir la définition à la page suivante). Ces savoir-être évoquent la disposition des personnes apprenantes face à leur formation et à leur apprentissage.

1. Source : *Cadre du Curriculum, ministère de la Formation et des Collèges et Universités – Document-mère*

## **Savoir-être**

Le *savoir-être* est la dimension affective de l'apprentissage : croyances, sentiments, perceptions, attitudes, besoins et valeurs soulevés par les interactions avec d'autres personnes et avec l'environnement.

Il est essentiel d'être disposé à apprendre, à exprimer ses sentiments et à partager ses expériences personnelles durant le développement des compétences génériques.<sup>2</sup>

### **2.1 Les six grandes compétences du CLAO**

Les six grandes compétences du CLAO sont énumérées en **caractères gras** et elles sont suivies des groupes de tâches qui y sont associées ainsi que d'une brève description de la grande compétence :

#### **A. Rechercher et utiliser de l'information**

A1 - Lire des textes continus (A1.1, A1.2 et A1.3)

A2 - Interpréter des documents (A2.1, A2.2 et A2.3)

A3 - Extraire de l'information de films, d'émissions et de présentations  
(aucun niveau)

Souvent, dans le milieu du travail et dans la vie quotidienne, on doit savoir dans quelle intention ou pour quelle raison on lit avant de commencer une tâche en lecture. Pour développer ses compétences en lecture, il faut suivre certaines étapes selon la tâche à faire. Ces étapes mènent à des stratégies qu'on adopte pour mieux comprendre l'information. Plus la personne apprenante lit, plus elle développe ses propres stratégies. Pour connaître davantage les stratégies de lecture, consultez **www.centrefora.on.ca** sous *Ressources en ligne* puis *Ressources variées* et *Stratégies de lecture pour comprendre ce que tu lis* ou allez au lien direct au

**[http://centrefora.on.ca/sites/default/files/documents/Strat%C3%A9gies\\_lecture\\_VFINALE.pdf](http://centrefora.on.ca/sites/default/files/documents/Strat%C3%A9gies_lecture_VFINALE.pdf)**.

#### **B. Communiquer des idées et de l'information**

B1 - Interagir avec les autres (B1.1, B1.2 et B1.3)

B2 - Rédiger des textes continus (B2.1, B2.2 et B2.3)

B3 - Remplir et créer des documents (B3.1a et B3.1b, B3.2a et B3.2b, B3.3a et B3.3 b)

B4 - S'exprimer de façon créative (aucun niveau)

Il est important de connaître clairement la compétence de la personne apprenante lorsqu'elle communique, c'est-à-dire ce qu'elle sait faire en rédaction. De la même manière que l'on doit savoir pourquoi on lit avant de commencer une tâche de lecture, on doit connaître la raison pour laquelle on écrit avant de commencer une tâche en rédaction.

2. Sofia Gallagher et Yolande Clément. *Guide sur les compétences génériques*, Centre franco-ontarien des ressources en alphabétisation (Centre FORA), 2013, Sudbury.

Bien que l'intention joue un rôle primordial dans la rédaction de textes, le style et le format de rédaction doivent aussi correspondre à l'objectif souhaité et à l'audience visée. Pour développer ses compétences en rédaction, on doit mettre en pratique certaines stratégies pour s'assurer de bien transmettre l'information. Plus la personne apprenante écrit, plus elle s'habitue à utiliser ces stratégies.

### **C. Comprendre et utiliser des nombres**

C1 - Gérer de l'argent (C1.1, C1.2 et C1.3)

C2 - Gérer le temps (C2.1, C2.2 et C2.3)

C3 - Utiliser des mesures (C3.1, C3.2 et C3.3)

C4 - Gérer des données (C4.1, C4.2 et C4.3)

L'enseignement des mathématiques devrait toujours viser l'utilisation pratique en milieu de travail et la nécessité de réfléchir en termes quantitatifs pour accomplir des tâches. Il est très important que les personnes apprenantes en formation comprennent très bien les principes de base qu'elles utilisent quotidiennement et comprennent aussi que les compétences quantitatives sont utilisées simultanément avec d'autres compétences essentielles.

Il y a beaucoup de personnes apprenantes qui ont peur des mathématiques et elles ne se rendent pas compte que les mathématiques font déjà partie de leur emploi et de leur vie quotidienne. Elles n'associent pas la manipulation de l'argent et la comparaison de prix aux mathématiques. On doit rendre l'enseignement des mathématiques aussi pratique et amusant que possible pour éliminer cette peur et les faire réfléchir aux étapes de raisonnement qu'elles font déjà de façon inconsciente.

### **D. Utiliser la technologie numérique**

La grande compétence D n'est pas organisée en groupes de tâches mais compte quand même trois niveaux de difficulté. Cette grande compétence explore des tâches qui exigent des interactions significatives avec les composantes numérique et technologique d'appareils. Dans l'accomplissement de ces tâches, il y a un choix ou plus à faire tels que modifier des paramètres, créer et adapter des produits, etc. Ces tâches ne doivent pas inclure des activités qui demandent, par exemple, d'ouvrir et de fermer un ordinateur ou de répondre à un indice visuel. Ce type d'activité ne reflète pas des tâches significatives sous cette grande compétence.

Beaucoup des tâches numériques liées à la technologie demandent de lire, d'interpréter et de remplir ou créer des documents en plus d'en rédiger. L'importance est de déterminer l'objectif précis de la tâche et l'utilisation authentique qu'on lui accorde.

## E. Gérer L'apprentissage

La grande compétence E n'est pas non plus organisée en groupes de tâches, mais elle est quand même divisée en trois niveaux. Cette grande compétence vise à aider les personnes apprenantes à acquérir les habiletés nécessaires pour se débrouiller non seulement dans les programmes de littératie, mais aussi dans d'autres situations d'apprentissage. Les formatrices peuvent évaluer cette compétence selon les caractéristiques observables du rendement visé chez les personnes apprenantes. Certains indicateurs sont organisés par niveaux, tandis que d'autres s'appliquent au rendement à tous les niveaux.

## F. S'engager avec les autres

Cette grande compétence repose sur une série d'interactions et de collaborations entre les personnes qui veulent acquérir des habiletés pour communiquer ainsi que du savoir-être (entregent). La grande compétence F n'est pas organisée en groupes de tâches mais elle comprend des descripteurs du rendement qui constituent aussi des caractéristiques observables du rendement des personnes apprenantes de tous les niveaux. Le rendement visé repose sur la **collaboration** et la **résolution de conflits**. Une évaluation de la complexité n'a pas été faite pour cette grande compétence. Ainsi, un niveau de difficulté ne lui a pas été attribué.

Le but ultime des activités dans le cadre de cette grande compétence est d'atteindre des résultats **en groupe** ou **en équipe**. La grande compétence F vise à aider les personnes apprenantes à apprendre à se débrouiller dans des situations où il y a plusieurs personnes et à discuter avec les autres quand elles travaillent ensemble. Des compétences génériques telles que la persévérance, la maturité, la confiance en soi, etc. font aussi partie du savoir-être à développer. Pour plus de renseignements sur les compétences génériques, consultez le *Guide des compétences génériques* au site Web du Centre FORA [www.centrefora.on.ca](http://www.centrefora.on.ca) sous *Ressources en ligne* ou allez au lien direct au [http://www.centrefora.on.ca/sites/default/files/documents/Ressources/Competences/PDF/Guide\\_final.pdf](http://www.centrefora.on.ca/sites/default/files/documents/Ressources/Competences/PDF/Guide_final.pdf).

## 2.2 Les groupes de tâches

Tout au long de la section 2.1 *Les six grandes compétences du CLAO*, onze **groupes de tâches** sont énumérés sous les grandes compétences A, B, C (A1 à A3, B1 à B4, C1 à C4).

Le numéro 1 qui suit le point après A1, A2, etc. (p. ex., A1.**1**) indique le niveau 1 de complexité.

Le numéro 2 qui suit le point après A1, A2, etc. (p. ex., B1.**2**) indique le niveau 2 de complexité.

Le numéro 3 qui suit le point après A1, A2, etc. (p. ex., C1.**3**) indique le niveau 3 de complexité.

Ainsi, le groupe de tâches C2 - *Gérer le temps* au **niveau 3** est C2.3.

Pour étudier le tableau complet des grandes compétences et des groupes de tâches, consultez [www.centrefora.on.ca](http://www.centrefora.on.ca) sous *Coin des formateurs et formatrices* et téléchargez le *Tableau : Cadre du curriculum en littératie des adultes (CLAO)* ou allez au lien direct au [http://www.centrefora.on.ca/sites/default/files/documents/coin\\_des\\_formateurs/Tableau\\_CCLAO.pdf](http://www.centrefora.on.ca/sites/default/files/documents/coin_des_formateurs/Tableau_CCLAO.pdf).

### 2.3 Une tâche définie selon le CLAO

Dans le cadre du CLAO, les formatrices sont appelées à rédiger des tâches d'après les objectifs d'apprentissage des personnes apprenantes, les six compétences et les onze groupes de tâches (A1 à A3, B1 à B4, C1 à C4).

Selon le CLAO, **une tâche est une activité qui a un objectif précis et une utilisation authentique**. Pour déterminer l'authenticité, on se pose la question suivante :

«Est-ce que la personne apprenante ferait vraiment cette activité à l'extérieur du programme?»<sup>3</sup>.

Selon la tâche et l'intention voulues, les verbes utilisés lorsqu'on rédige une tâche peuvent soit préciser l'objectif de la tâche, soit définir davantage son utilisation authentique par l'entremise des activités d'apprentissage.

Dans les deux exemples de tâches du Niveau 2 qui suivent, le verbe trouver est utilisé pour préciser l'objectif (1) et ensuite, pour définir son utilisation authentique (2).

1. Trouver l'heure et le lieu de cours dans un horaire (A2.2), ou
2. Consulter une table des matières pour trouver le numéro de page d'une section de dépannage (A2.2).

Ces deux tâches se situent dans

- la grande compétence : **A – Rechercher et utiliser de l'information** et
- le groupe de tâches : **A2 – Interpréter des documents**  
- le niveau 2 : **A2.2**

Les activités à exécuter qui accompagneraient ces deux tâches renforceraient l'apprentissage de la lecture pour permettre le transfert des connaissances au quotidien. Pour plus de renseignements sur le CLAO, consultez les documents sur le site du MFCU au [http://syllepsis.ca/fre/eopg/publications/CLAO\\_Cadre\\_du\\_curriculum\\_oct\\_11.pdf](http://syllepsis.ca/fre/eopg/publications/CLAO_Cadre_du_curriculum_oct_11.pdf).

3. Source : Cadre du CLAO, *Guide du formateur sur la programmation axée sur les tâches*, ministère de la Formation et des Collèges et Universités

### 3. Niveaux de compétences essentielles et grandes compétences du CLAO

Dans la série *emploicom*, on a utilisé des niveaux de compétences essentielles pour évaluer les leçons et les activités. Les compétences essentielles sont réparties en quatre domaines : lecture de textes, utilisation de documents, rédaction et calcul.

Le Centre FORA a aussi attribué les niveaux des savoirs et des descripteurs de tâches traités dans les grandes compétences et les groupes de tâches du CLAO. Ces niveaux des groupes de tâches correspondent aux niveaux 1, 2 et 3 des compétences essentielles proposées par EDSC. (consultez la page 5 du document publié par le MFCU : *Cadre du CLAO*.) Les niveaux de complexité du CLAO indiqués dans la série *emploicom* traitent également de la lecture de textes continus, de l'utilisation de documents, de la rédaction de textes continus et de la compréhension et de l'utilisation des nombres.

### 4. Niveaux de complexité dans la série *emploicom*

Dans les cinq livres de la série *emploicom*, les niveaux de complexité sont attribués aux activités seulement et non aux documents, et ce, pour une simple raison : comme chaque travailleur peut interagir avec un document donné de manière très différente, définir la complexité d'un document repose généralement à part égale sur la façon dont le travailleur utilise le document et sur la présentation du document.

Pensez aux situations suivantes : parfois, les travailleurs reçoivent des documents qui semblent très complexes, mais on leur demande d'exécuter une tâche très simple et répétitive avec ces documents. Pour attribuer un niveau de complexité à une tâche ou activité, il faut non seulement tenir compte de la présentation du document mais aussi des possibilités limitées d'interactions du travailleur avec le document. Le contraire peut aussi être vrai. Il y a des documents qui semblent être simples, et pourtant les connaissances préalables, les niveaux de compétences et la précision exigés pour utiliser le document avec succès sont tels que la tâche pourrait être au-delà de la portée des personnes apprenantes qui ont des compétences au niveau de débutant.

Le niveau de difficulté de la mise en application de la compétence essentielle et de la grande compétence du CLAO dans la série *emploicom* est indiqué en haut à droite de chaque activité.

<b>Utilisation de documents, CE 1</b>
Interpréter des documents, CLAO 1

Pour les activités qui nécessitent la création de documents, il n'y a pas de niveau attribué d'après l'échelle des compétences essentielles; ainsi, on a utilisé l'abréviation «s. o.» (Utilisation de documents, s. o.). Par contre, en ce qui concerne la grande compétence *Communiquer des idées et de l'information* du CLAO, le niveau du groupe de tâches *Remplir et créer des documents* est indiqué à droite de chaque activité, CLAO 1 (= niveau 1) et *Gérer des données* CLAO 2 (= niveau 2).

Utilisation de documents, s. o.  
Calcul, CE 2

Remplir et créer des documents, CLAO 1  
Gérer des données, CLAO 2

## 4.1 Tableaux

Les compétences traitées dans la série *emploicom* font partie intégrante des types de tâches exécutées par les travailleurs dans des emplois au niveau d'entrée (par exemple dans les grands magasins, les centres d'appels ou les usines de fabrication). Les tableaux fournis aux pages suivantes résument l'organisation des activités et des leçons dans les cinq livres de la série.

- Les numéros qui sont attribués aux activités sont dans la première colonne de gauche, suivis du titre de l'activité. Les activités sont fournies dans leur ordre d'apparition dans les cinq livres, sauf pour le livre 5 *Calcul* qui est divisé en dix unités.
- Les groupes de tâches qui se retrouvent dans les cinq livres de la série sont :
  - Lire des textes continus (A1)
  - Interpréter des documents (A2)
  - Rédiger des textes continus (B2)
  - Remplir et créer des documents (B3)
  - Gérer de l'argent (C1)
  - Gérer le temps (C2)
  - Utiliser des mesures (C3)
  - Gérer des données (C4)

Les niveaux de complexité sont indiqués dans les quatre colonnes du milieu et suivis du numéro de page où se trouve l'activité.

## Livre 1 Organiser l'information

Leçons et activités		*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
			1	2	3	
<b>1.00</b>	<b>Les étiquettes en milieu de travail (leçon)</b>	A2	◆			23
1.01A	Étiquettes de chemise	A2	◆			26
1.01B	Étiquettes de chemise	A2	◆			27
		B3	◆			
1.02	Étiquettes d'adresse	B3	◆			28
1.03	Étiquettes d'adresse	B3	◆			30
1.04A	Étiquettes de chemise	A2	◆			32
1.04B	Étiquettes de chemise	A2	◆			33
		B3	◆			
<b>1.05</b>	<b>Les listes en milieu de travail (leçon)</b>	A1	◆			35
		A2	◆			
1.06A	Liste des numéros de poste des employés	A2	◆			38
1.06B	Liste des numéros de poste des employés	A2	◆			40
		B3	◆			
1.07	Liste des équipes de travail	A2	◆			42
1.08	Liste de nettoyage	A1	◆			44
		A2	◆			
1.09	Liste des tâches de fin de journée	A1	◆			46
		A2	◆			
1.10	Répertoire du service à la clientèle	A2		◆		48
1.11A	Répertoire d'entreprise	A2		◆		50
1.11B	Répertoire d'entreprise	A2		◆		52
		B3		◆		
1.12	Répertoire de bureau	A2		◆		54
1.13A	Répertoire de magasin	A2		◆		56
1.13B	Répertoire de magasin	A2	◆			58
		B3	◆			
1.14	Répertoire du service à la clientèle	A2		◆	◆	60

\* A1 = Lire des textes continus, A2 = Interpréter des documents, B3 = Remplir et créer des documents, C1 = Gérer de l'argent

## Livre 1 Organiser l'information (suite)

Leçons et activités		*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
			1	2	3	
1.15	Répertoire des numéros de poste des employés	A2		◆		62
1.16	Liste des adresses postales des clients	A2		◆		64
		B3	◆			
1.17	Liste des dates de paie	A2		◆		66
1.18	Liste des vérifications avant l'ouverture du magasin	A2	◆			68
1.19	Répertoire des numéros à composition abrégée	A2		◆		70
<b>1.20</b>	<b>Les listes de choses à faire (leçon)</b>	A2	◆			73
		B3	◆			
1.21	Liste de choses à faire	A2	◆			78
1.22	Liste de choses à faire	A2	◆			80
1.23	Liste de choses à faire	A2		◆		82
1.24	Liste de choses à faire	B3	◆			84
<b>1.25</b>	<b>Les listes de codes PLU (leçon)</b>	A2		◆		86
		C1		◆		
1.26	Liste de codes PLU	A2		◆		90
		C1		◆		

\* A1 = Lire des textes continus, A2 = Interpréter des documents, B3 = Remplir et créer des documents, C1 = Gérer de l'argent

## Livre 2 Les horaires

Leçon et activités		*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
			1	2	3	
<b>2.00</b>	<b>Les horaires (leçon)</b>	A2		◆		22
2.01	Horaire des commis à la réception	A2		◆		26
		C2	◆			
2.02	Horaire des pauses	A2		◆		28
		B3		◆		
		C2	◆			
2.03A	Horaire des employés	A2		◆		30
		C2	◆			
2.03B	Horaire des employés	A2		◆		32
		B3	◆			
		C2	◆			
2.04A	Horaire du centre de service	A2		◆		34
		C2	◆			
2.04B	Horaire du centre de service	A2		◆		36
		C2		◆		
2.04C	Horaire du centre de service	A2		◆		38
		B3		◆		
		C2	◆			
2.05	Calendrier des demandes de vacances	A2		◆		40
2.06	Journal des demandes de vacances ou de congé	A1	◆			42
		A2	◆			
		B3	◆			
2.07A	Horaire hebdomadaire	A2			◆	44
		C2	◆			
2.07B	Horaire quotidien	A2		◆		46
		B3		◆		
2.08	Horaire des quarts de travail	A2		◆		48
		B3		◆		
		C2	◆			

\* A1 = Lire des textes continus, A2 = Interpréter des documents, B3 = Remplir et créer des documents, C2 = Gérer le temps

## Livre 2 Les horaires (suite)

Leçon et activités		*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
			1	2	3	
2.09	Horaire mensuel	A2		◆		50
		C2	◆			
2.10	Horaire des quarts de travail	A2		◆		52
		C2	◆			
2.11	Calendrier	A2	◆			54
		B3	◆			
2.12	Horaire de disponibilité des employés	A2		◆		56
		C2		◆		
2.13	Horaire personnel – quotidien	A2	◆			58
		C2	◆			
2.14	Horaire personnel – hebdomadaire	A2		◆		60
		C2	◆			
2.15	Horaire des employés	A2		◆	◆	62
		C2	◆			
2.16	Horaire quotidien des employés	A2		◆		64
		C2	◆			
2.17	Feuille de disponibilité des employés	A2		◆		66
		B3	◆			
		C2	◆			
2.18	Horaire du service à la clientèle	A2		◆		68
		C2	◆			
2.19	Registre des heures de travail	A2		◆		70
		B3		◆		
		C2	◆			
2.20	Horaire de nettoyage	A1	◆			72
		A2		◆		
2.21	Horaire d'inspection	A1	◆			74
		A2		◆		
		C2	◆			

\* A1 = Lire des textes continus, A2 = Interpréter des documents, B3 = Remplir et créer des documents, C2 = Gérer le temps

## Livre 3 Formulaire d'information et autres documents

Leçons et activités		*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
			1	2	3	
<b>3.00</b>	<b>Créer une affiche ou une note (leçon)</b>	B2	◆			31
		B3	◆			
3.01	Lire des affiches	A2	◆			34
<b>3.02</b>	<b>La liste de numéros d'urgence (leçon)</b>	A2		◆		37
3.02A	Liste de numéros d'urgence	A2		◆		40
3.02B	Liste de numéros d'urgence	A2	◆			42
<b>3.03</b>	<b>Le questionnaire pour les clients (leçon)</b>	A2		◆		44
3.03A	Questionnaire pour les clients	A2		◆		48
3.04	Questionnaire pour les clients	A1	◆			50
		A2		◆		
<b>3.05</b>	<b>Les étiquettes «RÉSERVÉ» et «VENDU» (leçon)</b>	A2	◆			53
3.05A	Étiquettes «RÉSERVÉ» et «VENDU»	A2	◆			56
3.05B	Étiquettes «RÉSERVÉ» et «VENDU»	A2		◆		58
<b>3.06</b>	<b>Le formulaire de rapport de danger I – Lecture (leçon n° 1)</b>	A1	◆			60
		A2		◆		
		B3			◆	
3.06A	Formulaire de rapport de danger	A1	◆			62
		A2		◆		
3.06B	Formulaire de rapport de danger	A1	◆			64
		A2		◆		
<b>3.06</b>	<b>Le formulaire de rapport de danger II – Remplir des formulaires (leçon n° 2)</b>	A2		◆		66
		B2	◆	◆		

\* A1 = Lire des textes continus, A2 = Interpréter des documents, B2 = Rédiger des textes continus, B3 = Remplir et créer des documents, C1 = Gérer de l'argent, C2 = Gérer le temps, C4= Gérer des données

### Livre 3 Formulaires d'information et autres documents (suite)

Leçons et activités		*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
			1	2	3	
<b>3.07</b>	<b>Le bon de réduction différée (leçon)</b>	A2		◆		70
3.07A	Bon de réduction différée	A2		◆		74
<b>3.08</b>	<b>Le formulaire de validation de permis de conduire (leçon)</b>	A2		◆		76
3.08A	Formulaire de validation de permis de conduire	A2		◆		80
3.09	Formulaire de renseignements sur l'employé(e)	A2		◆		82
<b>3.10</b>	<b>Le formulaire de rapport d'inspection (leçon)</b>	A2		◆		85
		B3	◆			
3.10A	Formulaire de rapport d'inspection	A2		◆		88
3.10B	Formulaire de rapport d'inspection	A1		◆		90
		A2		◆		
<b>3.11</b>	<b>Le formulaire de rapport de danger III – Remplir des formulaires (leçon)</b>	A2		◆		93
3.11A	Formulaire de rapport de danger	A2		◆		96
<b>3.12</b>	<b>La liste de vérification pour l'orientation des employés (leçon)</b>	A1		◆		99
		A2	◆			
3.12A	Liste de vérification pour l'orientation des employés	A2		◆		102
3.12B	Liste de vérification pour l'orientation des employés	A1		◆		104
		A2		◆		
3.12C	Liste de vérification des produits pour premiers soins	A2		◆		106
3.12D	Liste de vérification mensuelle des produits pour premiers soins	A2		◆		108
<b>3.13</b>	<b>L'accord de location d'uniforme (leçon)</b>	A1		◆	◆	110
		A2	◆			
		B2	◆			
		C1	◆			
		C2	◆			

\* A1 = Lire des textes continus, A2 = Interpréter des documents, B2 = Rédiger des textes continus, B3 = Remplir et créer des documents, C1 = Gérer de l'argent, C2 = Gérer le temps, C4= Gérer des données

### Livre 3 Formulaire d'information et autres documents (suite)

Leçons et activités		*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
			1	2	3	
<b>3.14</b>	<b>Le rapport de non-conformité (leçon)</b>	A2		◆		115
		B2	◆	◆		
		B3	◆			
3.14A	Rapport de non-conformité	A2		◆		120
<b>3.15</b>	<b>Le rapport sur les produits endommagés (leçon)</b>	A2		◆		122
		B2		◆		
3.15A	Rapport sur les produits endommagés	A1		◆		126
		A2		◆		
		C2	◆			
<b>3.16</b>	<b>La fiche d'inventaire (leçon)</b>	A2		◆		129
		C4	◆			
3.16A	Fiche d'inventaire	A2		◆		132
		C4	◆			
3.16B	Fiche d'inventaire	A2		◆		134
		C4	◆			
<b>3.17</b>	<b>L'accord de remplacement (leçon)</b>	A1		◆		136
		A2	◆			
3.17A	Accord de remplacement	A1		◆		140
		A2	◆			
<b>3.18</b>	<b>La demande de prestations d'assurance maladie (leçon)</b>	A2			◆	143
		C1	◆			
3.18A	Demande de prestations d'assurance maladie	A2		◆		148

\* A1 = Lire des textes continus, A2 = Interpréter des documents, B2 = Rédiger des textes continus, B3 = Remplir et créer des documents, C1 = Gérer de l'argent, C2 = Gérer le temps, C4= Gérer des données

### Livre 3 Formulaires d'information et autres documents (suite)

Leçons et activités		*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
			1	2	3	
3.18B	Demande de prestations d'assurance maladie	A2		◆		150
		C1	◆			
<b>3.19</b>	<b>Le bon de commande (leçon)</b>	A2		◆		153
		C1	◆			
3.19A	Bon de commande	A2		◆		156
		C1	◆			
3.19B	Bon de commande	A2		◆		158
		C1	◆			
3.19C	Bon de commande	A1	◆			161
		A2		◆		
		C1			◆	
3.20A	Facture	A2		◆		164
		C1		◆		
3.20B	Facture	A2		◆		166
		C1			◆	
3.21	Avis de stock endommagé	A2		◆		168
3.22	Rapport d'incident	A1		◆	◆	170
		A2		◆		
3.23	Réservation d'hôtel	A2		◆		172

\* A1 = Lire des textes continus, A2 = Interpréter des documents, B2 = Rédiger des textes continus, B3 = Remplir et créer des documents, C1 = Gérer de l'argent, C2 = Gérer le temps, C4= Gérer des données

## Livre 4 La communication écrite en milieu de travail

Leçons et activités		*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
			1	2	3	
<b>4.00</b>	<b>L'avis (ou affichage) (leçon)</b>	A1	◆			27
4.01	Avis d'exercice d'incendie	A1	◆			32
4.02	Avis de participation à une fête de départ à la retraite	A1	◆	◆		34
4.03	Avis d'emploi d'été pour étudiants	A1	◆	◆		36
4.04	Avis de sondage auprès des employés	A1	◆	◆		38
4.05	Avis sur les heures de travail	A1		◆		40
		A2		◆		
4.06	Avis sur le remplacement de matériel	A1	◆	◆		42
4.07	Avis sur la réunion des employés	A1	◆	◆		44
4.08	Avis sur les produits offerts au COIN CAFÉ	A1	◆			46
4.09	Avis sur les nouvelles heures d'ouverture	A1	◆			48
4.10	Avis de fermeture	A1	◆			50
4.11	Avis sur la notification des absences	A1		◆		52
4.12	Avis sur la nouvelle zone fumeurs	A1	◆	◆		54
4.13	Avis d'audit sur la sécurité	A1		◆		56
4.14	Avis – Nouvelle employée	A1	◆	◆		58
4.15	Avis – Nouveau fournisseur d'assurance	A1	◆	◆		60
<b>4.16</b>	<b>La note de service (leçon)</b>	A1		◆		67
4.17	Note de service – Fermeture d'usines	A1	◆	◆		70
4.18	Note de service – Demande de vacances	A1	◆	◆		72
4.19	Note de service – Congé pour décès	A1	◆	◆		74
4.20	Note de service – Conflit d'intérêts	A1		◆	◆	76
4.21	Note de service – Changements concernant la réunion des employés	A1	◆			78
4.22	Note de service – Formation	A1		◆	◆	80
4.23	Note de service du comité mixte de santé et de sécurité	A1		◆	◆	82

\* A1 = Lire des textes continus, A2 = Interpréter des documents, B2 = Rédiger des textes continus, B3 = Remplir et créer des documents

## Livre 4 La communication écrite en milieu de travail (suite)

Leçons et activités		*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
			1	2	3	
4.24	Note de service – Entretien des camionnettes	A1		◇		84
		A2		◇		
4.25	Note de service – Avis au service à la clientèle	A1		◇		88
4.26	Note de service – Notification des absences	A1	◇	◇		90
4.27	Note de service – Recharge des extincteurs	A1	◇	◇		92
4.28	Note de service – Nouveaux locaux	A1		◇		94
4.29	Note de service – Aire de stationnement	A1		◇		96
		A2		◇		
4.30	Note de service – Dépôt direct	A1		◇	◇	98
<b>4.31</b>	<b>L'ordre du jour (leçon)</b>	A1		◇	◇	105
4.32	Ordre du jour – Journée de perfectionnement professionnel	A2		◇		108
4.33	Ordre du jour – Réunion des employés	A2		◇		110
4.34	Ordre du jour – Réunion du comité	A2		◇		112
4.35	Créer un ordre du jour	B3	◇			114
<b>4.36</b>	<b>Le compte rendu (leçon)</b>	A1		◇	◇	119
4.37	Compte rendu de la réunion des employés	A1		◇	◇	122
4.38	Compte rendu de la réunion du comité de l'équité	A1		◇	◇	124
4.39	Compte rendu de la réunion du comité de santé et de sécurité	A1			◇	126
		B2	◇	◇		
4.40	Compte rendu de la réunion générale annuelle	A1		◇	◇	130
<b>4.41</b>	<b>Le bordereau de télécopie (leçon)</b>	A1		◇		136
4.42	Bordereau de télécopie – ENTREPÔT NADON	A1		◇		140
4.43	Bordereau de télécopie – SOCIÉTÉ GÉRARDINS	A1		◇		142
4.44	Rédaction d'un bordereau de télécopie	A2	◇			144
		B2		◇	◇	

\* A1 = Lire des textes continus, A2 = Interpréter des documents, B2 = Rédiger des textes continus, B3 = Remplir et créer des documents

## Livres 4 La communication écrite en milieu de travail (suite)

Leçons et activités		*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
			1	2	3	
<b>4.45</b>	<b>Le courriel (leçon)</b>	A1	◆	◆		151
4.46	Courriel	A1	◆	◆		154
		B2	◆			
4.47	Courriel	A1		◆		156
4.48	Courriel	A1	◆	◆		158
4.49	Courriels	A1		◆		160
<b>4.50</b>	<b>Le bon de travail (leçon)</b>	A2	◆			167
4.51	Demandes de maintenance	B2	◆			170
4.52	Bon de service	A2		◆		172
4.53	Bon de service	A1		◆		174
		A2		◆		
<b>4.54</b>	<b>L'annonce d'emploi (leçon)</b>	A1		◆	◆	181
4.55	Annonce d'emploi – ACIERS DOLMIN	A1		◆	◆	184
4.56	Annonce d'emploi – GRAND MAGASIN CADIEUX	A1		◆		186
<b>4.57</b>	<b>La lettre d'affaires (leçon)</b>	A1		◆	◆	193
4.58	Lettres d'affaires	A1		◆	◆	196
4.59	Rédaction d'une lettre de réclamation	B2			◆	200
4.60	Rédaction d'une lettre de marketing	B2			◆	202
4.61	Lettre d'affaires	A1		◆	◆	204
4.62	Lettre d'affaires	A1		◆	◆	206
4.63	Lettre d'affaires	A1		◆	◆	208
<b>4.64</b>	<b>La communication d'entreprise (leçon)</b>	A1			◆	213
4.65	Brochure	A1			◆	216
4.66	Bulletin	A1			◆	218

\* A1 = Lire des textes continus, A2 = Interpréter des documents, B2 = Rédiger des textes continus, B3 = Remplir et créer des documents

## Livre 5 Calcul

Leçons et activités	*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
		1	2	3	
<b>Unité 1 : Compter des articles</b>					
Activité 1.1	C4	◆			25
Activité 1.2	C4	◆			26
Activité 1.3	A2		◆		27
	C4	◆			
Activité 1.4	A2		◆		28
	B3		◆		
	C1	◆			
Activité 1.5	A2		◆		30
	B3		◆		
	C4	◆			
Activité 1.6	A2			◆	31
	C4	◆			
<b>Unité 2 : Additionner des prix</b>					
Activité 2.1	A2		◆		33
	B3		◆		
	C1	◆			
Activité 2.2	A2		◆		34
	B3		◆		
	C1	◆			
Activité 2.3	A2		◆		35
	B3		◆		
	C1	◆			
Activité 2.4	A2		◆		36
	B3		◆		
	C1	◆			
Activité 2.5	A2	◆			37
	C1	◆			
Activité 2.6	A2		◆		38
	B3		◆		
	C1	◆			
Activité 2.7	A2		◆	◆	39
	B3		◆		
	C1	◆			
<b>Unité 3 : Rendre la monnaie</b>					
Activité 3.1	C1	◆			41
Activité 3.2	C1	◆			42
Activité 3.3	C1	◆			43
Activité 3.4	C1	◆			44
Activité 3.5	A2		◆		46
	B3		◆		
	C1	◆			
Activité 3.6	A2		◆		47
	B3		◆		
	C1	◆			
Activité 3.7	A2		◆	◆	48
	B3		◆		
	C1	◆			

\* A2 = Interpréter des documents, B3 = Remplir et créer des documents, C1 = Gérer de l'argent, C2 = Gérer le temps, C3 = Utiliser des mesures, C4 = Gérer des données, D = Utiliser la technologie numérique

## Livre 5 Calcul (suite)

Leçons et activités	*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
		1	2	3	
<b>Unité 4 : Prendre des mesures en une étape</b>					
Activité 4.1	C3	◆			50
Activité 4.2	C2	◆			51
Activité 4.3	C3	◆			52
Activité 4.4	C3	◆			53
Activité 4.5	C3	◆			54
Activité 4.6	A2		◆		55
	C3	◆			
Activité 4.7	A2		◆		56
	B3		◆		
	C3	◆			
Activité 4.8	D		◆		57
	A2			◆	
	B3			◆	
	C3	◆			
<b>Unité 5 : Comparer des coûts</b>					
Activité 5.1	A2		◆		60
	B3		◆		
	C1	◆			
Activité 5.2	A2		◆		61
	C1	◆			
Activité 5.3	A2			◆	62
	B3			◆	
	C1		◆		
Activité 5.4	A2		◆		63
	C1		◆		
Activité 5.5	B3			◆	64
	C1			◆	
	D	◆			
<b>Unité 6 : Surveiller l'inventaire</b>					
Activité 6.1	B3		◆		66
	C4		◆		
Activité 6.2	B3		◆		67
	C4		◆		
Activité 6.3	B3		◆		68
	C4		◆		
Activité 6.4	A2		◆		69
	B3		◆		
	C3		◆		
Activité 6.5	A2	◆	◆		70
	B3	◆	◆		
	C4		◆	◆	
Activité 6.6	A2		◆		71
	B3		◆		
	C4		◆	◆	

\* A2 = Interpréter des documents, B3 = Remplir et créer des documents, C1 = Gérer de l'argent, C2 = Gérer le temps, C3 = Utiliser des mesures, C4 = Gérer des données, D = Utiliser la technologie numérique

## Livre 5 Calcul (suite)

Leçons et activités	*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
		1	2	3	
<b>Unité 7 : Établir des horaires et des calendriers</b>					
Activité 7.1	B3		◆		74
	C2		◆		
Activité 7.2	A2		◆		75
	C2		◆		
Activité 7.3	A2		◆		76
	C2		◆		
Activité 7.4	A2		◆		77
	B3		◆		
	C2		◆		
Activité 7.5	B3		◆		78
	C2			◆	
Activité 7.6	B3			◆	79
	C2			◆	
Activité 7.7	C2			◆	80
	D		◆		
<b>Unité 8 : Calculer des totaux : quantités, coûts et taux</b>					
Activité 8.1	C1		◆		83
Activité 8.2	A2		◆		84
	B3		◆		
Activité 8.3	C1		◆		85
	B3		◆		
Activité 8.4	A2		◆		87
	C1		◆		
Activité 8.5	C1		◆		88
Activité 8.6	A2		◆		89
	B3		◆		
	C1		◆		
Activité 8.7	A2		◆	◆	90
	B3		◆	◆	
	C1		◆		
Activité 8.8	A2		◆		91
	C1		◆		
Activité 8.9	A2		◆		92
	C1	◆			
Activité 8.10	A2		◆		93
	C1		◆	◆	
Activité 8.11	A2		◆		94
	B3		◆		
	C1		◆	◆	

\* A2 = Interpréter des documents, B3 = Remplir et créer des documents, C1 = Gérer de l'argent, C2 = Gérer le temps, C3 = Utiliser des mesures, C4 = Gérer des données, D = Utiliser la technologie numérique

## Livre 5 Calcul (suite)

Leçons et activités	*Groupe de tâches	Niveau du CLAO			Page
		1	2	3	
<b>Unité 9 : Convertir et calculer des mesures</b>					
Activité 9.1	B3		◇		96
	C3		◇		
Activité 9.2	C3		◇		97
Activité 9.3	A2			◇	98
	C3		◇		
Activité 9.4	A2	◇			99
	C3		◇		
Activité 9.5	A2		◇		100
	C3		◇		
Activité 9.6	B3		◇		101
	C3		◇	◇	
Activité 9.7	A2			◇	102
	C3			◇	
<b>Unité 10 : Calculer et interpréter des régularités et des tendances</b>					
Activité 10.1	A2		◇		107
	B3		◇		
	C4		◇		
Activité 10.2	A2			◇	108
	C4		◇		
Activité 10.3	A2		◇		109
	C4		◇	◇	
Activité 10.4	A2		◇		110
	B3		◇		
	C4		◇	◇	
Activité 10.5	A2			◇	111
	C4		◇	◇	
Activité 10.6	B3		◇		112
	C4		◇	◇	
Activité 10.7	C4			◇	113
	D		◇		
Activité 10.8	A2		◇		115
	C4			◇	
Activité 10.9	A2			◇	116
	C4			◇	

\* A2 = Interpréter des documents, B3 = Remplir et créer des documents, C1 = Gérer de l'argent, C2 = Gérer le temps, C3 = Utiliser des mesures, C4 = Gérer des données, D = Utiliser la technologie numérique

# Webographie

## Documents de référence

*Appui à l'élaboration de tâches :*

**[http://www.centrefora.on.ca/sites/default/files/documents/coin\\_des\\_formateurs/documents/Verbes\\_par\\_competences\\_V2.pdf](http://www.centrefora.on.ca/sites/default/files/documents/coin_des_formateurs/documents/Verbes_par_competences_V2.pdf)**

*Stratégies de lecture pour comprendre ce que tu lis :*

**[http://centrefora.on.ca/sites/default/files/documents/Strat%C3%A9gies\\_lecture\\_VFINALE.pdf](http://centrefora.on.ca/sites/default/files/documents/Strat%C3%A9gies_lecture_VFINALE.pdf)**

*Tableau : Cadre du curriculum en littératie des adultes (CLAO) :*

**[http://www.centrefora.on.ca/sites/default/files/documents/coin\\_des\\_formateurs/Tableau\\_C\\_CLAO.pdf](http://www.centrefora.on.ca/sites/default/files/documents/coin_des_formateurs/Tableau_C_CLAO.pdf)**

*Documents du CLAO :*

**[http://syllepsis.ca/fre/eopg/publications/CLAO\\_Cadre\\_du\\_curriculum\\_oct\\_11.pdf](http://syllepsis.ca/fre/eopg/publications/CLAO_Cadre_du_curriculum_oct_11.pdf)**



Ce guide accompagne la série *emploicom*. Il est conçu pour aider les formatrices à comprendre la base du cadre du CLAO (Curriculum en littératie des adultes de l'Ontario) et le lien qui existe entre :

- les compétences essentielles établies par Emploi et Développement social Canada, et
- les grandes compétences et les groupes de tâches établies par le MFCU (ministère de la Formation et des Collèges et Universités) de l'Ontario.