

Opérateurs de machines à imprimer



Human Resources and
Skills Development Canada

Ressources humaines et
Développement des compétences Canada

Ce projet a été financé par le Bureau de l'alphabétisation et des compétences essentielles (BACE)

Formation en compétences essentielle pour les opérateurs de machines à imprimer

élaborée par Literacy Link Eastern Ontario (LLEO) en partenariat avec

Northern Connections Adult Learning Centres

Complexe Snell, route 7, Sharbot Lake (Ontario) K0H 2P0

Téléphone : 613-279-2499 Courriel : literacy@frontenac.net

Rédaction et recherche : **Joyce Bigelow, Kelly Cowdy, Judith Campbell**

Partenaire du projet : **Kwik Kopy - Kingston**

Révision : **Carla Douglas et Carol Keeler**

Traduction : **Janie Bertrand**

Coordination du projet : **Brenda Allen**

Gestion du projet : **Doug Noyes**

Nous tenons à remercier le **Bureau de l'alphabétisation
et des compétences essentielles (BACE)** de son financement.

Nous aimerions aussi exprimer une fois de plus à nos nombreux **partenaires communautaires**
toute notre gratitude pour leur soutien constant,
sans quoi aucun de nos programmes ne serait possible.

Pour plus de renseignements, communiquez avec

Literacy Link Eastern Ontario

Westgate Square

203A-837, rue Princess, Kingston (Ontario) K7L 1G8

Téléphone : 613-507-5307 Fax : 613-507-5174 Courriel : info@lleo.ca Web : www.lleo.ca

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ : Le contenu de la présente publication a été compilé à partir de sources considérées comme fiables et représentatives des opinions courantes sur le sujet au moment de la publication. Tout a été fait pour garantir la validité du contenu. Par conséquent, ni LLEO, ni aucune des sources citées ne peuvent être tenus responsables d'erreurs ou d'omissions. Ils ne sauraient être tenus responsables non plus d'une perte ou d'une revendication quelconque découlant de l'utilisation appropriée ou non de l'information ou de la confiance accordée à celle-ci. Le présent manuel vise à aider les intervenants à donner des directives de base en matière de pratiques sécuritaires dans un contexte d'alphabétisation. Ne présumez donc pas qu'il contient l'ensemble des mises en garde, des mesures de précaution et des normes juridiques nécessaires et qu'il n'y a aucune autre mesure à prendre.

Opérateurs de machines à imprimer

Module 1 : Compétences essentielles

- Unité 1 Devrais-je suivre cette formation?**
- Unité 2 L'opérateur de machine à imprimer**
- Unité 3 Qu'est-ce que les compétences essentielles?**
- Unité 4 Profils des compétences essentielles**
- Unité 5 Apprendre pour travailler**

Démo 1 : Compétences essentielles

Unité 1 : Devrais-je suivre cette formation?

Bienvenue dans le programme de formation en compétences essentielles pour les opérateurs de machines à imprimer. Cette formation renforcera tes compétences en lecture et en rédaction, ainsi que tes autres compétences essentielles. Elle t'aidera à te préparer pour un poste au bas de l'échelle dans une entreprise qui peut t'offrir de la formation en cours d'emploi.



Au cours du programme, tu liras de l'information et feras des activités d'apprentissage qui t'aideront à apprendre des compétences essentielles et à les mettre en pratique. La matière et les activités se rapporteront au travail réel dans le domaine de l'imprimerie. Tout au long de la formation, tu accompliras des activités portant sur des documents et des tâches relatifs au travail dans une imprimerie ou un service de reprographie rapide. Tu feras aussi des démonstrations (demos) pour montrer que tu possèdes les compétences nécessaires pour travailler comme opérateur de machine à imprimer. Tu pourras inclure ces démonstrations dans ton curriculum vitae lorsque tu poseras ta candidature à un emploi.

Même si tu n'as pas l'intention de trouver un emploi dans ce domaine pour l'instant, ce cours t'aidera à acquérir des compétences essentielles qui te serviront dans tes études et tout au long de ta vie.

Cette formation s'adresse aux apprenants qui veulent améliorer leurs compétences essentielles, entre autres ceux qui prévoient entrer sur le marché du travail pour la première fois, les personnes qui changent de carrière, les nouveaux arrivants qui ont besoin d'en apprendre davantage sur le milieu de travail canadien, et les personnes qui ont déjà un emploi mais qui souhaitent améliorer leurs compétences.

La formation se veut facile à utiliser pour les personnes qui travaillent à leur propre rythme ou qui travaillent en groupe. Les participants doivent avoir une connaissance pratique de la langue française et être capables de suivre des directives et des textes écrits simples. Les apprenants devront aussi savoir utiliser un ordinateur pour créer et enregistrer des documents de traitement de texte et naviguer sur Internet.

Rappel : Si tu as besoin d'aide, parles-en à ton formateur ou ta formatrice. Si tu commences à te sentir submergé par la nouvelle information, parle-lui-en aussi. Autrement, il ou elle ne peut pas savoir que tu as besoin d'aide.



Si je suis ce cours, vais-je trouver un emploi?

Il est impossible de **garantir** que le simple fait de suivre ce programme te permettra de trouver un emploi ou de réussir dans ton emploi. Cette formation est un premier pas sur la voie d'acquérir et de mettre en pratique les compétences essentielles requises dans tous les lieux de travail canadiens. Il y a d'autres compétences que tu devras acquérir avant de pouvoir travailler dans le domaine de l'imprimerie. Par exemple, tu auras besoin de bonnes connaissances en informatique. Cependant, les compétences essentielles que tu apprendras ou amélioreras ici t'aideront à acquérir ces habiletés techniques. Les compétences essentielles t'aideront en milieu de travail et dans la vie de tous les jours. Si tu travailles fort, tu pourras tirer parti du cours et améliorer tes possibilités de trouver un emploi et de le garder. Le fait de maîtriser les compétences requises pour réussir cette formation te permettra de progresser sur la voie de devenir un bon employé.



Que trouveras-tu dans ce programme?

La matière dans cette trousse de formation t'aidera à te préparer pour occuper un poste de débutant. Au cours du programme, tu acquerras des compétences essentielles qui seront transférables dans différents domaines de ta vie.

- ✓ Les exemples de tâches utilisés dans ce programme sont fondés sur les profils des compétences essentielles pour les opérateurs de machines à imprimer, qui ont été publiés par Ressources humaines et Développement des compétences Canada.
- ✓ Certaines des activités utilisent des documents authentiques du milieu de travail pour te préparer à des tâches réelles.
- ✓ On te demandera souvent d'utiliser l'ordinateur et Internet pour rechercher de l'information ou faire des activités. Ça te donnera l'occasion de te familiariser avec l'informatique et Internet. Demande de l'aide à ton formateur ou ta formatrice si tu ne connais pas bien Internet.
- ✓ À la fin de chaque module, tu trouveras une autoévaluation. Prends le temps de revoir ce que tu as appris et de cocher les énoncés décrivant ce que tu sais maintenant faire. Ça t'aidera à garder le fil de ce que tu apprends.



Unité 2 : L'opérateur de machine à imprimer

Les opérateurs de machines à imprimer préparent, font fonctionner et vérifient les presses à imprimer et les copieurs dans des imprimeries, mais leurs fonctions varient selon le type de presse ou de machine qu'ils utilisent. Dans le domaine de l'imprimerie, on utilise de plus en plus de nouvelles presses et de nouveaux copieurs informatisés et plus efficaces.

Le groupe professionnel des opérateurs de machines à imprimer comprend les opérateurs qui font fonctionner des machines à imprimer au laser, des copieurs couleur automatisés à haute vitesse et d'autres machines à imprimer pour imprimer des textes, des illustrations et des motifs sur une gamme de matériaux tels que le papier, le plastique, le verre, le cuir et le métal. Ils impriment des cartes d'affaires, du papier à en-tête, des formulaires, des affiches, du papier peint et du matériel de sérigraphie. Les opérateurs de machines à imprimer travaillent dans des établissements de service d'imprimerie rapide, des sociétés d'imprimerie commerciale, des industries de fabrication et d'autres établissements qui possèdent leur propre service d'imprimerie. Bien que les emplois dont il est question ici soient des postes de débutant comprenant de la formation en cours d'emploi, les employeurs s'attendent à ce que tu aies au moins une connaissance de base des ordinateurs et des duplicateurs.

Fonctions principales

Les professions du groupe des opérateurs de machines à imprimer se ressemblent et ont généralement les mêmes fonctions de base.

Les opérateurs de machines à imprimer exercent une partie ou l'ensemble des fonctions suivantes :

- lire les commandes afin d'établir les spécifications du travail à exécuter, telles que la couleur de l'encre et les quantités demandées;
- régler et ajuster les machines à imprimer, y compris remplir les réservoirs d'encre, de poudre ou de peinture et charger les machines de papier;
- introduire des codes et des clés pour programmer des données à la console d'impression des machines à imprimer informatisées;
- faire fonctionner les machines à imprimer et les vérifier pendant le tirage et faire des ajustements au besoin;
- nettoyer les machines et remplacer les pièces usées;
- vérifier la qualité de l'impression.

Voici des exemples d'appellations d'emploi dans ce groupe professionnel :

- opérateur de copieur couleur;
- opérateur d'imprimante au laser;
- opérateur de machine d'impression et de finition;
- opérateur de presse à impression-minute;
- opérateur de presse à sérigraphie;
- imprimeur de papiers peints.

Nous avons choisi deux de ces appellations d'emploi afin de te décrire un peu à quoi tu devrais t'attendre si tu étais embauché pour occuper ces postes.

Opérateur de presse à impression minute

Si tu travailles dans un service d'imprimerie minute ou rapide, tu feras fonctionner des photocopieurs, des duplicateurs offset et d'autres appareils semblables pour produire des copies monochromes ou polychromes de documents originaux, tels que du texte, des dessins et des graphiques.

Les opérateurs de presse à impression minute lisent des ordres de travail afin d'établir la quantité de documents à imprimer et les indications concernant le papier et l'encre. Ils doivent aussi examiner le tirage d'essai pour s'assurer que les couleurs sont bien reproduites, que l'impression est centrée et que la copie correspond exactement aux spécifications de mise en page. D'autres fonctions comprennent l'ajustement des réglages et l'utilisation de photograpeurs-clicheurs pour produire des plaques de papier ou de plastique qui serviront au copiage offset.

Opérateur d'imprimante au laser

Tu trouveras à la page suivante une copie partielle d'une offre d'emploi pour un poste d'opérateur d'imprimante au laser. Ça te donnera une bonne idée de ce qu'implique ce travail. Remarque les ressemblances entre cet emploi et celui d'opérateur de presse à impression minute dont nous venons de parler. Savais-tu qu'on utilisait des imprimantes au laser pour faire des décalques pour t-shirts?

Robert Ressources Itée est à la recherche d'un **opérateur d'imprimante au laser** qui commencera dès que possible.

Conditions d'emploi : Il s'agit d'un emploi permanent à temps partiel, qui exige de travailler le jour, le soir et la fin de semaine. L'emploi exige de travailler par quarts.

Études : Le candidat doit avoir terminé ses études secondaires.

Expérience : Nous formerons le candidat retenu.

Milieu de travail : Service d'imprimerie

Genre de machines : Imprimantes au laser, Copieurs couleur automatisés à haute vitesse

Genre de matériaux : Papier

Compétences particulières : Lire les commandes afin d'établir les spécifications du travail à exécuter, Régler les machines à imprimer et faire les ajustements qui s'imposent, Introduire des codes et des données de programmation à la console des machines informatisées, Conduire les machines à imprimer et les vérifier pendant le tirage et faire des ajustements

Autres compétences : Évaluer les coûts

Conditions de travail et capacités physiques : Manipuler des charges lourdes, Dextérité manuelle, Attention portée au détail

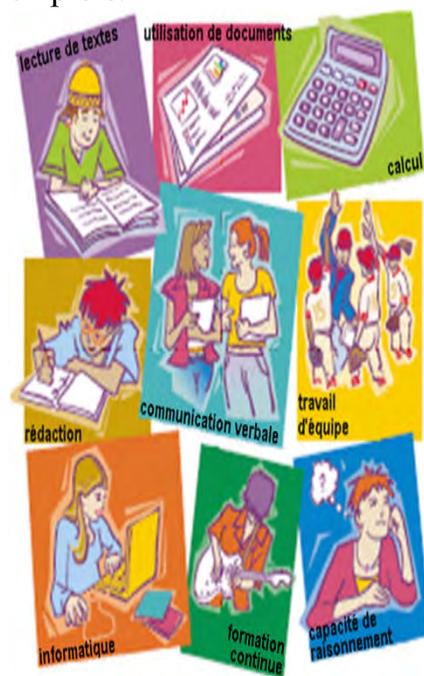
Unité 3 : Qu'est-ce que les compétences essentielles?

Les compétences essentielles sont les compétences de base nécessaires pour toutes les professions. Ce sont les compétences dont nous avons tous besoin pour vivre, apprendre et travailler. Il s'agit de compétences que tu utilises pour accomplir tes tâches quotidiennes. Tu utilises les compétences essentielles tous les jours dans tous les domaines de ta vie.

Les compétences essentielles aident les gens à réussir dans leur formation et leurs emplois. Elles peuvent t'aider à trouver et à garder un emploi. Elles peuvent t'aider à améliorer ta productivité et à travailler en toute sécurité. Elles te permettent d'apprendre de nouvelles choses et peuvent servir de base pour acquérir les connaissances techniques nécessaires pour le travail. Les compétences essentielles nous aident à résoudre des problèmes et à nous adapter au changement. Elles te permettront d'évoluer avec tes emplois.

Voici les neuf compétences essentielles :

- Lecture de textes
- Utilisation de documents
- Calcul
- Rédaction
- Communication verbale
- Informatique
- Capacité de raisonnement
- Travail d'équipe
- Formation continue



Tu peux utiliser les compétences essentielles que tu acquiers, à la maison comme au travail. Elles t'appartiennent et tu es libre de t'en servir dans l'emploi ou la carrière qui s'ouvre à toi.

Les compétences essentielles sont des compétences habilitantes qui :

- aident une personne à accomplir ses tâches professionnelles et d'autres activités quotidiennes;
- procurent à une personne une base pour acquérir d'autres connaissances;
- renforcent la capacité d'une personne à s'adapter au changement.

Les compétences essentielles que tu apprends maintenant t'appartiennent pour toujours. Tu peux les transférer à ta vie quotidienne et à d'autres carrières.



On peut diviser les compétences essentielles en deux groupes. Les « compétences scolaires » et les « compétences générales ».

Compétences scolaires

Compétences essentielles	Applications typiques
 <p>Lecture Comprendre des documents rédigés sous forme de phrases ou de paragraphes (p. ex. rapports, notes, guides).</p>	<ul style="list-style-type: none"> Rechercher des renseignements pour en dégager le sens global. Lire pour comprendre et apprendre. Comparer des renseignements provenant de différentes sources ou de textes complexes et très longs.
 <p>Utilisation de documents Reperer, comprendre ou entrer de l'information (p. ex. textes, symboles et chiffres) dans divers types de documents, tels que des tableaux ou des formulaires.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Lire des panneaux, des étiquettes ou des listes. Comprendre l'information contenue dans les graphiques ou dans les diagrammes. Remplir des formulaires. Tracer ou lire des schémas.
 <p>Calcul (mathématiques) Utiliser des nombres pour résoudre des problèmes et accomplir des tâches.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Faire des calculs. Prendre des mesures. Établir des calendriers, dresser des budgets ou effectuer des opérations comptables. Interpréter des données. Faire des estimations.
 <p>Rédaction Communiquer par l'arrangement de mots, de chiffres et de symboles sur du papier ou sur un écran d'ordinateur.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Rédiger pour organiser ou enregistrer de l'information. Rédiger pour informer ou persuader. Rédiger pour demander des renseignements ou justifier une demande. Rédiger un texte pour résumer ou comparer des renseignements.
 <p>Informatique Utiliser des ordinateurs et d'autres formes de technologie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Utiliser de l'équipement commandé par ordinateur. Utiliser un logiciel de traitement de texte. Envoyer et recevoir des courriels. Utiliser des feuilles de calcul électroniques et des bases de données. Naviguer dans Internet. Utiliser un logiciel propre à une entreprise ou à un métier.
 <p>Formation continue Participer à un processus permanent d'amélioration des compétences et des connaissances.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Apprendre sur le tas. Apprendre au moyen d'une formation régulière. Apprendre par l'autoformation. Comprendre son propre style d'apprentissage. Trouver des ressources d'apprentissage pertinentes.

Source : *Que représentent les compétences essentielles dans la pratique d'un métier?*
Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Compétences générales

Évidemment, les employeurs veulent des employés qui ont acquis les compétences scolaires, c'est-à-dire qui savent lire, écrire et faire les travaux pratiques du poste. Cependant, ils recherchent aussi des employés qui savent communiquer, raisonner clairement, s'organiser, résoudre des problèmes, s'adapter au changement, bien travailler en équipe et continuer d'apprendre de nouvelles habiletés. Ces compétences générales sont aussi des compétences essentielles, et il faut les acquérir et les mettre en pratique tout comme les compétences scolaires.

Les compétences générales sont très importantes, puisqu'il s'agit des compétences qui déterminent **comment** nous faisons notre travail. Elles nous aident à garder notre emploi.

Compétences essentielles	Applications typiques
 <p>Communication orale Utiliser la parole pour échanger des idées et des renseignements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fournir ou obtenir des renseignements. • Accueillir, rassurer ou persuader des personnes. • Résoudre des conflits. • Mener des discussions.
 <p>Travail d'équipe Interagir avec les autres pour l'exécution des tâches.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Travailler conjointement avec un partenaire ou un aide. • Travailler en tant que membre d'une équipe. • Travailler de façon indépendante. • Participer à des activités de supervision ou de leadership.
 <p>Capacité de raisonnement Trouver et évaluer des renseignements afin de prendre des décisions éclairées et d'organiser sa charge de travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cerner et résoudre des problèmes. • Prendre des décisions. • Trouver des renseignements. • Planifier et organiser des tâches. • Faire preuve de sens critique. • Utiliser sa mémoire.

Source : *Que représentent les compétences essentielles dans la pratique d'un métier?*
Ressources humaines et Développement des compétences Canada

La capacité de raisonnement se décompose comme suit :

- Résolution de problèmes
- Prise de décisions
- Recherche de renseignements
- Planification et organisation de son travail
- Pensée critique
- Utilisation particulière de la mémoire





Compétences générales importantes

Activité d'apprentissage 1

Lorsque nous voulons apprendre de nouvelles choses, il est important de penser à ce que nous savons peut-être déjà. Relier nos connaissances préalables à la nouvelle matière nous aide à la comprendre et à la retenir. Il faut voir l'apprentissage d'une nouvelle compétence ou connaissance comme le fait d'attacher des éléments d'information semblables ensemble avec un trombone. Plus ton trombone est solide, plus il peut retenir d'information.

Réfléchis à ce que tu sais déjà sur l'imprimerie ou la reprographie et le monde du travail. Ensuite, songe aux compétences générales : communication verbale, recherche de renseignements, pensée critique, planification et organisation de son travail, prise de décisions, résolution de problèmes, utilisation particulière de la mémoire, travail d'équipe et formation continue. Sur la feuille ci-dessous, écris quatre compétences générales qui seraient importantes selon toi pour quelqu'un qui veut travailler dans une imprimerie ou un service de reprographie.



L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- | | | | |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Compétences générales à améliorer

Activité d'apprentissage 2

Lis la liste à la page suivante. C'est une liste d'actions que les employés posent parfois au travail et qu'ils ne devraient pas. Ci-dessous, il y a une liste de codes pour les compétences essentielles générales. En utilisant ces codes, inscris une compétence générale que l'employé devrait améliorer selon toi dans chaque situation. Inscris le code sur la ligne qui précède chaque énoncé de situation.

Choisis parmi les compétences essentielles suivantes :

Compétence essentielle	Code
• Communication verbale	CV
• Travail d'équipe	TE
• Formation continue	FC
• Résolution de problèmes	RP
• Prise de décisions	PD
• Pensée critique	PC
• Planification et organisation de son travail	PO
• Utilisation particulière de la mémoire	M
• Recherche de renseignements	RR

- PO**
- _____ L'employé arrive en retard au travail et n'appelle pas lorsqu'il ne peut pas aller travailler.
- _____ L'employé prend des pauses et des pauses-repas trop longues.
- _____ L'employé ne respecte pas l'horaire de travail.
- _____ L'employé ne s'entend pas bien avec les autres travailleurs.
- _____ L'employé réplique au patron.
- _____ L'employé ne suit pas les consignes.
- _____ L'employé parle avec des amis au lieu de travailler.
- _____ L'employé attend qu'on lui dise quoi faire au lieu de chercher des choses à faire.
- _____ L'employé prend des raccourcis qui nuisent à la qualité de son travail.
- _____ L'employé laisse ses problèmes personnels nuire à son rendement au travail.
- _____ L'employé consomme de la drogue ou de l'alcool au travail.
- _____ L'employé fait mauvais usage des biens de l'entreprise.
- _____ L'employé cache du travail pour ne pas avoir à le faire.
- _____ L'employé passe ou reçoit trop d'appels personnels.
- _____ L'employé prend trop de congés sans raison valable.
- _____ L'employé sacre et parle de façon vulgaire en présence de clients et d'autres travailleurs.

Traduction libre d'une liste adaptée de *The Janus Employability Skills Program*. « Twenty Problems That Can Get Workers Fired for Cause », Don't Get Fired: How to Keep a Job, Upper Saddle River, New Jersey, Globe Fearon Educational Publisher, 1995. Imprimé.

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- | | | | |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 4 : Profils des compétences essentielles

Cette formation se rapporte aux profils des compétences essentielles élaborés par Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC). RHDC a étudié plus de 230 professions, ce qui consistait à examiner les compétences essentielles nécessaires et utilisées au travail pour chacune. En s'entretenant avec de nombreux employeurs et employés, l'équipe a élaboré des profils d'emploi comprenant des exemples de tâches liés à l'emploi pour chaque compétence essentielle. Le site Web décrit les compétences essentielles que les employeurs recherchent chez leurs employés et la façon de les utiliser dans différents aspects d'un emploi. On appelle ces descriptions « profils d'emploi ».

Lorsque tu cherches du travail, les profils des compétences essentielles peuvent t'aider ainsi :

- ils te disent quelles compétences essentielles sont requises pour faire le travail;
- ils t'aident à reconnaître les compétences essentielles que tu as déjà pour faire le travail;
- ils t'aident à déterminer les compétences essentielles que tu dois acquérir pour l'emploi.

Pour obtenir plus d'information et savoir quelles compétences sont nécessaires pour un emploi, rends-toi sur le site Web des compétences essentielles à l'adresse suivante :

<http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/index.shtml>

NOTE : Les adresses des sites Web changent tout le temps. Si le lien ne fonctionne pas, utilise les *termes de recherche* suivants pour trouver le site Web que tu cherches : « Compétences essentielles Canada ».

Pour consulter le profil d'un emploi qui t'intéresse, rends-toi sur le site Web indiqué à la page précédente et fais ce qui suit :

1. Lorsque le site Web s'affiche, regarde la liste de choix du côté gauche de la page. Clique sur le lien « **Profils des compétences essentielles** ».
2. Dans la section « Consulter les profils », clique sur le lien « **350 profils des compétences essentielles originaux** ».
3. Clique sur le lien « **par profession** ».
4. Tape la profession de ton choix dans la zone de recherche. Prenons par exemple « opérateur de machine à imprimer ». Tape **Opérateur de machine à imprimer** dans la zone de recherche, puis clique sur « **Suivant** ».

Tu obtiendras entre autres les professions suivantes : Opérateurs/opératrices de machines à imprimer (9471), Photgraveurs-clicheurs/photgraveuses-clicheuses, photgraveurs-reporters/photgraveuses-reporteresses et autre personnel de pré-mise en train (9472), et Opérateurs/opératrices de machines à relier et de finition (9473). Même si elle n'apparaît pas dans les résultats, la profession Développeurs/développeuses de films et de photographies (9474) fait aussi partie des opérateurs de machine à imprimer. Le chiffre entre parenthèses vient de la Classification nationale des professions (CNP), où chaque emploi a reçu un numéro ou un « **code CNP** ».

5. Clique sur un de ces liens.
6. Parcours la page pour savoir comment chaque compétence essentielle entre dans le profil d'emploi de la profession de ton choix.

Classification nationale des professions

L'abréviation CNP signifie « Classification nationale des professions ». La CNP aide les Canadiens et Canadiennes à prendre connaissance des emplois sur le marché du travail. Dans la CNP, chaque emploi a un numéro ou code d'identification. La CNP répartit plus de 30 000 appellations d'emplois en 520 profils de groupes professionnels. Elle est utilisée quotidiennement par des milliers de personnes pour compiler, analyser et communiquer de l'information sur les professions et pour prendre connaissance des emplois à l'échelle du marché du travail canadien.

Le site Web de la CNP se trouve à l'adresse suivante :

<http://www5.hrsdc.gc.ca/NOC/>



Profil des compétences essentielles

Activité d'apprentissage 3

1. Selon le profil d'emploi pour les opérateurs/opératrices de machines à imprimer (CNP 9471) sur le site Web de RHDCC, quelles sont les quatre compétences essentielles les plus importantes pour la profession?

2. Trouve deux exemples de la façon d'utiliser chacune des neuf compétences essentielles au travail et inscris-les dans le tableau qui suit.

Lecture de textes
1.
2.
Utilisation de documents
1.
2.
Rédaction
1.
2.
Calcul
1.
2.

Communication verbale

1.

2.

Capacité de raisonnement : Résolution de problèmes

1.

2.

Capacité de raisonnement : Prise de décisions

1.

2.

Capacité de raisonnement : Planification et organisation de son travail

1.

2.

Capacité de raisonnement : Utilisation particulière de la mémoire

1.

2.

Capacité de raisonnement : Recherche de renseignements

1.

2.

Travail d'équipe

1.

2.

Informatique

1.

2.

Formation continue

1.

2.

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire



Attentes des employeurs

Activité d'apprentissage 4

Imagine que tu poses ta candidature comme opérateur de machine à imprimer dans une entreprise de conception graphique et d'imprimerie, et réponds aux questions suivantes :

1. Dans quelles compétences générales pourrais-tu dire à un employeur que tu es doué?

2. Quelles autres compétences essentielles peux-tu apporter au travail?

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire



Classification nationale des professions

Activité d'apprentissage 5

1. Rends-toi sur le site de la Classification nationale des professions à l'adresse <http://www5.hrsdc.gc.ca/NOC/> et fais une « Recherche rapide » (tu trouveras le champ en bas à gauche de la page) pour chacun des codes CNP du programme, soit 9471, 9472, 9473 et 9474. Imprime les quatre professions et utilise-les pour remplir le tableau qui suit.

Code CNP et appellation	Quatre exemples d'appellations d'emploi	Conditions d'accès à la profession
9471 Opérateurs/opératrices de machines à imprimer		
9472 Photograpeurs-clicheurs/photograpeuses-clicheuses, photograpeurs-reporteurs/photograpeuses-reporteuses et autre personnel de pré-mise en train		
9473 Opérateurs/opératrices de machines à relier et de finition		
9474 Développeurs/développeuses de films et de photographies		

2. Examine les fonctions principales des quatre descriptions de profession. Penses-tu qu'un de ces emplois te conviendrait? Oui Non
3. Rends-toi à la section des pages intitulée **Appellations à ne pas confondre** et consulte un ou deux autres emplois qui t'intéressent. Pourquoi penses-tu que ces emplois te conviendraient aussi?

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

Unité 5 : Apprendre pour travailler

Maintenant que tu as réfléchi aux compétences essentielles qui sont désirables ou indésirables chez un employé, il est temps de commencer à penser à tes propres compétences.

Tu devras acquérir des compétences scolaires solides pour être en mesure d'accomplir tes tâches au travail. Il est important aussi d'acquérir de *bonnes* habitudes, pas des mauvaises.

Voilà pourquoi, dans ce programme, nous étudierons les compétences générales en plus des compétences en lecture, en utilisation de documents, en rédaction et en calcul. Ton expérience d'apprentissage vise à te préparer pour le marché du travail ou la poursuite d'études. On te demandera donc dans le programme d'éviter les mauvaises habitudes présentées dans l'activité d'apprentissage 2.

Les compétences essentielles
Les compétences essentielles

sont les outils du succès
sont les outils du succès



Mes compétences essentielles

Activité d'apprentissage 6

Le moment est venu de te poser la question suivante : « Selon les profils des compétences essentielles, quelles compétences essentielles devrais-je apprendre ou améliorer pour réussir dans l'emploi qui m'intéresse? »

En utilisant le profil des compétences essentielles pour la profession CNP 9471 – Opérateurs/opératrices de machines à imprimer que tu as imprimé à l'activité d'apprentissage 5, examine les compétences essentielles requises pour accomplir les tâches requises. Quelles compétences essentielles crois-tu devoir améliorer? Note-les ci-dessous. Parles-en à un autre apprenant ou à ton formateur ou ta formatrice.

Compétences essentielles que je crois devoir apprendre ou améliorer :

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

Autoévaluation de l'apprenant

Maintenant que tu as terminé *le Module 1 – Capacité de raisonnement*, prends le temps d'évaluer ton rendement. Dans la section « Commentaires », tu peux écrire tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.

J'ai commencé le module le (date) _____ et je l'ai terminé le (date) _____.
Je pense que je l'ai terminé dans un délai raisonnable. oui non

Opérateurs de machines à imprimer : Module 1 – Compétences essentielles

Unité 1 – Devrais-je suivre cette formation?

Je sais sur quoi porte ce programme de formation et je sais que c'est ce que je veux suivre.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> j'ai besoin de temps pour décider	<input type="checkbox"/> non
Je sais quoi faire si j'ai du mal à comprendre ou si j'ai besoin d'aide avec une partie de la matière.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 2 – Qu'est-ce que les compétences essentielles?

Je sais qu'il y a neuf compétences essentielles et je peux en nommer au moins quatre.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je comprends en gros ce que sont les compétences essentielles et en quoi elles peuvent m'aider à me préparer pour travailler dans le domaine de l'imprimerie.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je comprends l'importance d'avoir de bonnes compétences générales.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 3 – Profils des compétences essentielles

Je peux nommer les quatre compétences essentielles les plus importantes pour l'emploi d'opérateur de machine à imprimer.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je peux trouver et utiliser le site Web des compétences essentielles pour trouver un profil d'emploi.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

<p>J'ai lu ou parcouru le profil des compétences essentielles pour les professions suivantes :</p> <p><input type="checkbox"/> opérateurs/opératrices de machines à imprimer</p> <p><input type="checkbox"/> photograpeurs-clicheurs/photograpeuses-clicheuses, photograpeurs-reporters/photograpeuses-reporteres et autre personnel de pré-mise en train</p> <p><input type="checkbox"/> opérateurs/opératrices de machines à relier et de finition</p> <p><input type="checkbox"/> développeurs/développeuses de films et de photographies</p>	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
<p>Je sais ce que sont les codes CNP, comment trouver le site Web de la CNP et comment rechercher une profession par son code CNP.</p>	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
Unité 4 – Apprendre pour travailler			
<p>Je sais quelles compétences essentielles j'aimerais améliorer.</p>	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Commentaires : (Écris tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.)



Opérateurs de machines à imprimer

Module 2 : Capacité de raisonnement

Unité 1 Introduction

Unité 2 Recherche de renseignements

Unité 3 Pensée critique

Unité 4 Planification et organisation de son travail

Unité 5 Prise de décisions

Unité 6 Résolution de problèmes

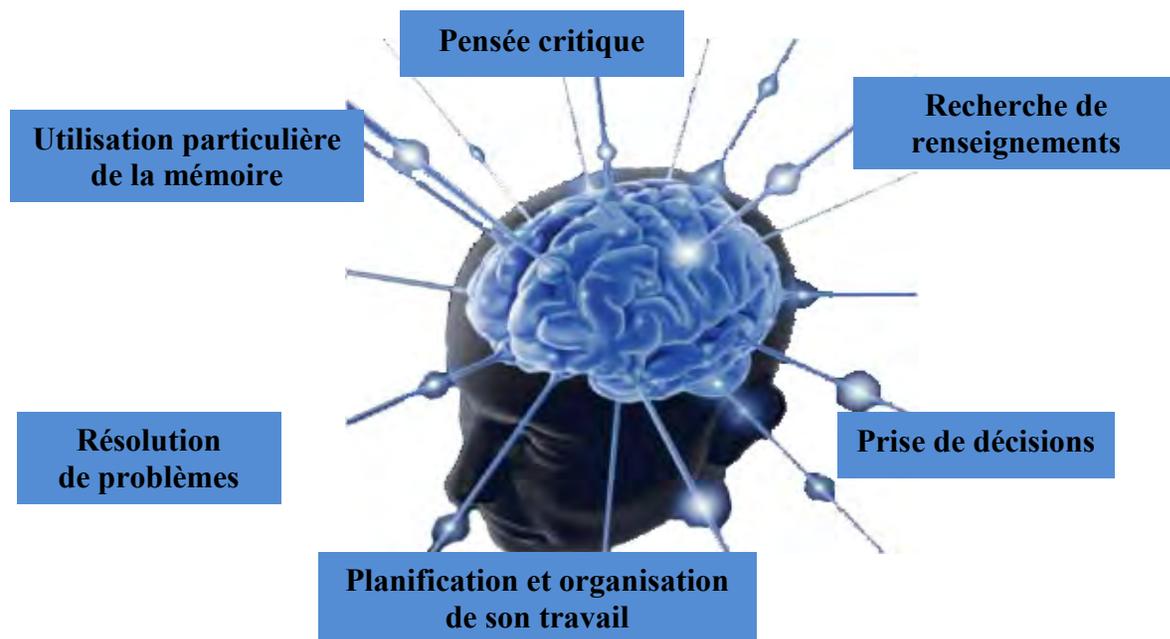
Unité 7 Utilisation particulière de la mémoire

Unité 1 : Introduction

Tout le monde doit raisonner pour vivre et fonctionner dans le monde. Alors, tu te demandes peut-être : « Pourquoi dois-je *apprendre* à raisonner? Je sais déjà le faire. » Qu'est-ce que la **capacité de raisonnement** de toute façon?

La capacité de raisonnement comprend six compétences distinctes qui fonctionnent de pair avec les autres compétences essentielles et que tu utilises habituellement plus d'une à la fois.

La capacité de raisonnement comprend les compétences suivantes :



Selon la nature de la tâche, tu raisonnes différemment en faisant appel à différentes compétences. Par exemple, on ne raisonne pas de la même façon pour résoudre un problème que pour rechercher des renseignements. Parfois, tu utilises la pensée critique pour déterminer si des renseignements sont vrais; d'autres fois, tu utilises ta mémoire pour retenir et retrouver de l'information déjà apprise. Dans les six prochaines unités, tu en apprendras davantage sur les différentes composantes de la capacité de raisonnement et sur les façons de mieux les utiliser.

Unité 2 : Recherche de renseignements

La capacité de rechercher des renseignements est importante dans notre vie tant personnelle que professionnelle. Pour repérer et utiliser des renseignements, on consulte diverses sources, dont des textes écrits, des échanges verbaux et des ordinateurs. La recherche de renseignements ne s'utilise pas seule. Pour accomplir des tâches de recherche de renseignements, on a aussi recours aux compétences essentielles de lecture de textes, d'utilisation de documents, de travail d'équipe, d'informatique et de communication verbale, ainsi qu'aux autres composantes de la capacité de raisonnement.

Les tâches de recherche de renseignements comprennent les étapes suivantes :

- **vérifier** des sources fournies à l'employé (manuel de procédures, affiche sur la sécurité en milieu de travail, note de service, ligne de dépannage de l'entreprise);
- **consulter** des sources faciles à trouver (superviseur, collègues, sites Web et manuels de fabricants);
- **suivre** des procédures établies pour choisir des renseignements (dresser des listes, communiquer avec des clients, lire des bons de travail);
- **recueillir** des renseignements à partir de diverses sources (tableaux, diagrammes et manuels techniques, réglementation gouvernementale);
- **analyser** les renseignements recueillis au moyen des quatre méthodes précédentes, afin de trouver une solution à un problème.

Les six étapes de la recherche de renseignements

À la page suivante, il y a un diagramme présentant les six étapes du **Processus de recherche d'information**, ainsi que les questions à se poser à chaque étape.

1. Définir ou cerner
2. Repérer ou trouver
3. Sélectionner
ou traiter
4. Organiser
5. Présenter
6. Évaluer

Processus de recherche d'information

Questions à se poser :

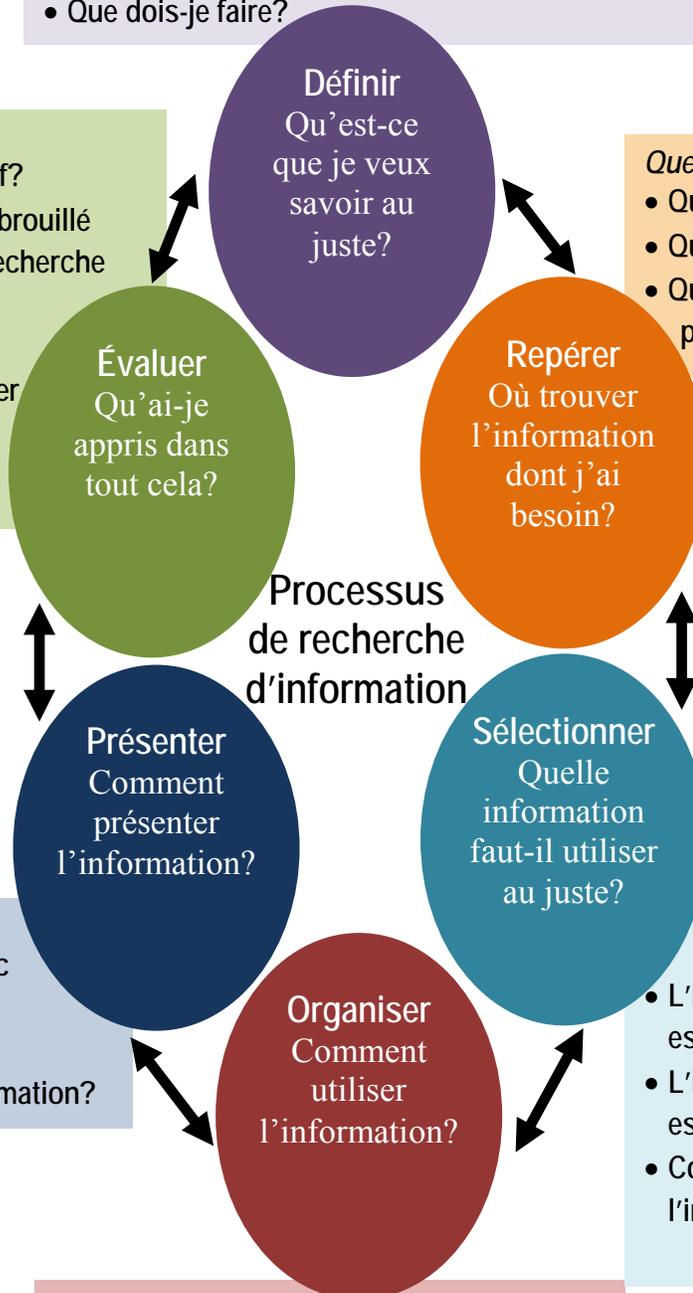
- Quel est mon objectif?
- Pourquoi dois-je trouver cette information?
- Quels sont les mots et les idées clés de la tâche?
- Que dois-je faire?

Questions à se poser :

- Ai-je atteint mon objectif?
- Comment me suis-je débrouillé pour chaque étape de recherche d'information?
- Comment me suis-je débrouillé pour présenter l'information?
- Que faire maintenant?

Questions à se poser :

- Qu'est-ce que je sais déjà?
- Que me reste-t-il à trouver?
- Quelles sources et quels outils puis-je utiliser?



Questions à se poser :

- Que vais-je faire avec l'information?
- À qui devrais-je communiquer l'information?

Questions à se poser :

- Quelle information puis-je exclure?
- L'information que j'ai trouvée est-elle pertinente?
- L'information que j'ai trouvée est-elle vraisemblable?
- Comment vais-je noter l'information dont j'ai besoin?

Questions à se poser :

- Ai-je assez d'information pour satisfaire mon objectif?
- Dois-je utiliser toute l'information?
- Quelle est la meilleure façon de combiner l'information de différentes sources?

Traduction libre du document suivant :

Information skills in the school

©State of New South Wales through the NSW Department of Education and Training, 2007

<http://www.curriculumsupport.education.nsw.gov.au/schoollibraries/teachingideas/belonging/index.htm>



Document « Processus de recherche d'information »

Activité d'apprentissage 1

Quand on ne comprend pas la façon dont un document est conçu ou présenté, il peut être difficile de trouver des renseignements. Alors, voyons si tu as compris les éléments de présentation du modèle « Processus de recherche d'information » à la page précédente. Tout d'abord, on l'appelle « modèle », parce que c'est un diagramme représentant le processus réel qu'on suit pour trouver de l'information. Consulte le modèle à la page précédente pour répondre aux questions suivantes.

1. Habituellement, on lit les modèles circulaires en commençant par le haut et en parcourant le cercle dans le sens des aiguilles d'une montre. Dans ce modèle, quelle serait la première étape?

2. Quel élément de présentation t'aide à savoir quelle boîte « Questions à se poser » va avec quel ovale du processus?

3. Choisis une étape du processus. Inscris le titre de l'étape ci-dessous. Ensuite, écris la question descriptive qui figure dans l'ovale à côté du titre. Enfin, écris les questions à se poser correspondantes.

Titre de l'étape _____

Question descriptive

Questions à se poser

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Façons de trouver de l'information

- **Demande de renseignements** à un expert dans le domaine. Tu peux le faire oralement ou par écrit.
- **Lecture à la recherche de renseignements.** Tu peux consulter un manuel, un catalogue, une encyclopédie ou un dictionnaire.
- **Recherche** dans des sources électroniques comme des logiciels, des DVD ou Internet pour obtenir des renseignements d'un organisme ou d'une base de données en ligne.



Demande de l'aide

Demande de renseignements

Une façon rapide de trouver des renseignements est de demander à quelqu'un qui le sait. Cependant, tu dois t'assurer de demander à la bonne personne et non pas au premier venu. Choisis quelqu'un qui s'y connaît dans le domaine qui t'intéresse ou sur lequel tu essaies de trouver des renseignements. Demande à un expert, à un superviseur ou à un formateur.



Trouve de l'aide à la bibliothèque

Peut-être que tu n'y avais pas pensé, mais un bon endroit pour trouver un expert est à la bibliothèque publique. Les bibliothécaires de recherche sont d'excellentes sources pour trouver toutes sortes de renseignements spécialisés. Beaucoup de bibliothèques publiques ont aussi des services « en ligne » qui te permettent de communiquer par clavardage, courriel ou téléphone avec un expert en recherche se trouvant ailleurs. Par contre, les bibliothèques ne sont pas le seul endroit où trouver un expert en ligne qui saura répondre à tes questions.

Internet est aussi une bonne ressource, à condition de faire attention à choisir un site sérieux. Des sites Web spécialisés sur le sujet qui t'intéresse ont souvent un groupe de discussion, un service de clavardage ou une personne-ressource qui peut répondre à tes questions par courriel.

Et si tu n'arrives pas à trouver ce que tu cherches?

Personne n'aime admettre ses échecs. Parfois, même si on fait de son mieux, ça ne suffit pas pour trouver les renseignements nécessaires. Si tu as fait ton possible, n'aie pas honte de ne pas avoir su trouver l'information. Demande des suggestions sur les endroits où chercher. Si quelqu'un d'autre réussit à trouver les renseignements, demande-lui où et comment il les a trouvés.

Lecture à la recherche de renseignements

Une des compétences essentielles qui est le plus souvent associée à la recherche de renseignements est la lecture de textes. On lit du texte écrit ou imprimé dans un livre ou une lettre, ou sur Internet pour obtenir des renseignements. En milieu de travail, on peut devoir lire les genres de textes suivants : notes de service, courriels, manuels d'instruction, panneaux, affiches, rapports, bulletins d'information, brochures, dictionnaires et manuels de politiques. Lorsqu'on cherche de l'information, surtout au travail, on n'a pas le temps de tout lire. On doit plutôt savoir comment trouver l'information rapidement.

Conseils pour trouver des renseignements dans des documents écrits :

- **Lire en diagonale** – pour trouver rapidement l'idée principale du texte.

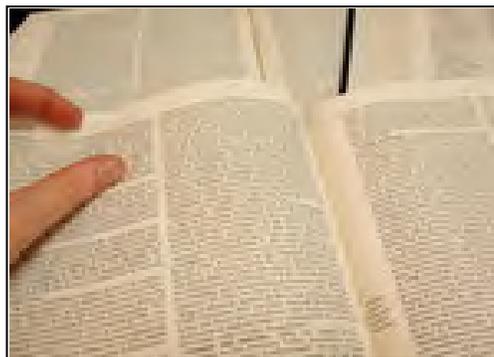
La lecture en diagonale se fait trois ou quatre fois plus rapidement que la lecture normale. Tu peux lire en diagonale lorsque tu as beaucoup de matériel à lire en peu de temps.

- **Parcourir un texte** – à la recherche d'expressions ou de mots précis.

Dans la plupart des cas, tu sais déjà ce que tu cherches, alors tu peux concentrer ta recherche sur ces renseignements. Tu parcours le texte des yeux à la recherche d'expressions ou de mots clés.

- **Utiliser les éléments de présentation** dans les documents écrits.

En voici quelques exemples : table des matières, index, titre, sous-titre, en-tête, pied de page (les petits caractères en haut et en bas des pages). Les caractères gras et soulignés dans les paragraphes sont d'autres éléments qui t'aideront à chercher au bon endroit.



Recherche de renseignements sur Internet :

Pour faire des recherches sur un ordinateur ou sur Internet, il faut recourir à d'autres techniques que celles qu'on a mentionnées dans les conseils à la page précédente pour trouver des renseignements dans du texte. Les ordinateurs et Internet nous ont donné accès à de nouvelles sources d'information. Pour t'y retrouver dans cette mer de renseignements, tu as besoin de bonnes techniques de recherche. Pour trouver de l'information sur Internet, on utilise des moteurs de recherche comme **Google, Yahoo! Recherche, About.com, Bing** et **Wikipédia**. (Rends-toi sur le site <http://fr.wikipedia.org/> pour voir ce que tu pourrais trouver au sujet des moteurs de recherche en tapant *moteur de recherche* dans la zone de recherche.)

L'une des techniques les plus importantes pour faire des recherches sur Internet est de savoir utiliser des mots-clés, des titres et des expressions. Quand on a accès à autant de renseignements, il est facile de s'y perdre. Donc, avant de faire une recherche, établis ce que tu cherches exactement et ce que tu *ne* cherches *pas*. Cette étape t'aidera à trouver des mots-clés pour ta recherche. La plupart des requêtes, interrogations ou recherches fonctionnent le mieux lorsqu'on donne plusieurs mots-clés au lieu d'un seul. Essaie d'utiliser des noms ou des « choses » comme mots-clés. Tu n'as pas à t'inquiéter de la casse (majuscules/minuscules) ni des accents, car le moteur de recherche n'en tient pas compte. Il trouve les mots seulement.

Mot-clé : mot ou expression servant de référence pour rechercher des renseignements.

Sur Internet – mot ou expression qu'on entre dans un moteur de recherche pour trouver des pages Web et des documents pertinents en ligne. Le terme « mot-clé » désigne aussi les mots d'une page Web qui correspondent aux mots utilisés par les internautes pour trouver la page.

Dès que tu as tes mots-clés, tu dois décider comment les entrer dans le moteur de recherche. La combinaison de mots-clés la plus utile est souvent l'expression. Les expressions sont des groupes de deux mots ou plus. En mettant une expression entre guillemets (par exemple, « *employé d'atelier d'imprimerie* »), tu dis à l'ordinateur de chercher des documents contenant ces mots précis dans cet ordre précis. Si tu ne mets pas l'expression entre guillemets, le moteur de recherche cherchera n'importe lequel des mots. Donc, pour *employé d'atelier d'imprimerie*, tu obtiendrais des résultats pour le mot *employé*, le mot *atelier* et le mot *imprimerie*.



RAPPEL : Ça peut prendre plusieurs essais et erreurs avant de réussir une recherche sur Internet. Après tout, il y a des centaines de milliers de documents en ligne qui sont juste mis là pêle-mêle, sans aucun système de classement. Pas étonnant qu'il faille de la patience et une certaine compétence pour réussir ses recherches sur Internet et trouver exactement ce qu'on veut.





Recherche de renseignements

Activité d'apprentissage 2

1. Indique trois façons de trouver de l'information.

2. Si tu dois demander des renseignements à quelqu'un, qui devrais-tu choisir?

3. Donne trois conseils qui peuvent t'aider à trouver des renseignements dans des documents écrits.

4. Trouve un livre qui contient une table des matières, un index, des titres de chapitre et des en-têtes. Comment ces éléments peuvent-ils t'aider à trouver des renseignements?

5. Si tu voulais trouver des renseignements sur l'endroit où obtenir de la formation gratuite en ligne sur Microsoft Word, quels mots-clés ou quelle expression utiliserais-tu?

6. Pour trouver des conseils sur comment « Rechercher sur Internet », rends-toi à l'adresse suivante : <http://eduscol.education.fr/dossier/rechercher/fil-conducteur>.

Lis la fiche et écris un résumé des neuf conseils ci-dessous.

Rechercher sur Internet

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Offre d'emploi du Guichet emplois Activité d'apprentissage 3

Sur les deux pages qui suivent les questions de cette activité, tu trouveras une offre d'emploi tirée du Guichet emplois de Service Canada. Utilise tes aptitudes de *recherche de renseignements* pour faire ce qui suit :

1. Lis le document en diagonale pour trouver l'idée principale. En une phrase, décris de quoi parle le document. *Rappel : La lecture en diagonale se fait de trois à quatre fois plus vite que la lecture normale, alors tu peux couvrir beaucoup d'information en peu de temps.*

2. Parcours le document pour trouver et encercle le numéro de code CNP. (*Conseil : cherche le mot-clé CNP.*)
3. Parcours le document pour trouver quelles études sont requises pour exercer cet emploi. Encerle cette information.
4. Quel mot-clé as-tu utilisé pour parcourir le document à la question 3?

5. L'emploi exige-t-il une vérification de casier judiciaire? Oui Non
6. Combien d'heures par semaine l'emploi offre-t-il? _____ heures.
7. Quel mot-clé as-tu cherché pour trouver rapidement la réponse à la question 6 qui précède? _____

8. Trouve et encerle la section sur les compétences essentielles requises pour l'emploi.
9. Lesquelles des six composantes de la capacité de raisonnement sont-elles requises pour cet emploi?

<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements
<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Planification et organisation du travail
<input type="checkbox"/> Pensée critique	<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire

10. Quels éléments de présentation t'ont aidé à trouver des renseignements dans ce document d'offre d'emploi?

11. Parcours les sections sur les *Compétences particulières* et les *Conditions de travail et capacités physiques*. Penses-tu que ce genre d'emploi te conviendrait?

Oui Non

Pourquoi? _____

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire



Guichet emplois
www.guichetemplois.gc.ca

Offre d'emploi

Numéro d'offre : 6327513

Titre : **Opérateur/opératrice de machine à imprimer (CNP : 9471)**

Conditions d'emploi : Permanent, Plein temps, Jour, Soir

Salaire : 12,00 \$ de l'heure

Heures : 40 heures par semaine

Date prévue de début : Dès que possible

Lieu de l'emploi : Toronto Centre, Ontario (1 poste disponible)

Compétences requises :

Études : Diplôme d'études secondaires

Expérience : 2 ans à moins de 3 ans

Langues : Parler en anglais, Lire en anglais, Écrire en anglais

Milieu de travail : Établissement avec service d'imprimerie interne

Genre de machines : Machines à imprimer

Genre de matériaux : Papier

Compétences particulières : Étudier les commandes afin d'établir les spécifications du travail à exécuter, Conduire les machines à imprimer et les vérifier pendant le tirage et faire des ajustements, Nettoyer les machines et remplacer les pièces usées

Conditions de travail et capacités physiques : Manipuler des charges lourdes, Attention portée au détail, Coordination œil-main, Debout pour une longue période, Plier, s'accroupir, s'agenouiller

Environnement de milieu de travail : Bruyant

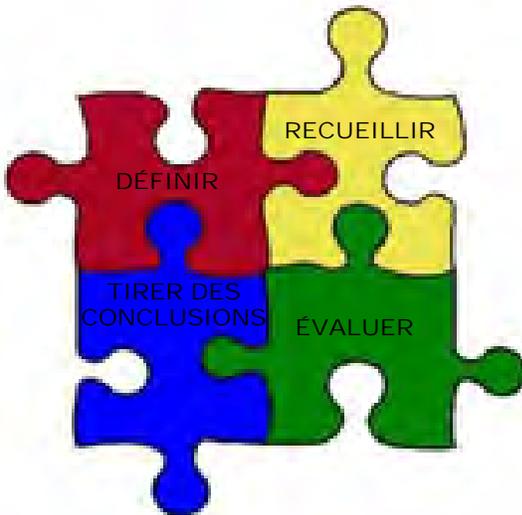
Compétences essentielles : Lecture de textes, Calcul, Communication verbale, Travail d'équipe, Résolution de problèmes, Pensée critique, Planification et organisation du travail, Utilisation particulière de la mémoire, Informatique, Formation continue

Comment postuler :

Veillez envoyer votre demande pour cet emploi uniquement selon la méthode indiquée par l'employeur. Sinon, votre demande pourrait ne pas être prise en considération.

Par courriel

Unité 3 : Pensée critique



Le mot « critique » a plusieurs sens. L'un des sens qu'on entend souvent se rapporte à la santé ou au danger. Une personne peut être dans un état critique, c'est-à-dire qu'elle risque de mourir. Une situation peut être critique, ce qui se rapporte aussi au danger. Cependant, le mot « critique » peut aussi désigner quelque chose qui est fait par un critique – quelque chose qui exige beaucoup d'analyse et de jugement.

La pensée critique appartient à ce deuxième sens. La pensée critique est le processus qui consiste à évaluer attentivement des renseignements, une situation ou un problème,

puis à décider ce qu'on doit croire ou faire. C'est une façon de penser qu'on utilise pour évaluer la vérité de quelque chose.

La pensée critique consiste à définir une idée ou un sujet, à recueillir et organiser tous les renseignements possible à ce sujet, à examiner les renseignements de tous les angles ou points de vue, puis à les évaluer avec l'esprit ouvert. Grâce à son bon jugement, on pourra alors tirer des conclusions.

Imagine que tu commences un nouvel emploi dans un atelier d'imprimerie rapide. Demain, pour ta première journée, tu veux faire bonne impression et arriver à l'heure. Tu habites à l'extérieur de la ville et ne connais pas très bien l'emplacement de ton nouveau lieu de travail, mais le chef d'atelier t'a donné une carte et des indications détaillées pour te rendre. Tu as peur que cet itinéraire soit trop long, d'être pris dans le trafic de l'heure de pointe et d'arriver en retard au travail. Un ami te parle d'un raccourci qu'il a déjà utilisé pour se rendre à un bureau dans le même coin. Ça te ferait quitter la route principale pour emprunter des routes secondaires et les petites rues d'en arrière. Ça fait un bout de temps qu'il n'est pas passé par là, mais il t'assure que, la dernière fois qu'il l'a fait, le chemin était en parfait état et lui a fait gagner plus de quinze minutes. Que faire?

Pour décider s'il suit ou non le conseil de son ami et prend le raccourci, le penseur critique ne joue pas à « pile ou face ». Il pose des questions, examine les faits en détail et est capable de tirer une conclusion fondée sur les résultats.



Définir

Que veux-tu savoir au juste? Que veux-tu prouver? Quel est ton objectif? Tu dois répondre à des questions comme celles-là pour définir quel est le problème, la question ou le sujet exactement. Dans l'exemple qui précède, tu dois décider si c'est une bonne idée de prendre le raccourci. Il faut bien comprendre ce qu'il faut accomplir avant de commencer à recueillir des renseignements.

Recueillir

Tu dois recueillir des renseignements, les examiner, chercher les erreurs, trouver ce qui n'a pas rapport et éliminer le superflu.

L'autre chemin est plus court. Tu aimes l'idée, parce que tu n'auras pas besoin de partir aussi tôt. Cependant, ton ami ne sait pas dans quel état est la route du raccourci. Et s'il y a des travaux sur cette route? Quels renseignements sont les plus importants pour déterminer le chemin que tu prendras – le facteur temps ou l'état inconnu de la route?

Ce serait fantastique si tous les renseignements que tu rencontres étaient « vrais ». Malheureusement, ce n'est pas toujours le cas. Assure-toi de te fonder sur des faits et non sur des opinions. Mais, attention, les opinions ressemblent souvent à des faits.

Il n'y a pas de meilleur chemin que mon raccourci!

Prends le temps d'y penser et pose-toi les questions suivantes :

- Les renseignements sont-ils démontrables?
- Viennent-ils d'une source fiable?
- Se rapportent-ils au problème?

Les faits sont démontrables.

Les Black Hawks de Chicago ont gagné la Coupe Stanley en 2010. C'est un fait. C'est démontrable. Tu n'as pas toujours besoin de le démontrer toi-même, mais tu dois t'assurer que tes renseignements viennent d'une source fiable. Avant de te fonder sur des renseignements, assure-toi qu'ils sont démontrables ou proviennent d'une bonne source.

Les opinions ne sont pas démontrables.

Elles reflètent des croyances personnelles qu'il n'est pas possible de démontrer. *Un emploi d'impression de journaux est plus important qu'un emploi dans un service de reprographie rapide. Cette maison est peinte d'une belle couleur.* Ce sont des opinions. Une autre personne pourrait être d'un autre avis. Elle pourrait avoir travaillé à l'impression d'un journal, avoir été opérateur d'imprimante au laser, ou avoir vu la maison et l'avoir trouvée laide. Les opinions ne sont pas nécessairement mauvaises, mais elles peuvent avoir un effet néfaste si tu les utilises comme point de départ pour ton raisonnement.

Il faut poser beaucoup de questions pour connaître tous les faits. Alors, ne te gêne pas pour en poser!

Quelques questions à poser :

- À quelle question est-ce que j'essaie de répondre?
- Que veux-tu dire par là?
- Comment es-tu arrivé à cette conclusion?
- Pourquoi penses-tu avoir raison?
- Quelle est la source de tes renseignements?
- Et si tu avais tort?
- Comment puis-je savoir si tu me dis la vérité?
- Y a-t-il une autre explication?





Fait ou opinion?

Activité d'apprentissage 4

Pour chacun des énoncés suivants, indique s'il s'agit d'un fait ou d'une opinion en cochant la case appropriée en dessous.

1. Il neige plus en Ontario qu'à l'Île-du-Prince-Édouard.
 Fait Opinion
2. C'est correct d'appeler ton employeur pour dire que tu es malade quand tu veux aller à un rendez-vous chez le médecin.
 Fait Opinion
3. Tu n'as pas besoin d'un grade universitaire pour travailler comme opérateur de machine à imprimer.
 Fait Opinion
4. Andr ea pense qu'on fait du plus beau ski au Qu ebec qu'en Colombie-Britannique.
 Fait Opinion
5. Ottawa est la capitale du Canada.
 Fait Opinion
6. Une personne daltonienne ne pourrait pas faire fonctionner un copieur couleur.
 Fait Opinion
7. Les garçons sont meilleurs au hockey que les filles.
 Fait Opinion

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
| Capacité de raisonnement | | | |
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique | |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | | |

Évaluer

Après avoir recueilli (défini) des renseignements, les avoir examinés en profondeur et avoir cherché les erreurs, il faut les évaluer en raisonnant. Reasonner implique de combiner les faits d'un problème pour arriver à une conclusion. Tu dois peser toutes les possibilités. Ne te précipite pas sur la première solution qui se présente. Réfléchis-y bien en te fondant sur des faits.

Il est souvent difficile pour nous de distinguer les « pensées » des « sentiments », mais c'est important de le faire pour aborder toute question avec l'esprit ouvert.

Parfois, des choses aussi simples que le choix de mot peuvent changer notre perception des choses. Par exemple, au lieu de *foule*, on pourrait dire *gang* ou *auditoire*. Cependant, le terme *gang* donne une mauvaise impression, tandis que *auditoire* est positif. Assure-toi de ne pas laisser tes impressions te mener par le bout du nez.

Tu as peut-être un parti pris ou un préjugé qui t'empêche de bien évaluer les renseignements.

Qu'est-ce qu'un parti pris? Un parti pris est le fait d'aimer une chose tellement plus qu'une autre, que ça t'empêche d'être juste.

Qu'est-ce qu'un préjugé? Un préjugé est le fait de se former une opinion négative sans avoir les faits ou les connaissances nécessaires.

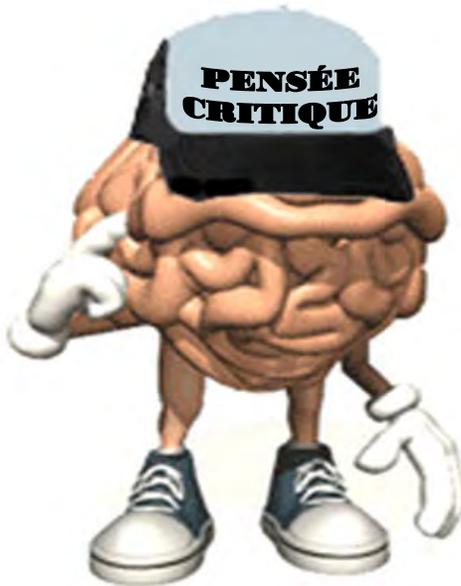
Tu dois être juste et garder l'esprit ouvert même lorsqu'il s'agit de quelque chose que tu désapprouves. Si tu refuses d'examiner les deux côtés de la question, tu ne fais pas preuve de pensée critique.

Ne sois pas *trop* critique. Le but n'est pas d'être prudent au point de « trouver des bibittes » là où il n'y en a pas. Ne fais pas une tempête dans un verre d'eau en exagérant les petits problèmes.

Tirer des conclusions

La pensée critique ne garantit pas que tu trouves la vérité ou la bonne réponse. Tu n'as peut-être pas toutes les données sur le sujet. Un élément important reste peut-être ignoré ou tout simplement inaccessible.

C'est à toi de bien réfléchir et de faire la synthèse des renseignements que tu as. Ne tire pas de conclusion en fonction de tes sentiments, de ton horoscope ou du fait que ton ami au raccourci te regarde dans les yeux et « semble savoir de quoi il parle ». Un penseur critique ne se laisse pas avoir; il trouve la vérité et établit la meilleure chose à faire. Il préfère examiner les faits plutôt que de « jouer aux devinettes » ou de « se fier à son intuition » pour trouver la vérité. Il fonde ses conclusions sur une évaluation et un raisonnement sérieux.



Étapes de la pensée critique

Examinons les étapes de la pensée critique.

1. **Définir** la question. Exprime la question avec clarté et précision. Qu'essaies-tu d'accomplir?
 - Établis ton but, ta fin ou ton objectif.
 - Détermine ce que tu cherches et ce que tu veux savoir.



Pose des questions. Que sais-tu déjà sur le sujet? Quels renseignements dois-tu trouver pour répondre à la question?

2. **Recueillir** des données et examiner les points.
 - Recueille des renseignements appuyant tous les angles de la question.
 - Décompose l'information en énoncés ou en points.
 - Trouve les idées qui ne cadrent pas ou qui n'ont pas rapport.

Pose d'autres questions. Quels sont les préjugés des personnes qui ont écrit ou t'ont fourni les renseignements que tu as recueillis?



3. **Évaluer** les renseignements recueillis.
 - Fais la synthèse de ce que tu as appris.
 - Organise tes données recueillies pour faciliter leur interprétation.
 - Sépare les faits des opinions ou des préjugés.
 - Mets le tout dans tes propres mots.



Pose encore des questions! As-tu des préjugés quelconques sur le sujet? Quels sont-ils?

4. **Tirer** des conclusions.
 - Forme des jugements sur le sujet en utilisant ta logique et ton raisonnement.

Note : As-tu remarqué les lettres en rouge dans les « Étapes de la pensée critique » à la page précédente? Ces lettres épellent le mot « **DRET** ». C'est ce qu'on appelle un *acronyme*.

Un **acronyme** est un mot formé de la première lettre d'autres mots.

Définir **R**ecueillir **E**valuer **T**irer des conclusions



La pensée critique
permet à tes aptitudes de résolution de problèmes
de viser

« **DRET** »

dans le mille.



Faire preuve de pensée critique

Activité d'apprentissage 5

Lorsque tu dois choisir entre plusieurs emplois pour savoir où poser ta candidature, ta pensée critique peut t'aider. Parmi les énoncés suivants, encercle le numéro à côté des exemples de pensée critique.

1. Je me renseigne sur les emplois qui embauchent près de chez moi.
2. Je regarde les compétences requises pour chaque emploi, je les évalue et je choisis de poser ma candidature aux emplois qui correspondent à mon expérience et à mes compétences.
3. Je demande à mes amis s'ils aimeraient exercer cet emploi.
4. J'aime lire sur les différents emplois, alors je lis toutes les offres d'emploi et je pose ma candidature partout.
5. Je pose ma candidature auprès de la plus grosse entreprise, parce que ce doit être le meilleur employeur.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



La pensée critique tout en s'amusant

Activité d'apprentissage 6

Voici l'occasion d'exercer ta pensée critique tout en t'amusant. Tu trouveras ci-dessous des problèmes de logique et des « attrape-nigauds ». Fais l'exercice pour voir à combien de questions tu peux répondre correctement. Fais attention de ne pas tomber dans les pièges. Réfléchis bien. Cette activité peut être plus intéressante à deux ou en groupe. Ne t'inquiète pas si tu ne trouves pas la réponse. Les attrape-nigauds sont faits pour te piéger.

1. Tu participes à une course et, juste avant la fin, tu arrives à dépasser la DEUXIÈME personne. En quelle place finis-tu?
2. Si tu dépasses la DERNIÈRE personne dans la même course, en quelle place finis-tu?
3. Tu dois faire ce problème mathématique dans ta tête – NE l'écris PAS.

Prends 1000 et additionne :

- 40
- 1000
- 30
- 1000
- 20
- 1000
- et 10

Quel est le total?

4. As-tu déjà vu un couvercle d'égout carré? Probablement pas et il y a une bonne raison pour ça. As-tu une idée pourquoi il vaut mieux avoir des couvercles d'égout ronds plutôt que carrés?
5. Est-ce qu'il y a un 1^{er} juillet en France?
6. Qu'est-ce qui est le plus lourd entre une tonne de plumes et une tonne de briques?
7. Certains mois ont trente et un jours, d'autres en ont seulement trente. Combien en ont vingt-huit?
8. Pourquoi est-ce qu'un homme qui vit au Canada ne peut pas être enterré aux États-Unis?
9. Divise 30 par $\frac{1}{2}$, puis ajoute 10. Quelle est la réponse?

10. Est-il légal pour un homme en Saskatchewan d'épouser la sœur de sa veuve?
11. S'il y a 3 bananes sur la table et que tu en enlèves deux, combien de bananes as-tu?
12. Jusqu'où un chevreuil peut-il entrer dans le bois en courant?
13. Un fermier a dix-sept moutons. Ils meurent tous sauf neuf. Combien en reste-t-il?
14. Jean, le commis boucher, mesure 180 cm. Qu'est-ce qu'il pèse?
15. Combien y a-t-il de timbres de deux sous dans une douzaine?



Essaie de lire les deux paragraphes suivants. Tu pourrais être surpris!

La psniscaue du cvaereu hamiun : je ne piauvos pas cirroe que j'avariirs vaminert à crpodrmene ce que je lsiias. Sloen un ceuhcruhr à l'Uinervtisé Cmagbride, peu irpotme dnas queul odrre se tovrneut les lterets d'un mot, l'ipratmnot c'set que la pmerirèe et la dnièrree ltretes snieot à luer pacle.

Le rstee puet êrte un vari fiilluos, mias on puet quoad mmêe le lrie snas plmèorbe. C'set pcræe que le craveeu hmiuan ne lit pas cqhuæe ltrete smépénerat, mias le mot dnas son ebnlemse. Éntnnoat, non?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 4 : Planification et organisation de son travail

À chaque emploi ses règles.

En tant que nouvel employé, ce n'est pas toi qui décideras de tes tâches. On te dira quoi faire, comment le faire et quand t'arrêter.

Pendant ta période de formation, ton superviseur te montrera comment faire le travail. Il te donnera des conseils et des trucs sur la façon de planifier et d'organiser ton travail afin d'obtenir les *meilleurs* résultats possible. C'est le moment de poser des questions. En effet, c'est l'occasion pour toi d'apprendre et de montrer ce que tu sais faire. Peu à peu, à mesure que tu apprendras, tu établiras ta propre routine ou méthode pour accomplir chaque tâche. Lorsque tu sauras *comment* accomplir la tâche, tu pourras planifier la meilleure *façon* de t'y prendre.

La **répétition** signifie de refaire une chose encore et encore.

Une bonne partie de chaque travail n'est que répétition. En apprenant les rudiments de ton travail et en mettant tes connaissances en pratique, tu découvriras toi-même des routines et des processus qui se répètent chaque jour.

Les **priorités** sont des choses auxquelles il faut prêter attention. Ce sont des choses qu'il faut mettre en haut de sa liste de choses à faire.

Après avoir terminé ta formation en cours d'emploi et t'être habitué à ton nouveau poste, tu organiseras habituellement tes propres tâches en fonction des priorités établies par ton superviseur. Quoique les tâches soient assez répétitives, il y aura des interruptions, telles que des appels téléphoniques de clients ou de fournisseurs ou des demandes de la part d'un superviseur. Tu travailleras souvent pour plusieurs personnes en même temps et devras organiser ton emploi du temps chargé de manière à respecter les délais de chacune de tes tâches. Ainsi, même si ton emploi du temps quotidien est routinier, les interruptions fréquentes exigeront de la souplesse et la capacité d'ajuster tes priorités.

La **souplesse** signifie d'être capable de s'adapter facilement à l'évolution des besoins.

Gestion du temps

C'est une expression qu'on entend souvent, mais en réalité, on ne peut pas gérer le temps. Le temps passe peu importe ce qu'on fait, alors il faut plutôt faire attention au temps et apprendre à gérer l'usage qu'on en fait.

La gestion du temps est un élément important de la planification et de l'organisation de son travail. Pour un employé, c'est une compétence très utile. Cependant, comme toute compétence, il faut du temps pour l'apprendre et beaucoup de pratique pour l'acquérir. Heureusement, on peut pratiquer la gestion du temps dans sa vie quotidienne – à la maison, en milieu d'apprentissage, partout.



Comment se gérer soi-même?

- ✓ Examiner son emploi du temps actuel.
- ✓ Établir des buts.
- ✓ S'organiser.
- ✓ Acquérir de bonnes habitudes de travail.
- ✓ Planifier.
- ✓ Inclure du temps libre dans son plan.
- ✓ Ne pas lâcher.

Que fais-tu de ton temps?

As-tu déjà compté les minutes comme les personnes au régime comptent les calories? Souvent, ça n'a pas de bon sens tout le temps qu'on passe à ne rien faire! Toutes ces minutes deviennent des heures, puis des jours et nous empêchent de réaliser des choses. Pense à toutes les fois où tu aurais pu faire quelque chose que tu aurais vraiment aimé faire, mais où tu « n'avais juste pas le temps ».

En dehors du travail, c'est à chacun de nous de décider ce qui est un bon emploi de notre temps personnel et ce qui ne l'est pas. Au travail, même si notre superviseur décide habituellement de ces choses pour nous, c'est à nous de gérer notre temps et de respecter les échéanciers.

Rappel : C'est important de ne pas perdre son temps, tant dans sa vie personnelle qu'au travail.





Ton emploi du temps

Activité d'apprentissage 7

Suivre ce programme et fréquenter un centre d'apprentissage sont de bonnes façons de commencer à acquérir de bonnes aptitudes de gestion du temps en préparation pour le monde du travail. À l'école, comme dans une imprimerie, il est important de ne pas perdre son temps à faire autre chose que travailler. Nous devons tenir compte de ce que nous faisons au cours de la journée.

1. Pendant une journée où tu travailles sur ce programme, fais-toi un « journal » ou note tout ce que tu fais entre 9 h et 16 h. Tu peux utiliser le tableau fourni à la page suivante ou créer ton propre tableau.
2. Note le nombre de minutes que tu consacres à chacune de tes activités. Garde ton journal à portée de la main en tout temps. Au moins une fois toutes les heures, notes-y tes activités. N'attends pas à la fin de la journée pour essayer de te rappeler ce que tu as fait. Tu auras oublié toutes les petites choses. N'oublie pas de noter le bavardage, les pauses-café, etc. Et ne triche pas!
3. Après avoir terminé ton journal, relis-le pour vérifier ton emploi du temps.
4. Additionne le temps que tu as consacré à chaque type d'activité.
5. Après avoir fait tout ça, examine les résultats. Y a-t-il quoi que ce soit que tu aimerais essayer de changer dans ton emploi du temps? _____
Explique pourquoi. _____

À la place de l'employeur qui te paye pour faire ton travail (apprentissage), serais-tu content de ton emploi du temps? _____
Explique pourquoi. _____

Rappel : Certaines des activités de ce programme n'ont peut-être pas l'air d'être liées au travail, mais les compétences essentielles que tu utilises et mets en pratique dans ces activités sont transférables entre ta vie quotidienne, tes études et ta carrière.



Établissement de buts

Une étape importante de la gestion de son temps et de son organisation personnelle consiste à se fixer des buts et à s'efforcer de les atteindre. Les buts sont importants pour se donner une orientation, une vision à long terme et de la motivation.

Les buts peuvent être grands ou petits. Ils peuvent prendre moins de dix minutes ou plus de dix ans à accomplir. Une journée, ton but pourrait être de sortir du lit tout simplement! Un autre but pourrait consister à trouver un emploi. L'important, c'est que ton but soit quelque chose que tu es *capable* de faire si tu *essaies*.

Les buts ne sont pas des rêves...

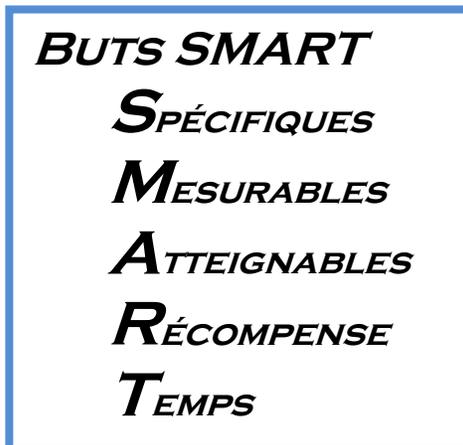
Les buts sont spécifiques. Fais en sorte qu'ils soient clairs et bien définis. Écris-les.

Les buts sont mesurables. Tu le sais quand tu les as atteints.

Les buts sont atteignables. Ce sont des choses que tu peux vraiment réaliser.

Les buts comportent une récompense pour toi. Tu as plus de chances de les atteindre si tu en vois l'intérêt ou la récompense en bout de ligne.

Les buts ont une période ou une limite de temps.



Ça prend de la pratique pour arriver à se fixer des buts « SMART ».

Rappel : « SMART » est un acronyme qui t'aide à te rappeler les caractéristiques essentielles d'un but.



Atteindre ses buts

Pour réussir à atteindre ton but, tu dois t'établir un but « SMART ». Tu dois aussi avoir un plan réaliste avec un échéancier ou des étapes.

Décompose ton but en petites étapes et concentre-toi sur l'étape où tu es rendu. Prendre des notes sur ton progrès t'aidera à savoir où tu en es dans ta quête d'atteindre ton but.

Examine ton progrès régulièrement et détermine si tu es sur la bonne voie. Devrais-tu modifier ton plan? Devrais-tu demander de l'aide? Devrais-tu consacrer plus de temps à réaliser ton but?

Enfin, lorsque tu auras atteint ton but, n'oublie pas de te récompenser pour ton bon travail.

ÉTABLIR UN BUT

1

TRACER UN PLAN

2

ADHÉRER À SON PLAN

3

PRENDRE DES NOTES SUR SON PROGRÈS

4

EVALUER SON PROGRÈS ET LES RÉSULTATS

5

SE RÉCOMPENSER



Rappel : « ÉTAPES » est aussi un acronyme. C'est une façon de te rappeler les étapes importantes à suivre pour atteindre tes buts.



Examiner ses buts tous les jours!

Il y a beaucoup de choses que tu peux faire pour t'aider à atteindre tes buts. Par contre, si un truc fonctionne très bien pour une personne, ça ne veut pas dire qu'il sera utile pour une autre. Lire et transcrire ses buts sont deux méthodes très efficaces pour bon nombre de personnes. En écrivant tes buts et en les affichant à des endroits où tu pourras les voir au cours de la journée, tu les rends plus réels. En les ayant sous les yeux, tu y penses souvent. Une autre façon de t'aider à visualiser tes buts et à suivre ton progrès est d'utiliser un tableau de visualisation. Pour en savoir davantage sur les tableaux de visualisation et t'aider à fabriquer le tien, rends-toi à l'adresse suivante :

<http://blogue.psychoweb.ca/?tag=bilan>. Tu peux aussi utiliser tes compétences de recherche de renseignements pour trouver *comment faire un tableau de visualisation* sur Internet.



Source : Blogue « Aimeriez-vous vivre la vie que vous aimeriez vraiment vivre », <http://lubiesdemaman.wordpress.com/2011/09/09/aimeriez-vous-vivre-la-vie-que-vous-aimeriez-vraiment-vivre/>

Intégrer l'établissement de buts dans sa routine

Un autre moyen d'atteindre ses buts est d'intégrer l'établissement de buts dans sa routine. Chaque matin, dresse-toi une liste de choses à faire. C'est une bonne façon de t'aider à organiser et à gérer ton temps, et tu auras tes buts juste sous le nez chaque jour. Ne perds pas courage si tu ne termines pas tous les éléments sur ta liste ou si tu n'atteins pas un but. Tu n'as qu'à l'ajouter à la liste du lendemain et à t'efforcer de mieux planifier ta journée le jour suivant.

Jouer à s'établir des buts



Certaines personnes trouvent qu'elles atteignent leurs buts plus rapidement lorsqu'elles en font un jeu, avec des étapes et des marques. Elles se récompensent alors à chaque étape et non pas seulement lorsqu'elles atteignent le but à la fin. Tu peux faire un jeu des buts que tu te fixes chaque jour en t'accordant de petites récompenses chaque fois que tu atteins une marque, que tu fais un pas dans la bonne direction ou que tu franchis une étape.

Par exemple, disons qu'il y a un gros mot que tu aimerais bannir de ton vocabulaire avant de commencer ton nouvel emploi dans deux semaines. Tu as la mauvaise habitude de le dire souvent et tu sais que ça ne fera pas bonne impression sur ton nouveau patron. Choisis un mot de rechange convenable et récompense-toi chaque fois que tu penses à le remplacer. Au lieu de hurler le mauvais mot, essaie de crier « Chocolat! », puis récompense-toi en en prenant un morceau (juste UN!). De même, chaque fois que tu dis le mauvais mot, tu peux mettre vingt-cinq sous dans un pot. (Sers-toi des vingt-cinq sous pour acheter d'autre chocolat... mais ne triche pas!)

Demander de l'aide

Parfois, on a seulement besoin d'un peu d'aide ou d'un petit coup de main pour atteindre son but. Travailler à atteindre un but significatif implique souvent de faire appel à de l'aide et à des ressources extérieures, alors mets les autres au courant de ton but. N'aie pas peur de passer le mot que tu aimerais bien recevoir un peu d'aide. Demande à un parent ou ami d'être ton « parrain de but », qui t'aidera à tenir ton engagement et suivra ton progrès avec toi.





Établissement de buts plus SMART

Activité d'apprentissage 8

1. Te souviens-tu d'avoir lu sur l'établissement de buts et sur les buts SMART? Te rappelles-tu ce qu'est un but SMART? L'établissement de buts SMART est une méthode éprouvée de favoriser l'atteinte de ses buts. Il y a probablement des buts dans ta vie que tu n'as pas encore atteints. Choisis-en un. (Ça n'a pas d'importance si c'est un but personnel ou professionnel.) Dans l'espace qui suit, explique comment tu en feras un but **SMART**.

But : _____

S _____

M _____

A _____

R _____

T _____

2. Crée un tableau de visualisation pour le but que tu as choisi à la question 1. Pour ce faire, tu peux copier-coller des éléments, faire des dessins ou utiliser des images à l'ordinateur ou du WordArt.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Liste de choses à faire

Activité d'apprentissage 9

1. Comme on l'a mentionné plus tôt, les listes de choses à faire sont de bonnes façons de t'aider à atteindre tes buts. Elles peuvent aussi t'aider à t'assurer d'accomplir toutes les tâches que tu as à faire dans une journée, que ce soit au travail, à la maison ou en milieu d'apprentissage. Il est bon d'intégrer les listes de choses à faire dans ta routine quotidienne. Ça prend un peu de temps et de pratique, cependant. Commence par te dresser une liste de choses à faire dans le formulaire qui suit. Demain, consulte la liste que tu as faite aujourd'hui et discute avec ton formateur, ta formatrice ou ton groupe de la façon dont tu penses pouvoir te fixer de meilleurs buts. Lorsque tu te fixes des buts quotidiens, n'oublie pas les cinq points suivants :
 - Décompose les grosses tâches en petites étapes plus faciles à gérer.
 - Établis la priorité de tes buts pour la journée et commence par les plus importants.
 - Suis le principe de ne pas remettre à plus tard ce que tu peux faire maintenant.
 - Cherche toujours la meilleure façon d'employer le temps présent.
 - Fais de ton mieux pour que chaque jour compte.

CHOSSES À FAIRE... AUJOURD'HUI		
PRIORITÉ	DATE	TERMINÉ
<input type="checkbox"/>	1. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	2. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	3. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	4. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	5. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	6. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	7. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	8. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	9. _____	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	10. _____	<input type="checkbox"/>

2. Comment penses-tu pouvoir utiliser des listes de choses à faire dans un emploi d'opérateur de machine à imprimer?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

S'organiser

Pour être efficace dans son travail, il faut de l'organisation. Beaucoup de gens en manquent dans leur vie et leur espace personnels. Et ce manque d'organisation se répercute dans leur vie professionnelle. Tu dois planifier et organiser ton travail de façon à passer du problème à ton but. Les encadrés suivants te donnent des trucs pour t'aider à t'organiser.

Organise tes activités

- ✓ Réunis d'abord tous les outils et les matériaux nécessaires.
- ✓ Reste concentré sur la tâche (évite les interruptions).
- ✓ Garde les choses simples (ne t'attarde pas aux petits détails).
- ✓ Ordonne les tâches selon ce qui vient en premier, en deuxième... en dernier.

Organise ton espace de travail

- ✓ Garde ton espace de travail en ordre.
- ✓ Nettoie les gâchis et ramasse le fouillis.
- ✓ Une place pour chaque chose et chaque chose à sa place.
- ✓ Utilise des « systèmes » et des « gadgets » de rangement, des paniers et des bacs.
- ✓ Débarrasse-toi des mémos et des bouts de papier, ou organise-les.

Organise-toi

- ✓ Établis-toi une routine et acquiers de bonnes habitudes.
- ✓ Utilise chaque instant.
- ✓ Fais deux choses à la fois.
- ✓ Utilise des outils de planification :
 - Horaires
 - Calendriers (agendas ou organisateurs)
 - Listes, listes de choses à faire et listes de contrôle

Unité 5 : Prise de décisions

La prise de décisions est considérée comme étant l'une des compétences essentielles les plus importantes pour le travail d'opérateur de machine à imprimer. Lorsque tu commences un nouvel emploi, tu n'as pas beaucoup de tâches qui exigent la prise de décisions. Il y aura toujours des directives, des instructions ou des règles pour t'aider à prendre des décisions relatives à chaque nouvelle tâche.



Les règles peuvent s'appliquer à tes heures de travail, à tes vêtements, au service à la clientèle, aux politiques, etc. Ton superviseur te donnera des instructions pour chaque aspect de ton nouvel emploi. Il est important de les comprendre et de les suivre. Si tu as des questions sur ces directives, pose-les à ton superviseur.

À mesure que tu apprendras à connaître l'emploi, tu prendras plus de décisions. Les opérateurs de machines à imprimer peuvent devoir prendre les décisions suivantes :

- décider si les copies sont bonnes et régler la machine, au besoin;
- décider de la machine à utiliser pour un travail particulier, afin d'obtenir les meilleurs résultats;
- décider si un travail devrait être refait et de la façon de le refaire, de manière à avoir le moins de perte;
- décider si la couleur qui se trouve sur les pages photocopées correspond à la couleur indiquée sur le tableau des couleurs de la machine et sur l'original;
- décider, au besoin, du prix à fixer pour un service qui ne figure pas sur la liste des prix.

Décisions liées au travail et décisions inattendues

Il existe deux types de situations de prise de décisions : les décisions liées au travail et les décisions inattendues.

Les **décisions liées au travail** sont celles que tu dois prendre chaque jour. La plupart des emplois ont une description de travail qui énumère habituellement les décisions que tu dois prendre. Lorsque tu auras occupé l'emploi pendant un certain temps, ces décisions finiront par faire partie de ta routine. Tes superviseurs te donneront des directives sur quand et comment prendre ces décisions. Une décision liée au travail peut consister à choisir dans quel ordre traiter les travaux d'impression.

Une **description de travail** est une liste des attentes, fonctions et tâches générales d'un poste. Les descriptions de travail énumèrent et expliquent clairement les responsabilités de l'emploi. Elles peuvent aussi comprendre des renseignements sur les conditions de travail, les outils, le matériel utilisé, les connaissances et les compétences requises, et les relations avec les autres postes.

Les **décisions inattendues** sont celles qui ne font pas partie de ta routine habituelle. Par exemple, en exécutant un travail d'impression pour un client, tu remarques que les bordures rouges utilisées partout dans le document n'ont pas la même teinte de rouge à la page 10 que sur toutes les autres pages. Devrais-tu supposer que c'est ce que le client veut et exécuter le travail, ou appeler le client pour vérifier les renseignements? Tu devras prendre cette décision.

Il est important de savoir quelles décisions font partie de ton travail. Tu dois savoir quelles décisions te reviennent et lesquelles dépassent tes pouvoirs. Tu ne veux pas aller voir ton superviseur pour les décisions que tu devrais prendre toi-même, mais tu ne veux pas non plus perdre ton emploi pour avoir outrepassé tes pouvoirs.

Parfois, la seule décision à prendre dans des situations imprévues est s'il faut en parler à ton superviseur. Devrais-tu l'appeler tout de suite pour lui dire? Devrais-tu le mentionner à la fin de la journée de travail? Demande à ton superviseur si tu n'es pas certain. Tu ne veux surtout pas prendre des décisions qui ne t'appartiennent pas.

Conséquences des décisions

Peu importe ta décision, elle aura des conséquences. Les conséquences sont les suites qu'entraîne une décision ou une action. En travaillant au comptoir dans une imprimerie, tu peux devoir décider si tu renvoies la plainte d'un client à ton superviseur ou si tu la gères toi-même. En effet, si tu ne règles pas le problème de façon satisfaisante, tu peux faire perdre un client ou un revenu à l'entreprise. D'un autre côté, si tu ne règles pas le problème toi-même, ton employeur trouvera peut-être que tu ne fais pas ton travail. Toutes les décisions ont des conséquences, bonnes ou mauvaises. N'oublie pas qu'en *ne* prenant *pas* de décision, tu décides en fait de *ne rien faire*.

Lorsque tu essaies de prendre une décision, c'est une bonne idée de penser à toutes les conséquences possibles. Qu'est-ce qui pourrait arriver de bon ou de mauvais si tu prends cette décision? On appelle parfois cela peser le pour et le contre. Le pour représente les bonnes choses, et le contre, les mauvaises.



Jouer à pile ou face n'est pas une façon raisonnable de prendre une décision au travail.



Pèse plutôt les options et sers-toi de ta pensée critique pour t'aider.



Prise de décisions

Activité d'apprentissage 10

À l'aide des tableaux de prise de décisions aux pages suivantes, indique deux décisions possibles pour les situations qui suivent. Pour chaque décision, dresse une liste des points pour et contre.

1. **Situation** : Changer d'emploi

Tu travailles pour un gros service de reprographie ouvert 24 heures. Depuis plusieurs mois maintenant, tu occupes un poste de débutant qui consiste à aider dans le bureau et au comptoir et à remplacer quand tu peux. Tu fais du bon travail et t'entends bien avec tes collègues. Tu te rends même au travail avec Mégane, une collègue qui travaille sur le même quart que toi. C'est une bonne chose parce que tu n'as pas d'auto. Pour l'instant, tu travailles à temps partiel de 6 h à 13 h. Aujourd'hui, tu as entendu dire qu'on cherche un opérateur de machine à imprimer pour combler un poste à temps plein pendant le quart de jour de 9 h à 17 h. Même si les heures sont plus longues et que le travail est plus difficile, tu penses que tu aimerais changer d'emploi. Le poste offre plus de responsabilités et une meilleure perspective de carrière. Le nouvel emploi représenterait aussi une augmentation de salaire, ce qui serait très apprécié puisque tu essaies de mettre de l'argent de côté pour t'acheter une auto. L'offre d'emploi dit que tu dois poser ta candidature d'ici demain matin. Tu as une décision importante à prendre. Que faire?

2. **Situation** : Remplacer un autre employé

Tu es opérateur d'imprimante dans une grosse imprimerie. C'est ta journée de congé. La gestionnaire t'appelle pour te demander de venir remplacer un autre employé qui est malade. Elle dit qu'il y a une grosse commande à livrer aujourd'hui et qu'elle a vraiment besoin de ton aide. Tu n'as rien de prévu pour la journée, mais tu pensais faire un peu de ménage à la maison et peut-être sortir avec des amis. Devrais-tu accepter d'aller travailler?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Prise de décisions : Le pour et le contre

Problème :			
Décision – Option 1 :		Décision – Option 2 :	
Points pour	Points contre	Points pour	Points contre
Décision préférée :			

Prise de décisions : Le pour et le contre

Problème :			
Décision – Option 1 :		Décision – Option 1 :	
Points pour	Points pour	Points pour	Points pour
Décision préférée :			

Unité 6 : Résolution de problèmes

De bonnes aptitudes de résolution de problèmes sont utiles tant pour toi que pour ton employeur. Des problèmes surviendront souvent pendant ta journée de travail. Dans bien des cas, ce sera même ton *travail* de les régler.

Des problèmes? Quels problèmes?

En tant qu'opérateur de machine à imprimer, tu auras des problèmes à régler. En voici quelques exemples :

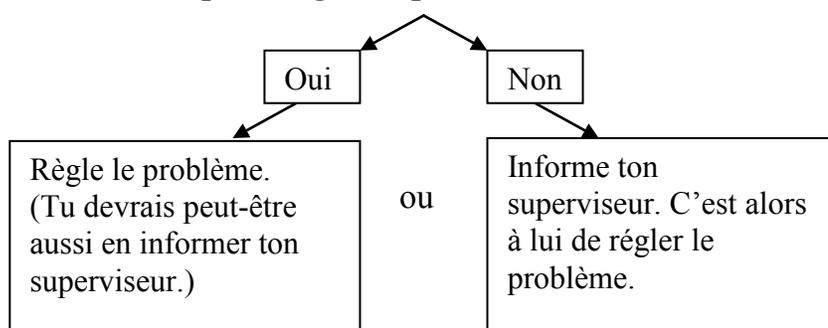
- Les opérateurs de machines à imprimer peuvent éprouver des problèmes avec leurs machines, tels que des bourrages de papier. Ils doivent résoudre le problème avant de reprendre l'impression.
- Ils peuvent éprouver de la difficulté à établir le calendrier des travaux, lorsque de nombreuses commandes doivent être prêtes à la même date. Ils peuvent résoudre le problème en évaluant les commandes qui semblent les plus urgentes et celles dont le délai peut être reporté.
- Les opérateurs de machines à imprimer remarqueront parfois des erreurs ou des omissions relativement à une commande. Ils devront régler le problème en vérifiant l'information avec le client ou un superviseur avant de continuer.
- Ils remarqueront parfois aussi que l'impression est de mauvaise qualité et devront trouver une façon de régler le problème.
- En tant qu'opérateur de machine à imprimer, tu feras face à des problèmes, accentués par des dates limites strictes. Par exemple, pour un travail d'impression, on a préparé un certain nombre de plaques pour la particularisation, mais on découvre que les photos à inclure sont toutes de tailles différentes et n'entrent pas dans l'espace prévu. Tu dois résoudre ce problème tout en respectant la date limite.



Plaque : Morceau de papier, de métal ou de caoutchouc portant l'image à reproduire au moyen d'une presse à imprimer.

En tant que nouvel employé, comment gérer les problèmes?

1. **Définis (comprends) le problème**, exactement comme dans l'unité sur la pensée critique. Tu dois comprendre exactement ce qu'il faut résoudre.
2. **Décide si tu peux régler le problème toi-même.**



Comment savoir si on peut, ou devrait, régler le problème soi-même?

C'est difficile de répondre à cette question parce qu'il y a tellement d'éléments qui entrent en compte. Certains employeurs aiment l'initiative, tandis que d'autres veulent que tu te contentes de faire ton travail.

Si tu remarques un problème lié à la santé et à la sécurité, tu *dois toujours* avertir ton superviseur.

Observe les autres employés. Quels types de problèmes règlent-ils eux-mêmes et pour quels types de problèmes vont-ils chercher de l'aide? Si un problème survient, demande de l'aide à ton superviseur. Comment réagit-il à ta demande? Te dit-il que tu aurais dû régler le problème toi-même? Si tu n'es pas sûr, pose-lui la question : « À l'avenir, préférez-vous que je règle le problème moi-même ou que je vous consulte? »

Une grande partie de la résolution de problèmes consiste à savoir quand régler le problème et quand demander de l'aide. Ne t'empresse pas de régler un problème juste parce que tu *penses* savoir comment.

L'**initiative** est la capacité d'agir judicieusement par soi-même ou de prendre les bonnes décisions sans l'aide ni les conseils de qui que ce soit.

RAPPEL : Dans le doute, demande!



Étapes de résolution de problèmes



Tu as décidé de régler le problème... que faire maintenant?

1. Quel est le problème EXACTEMENT?

Tout d'abord, il faut reconnaître qu'il y a un problème. Examine la situation de près.

Formule le problème avec autant de précision et de clarté possible. Tu ne peux pas régler un problème à moins de **comprendre exactement** de quoi il s'agit.

Pose-toi les questions suivantes. Qu'espères-tu faire ou changer? Qu'est-ce qui est en ton pouvoir de faire?

Mégane t'amenait au travail tous les matins. Maintenant, elle ne peut plus le faire. Quel est le problème? Le fait que Mégane ne peut plus t'amener au travail? Ou le fait que tu n'as plus de moyen de te rendre au travail? Le problème a-t-il vraiment quelque chose à voir avec Mégane? Exclus-la du problème et reformule-le : « Je n'ai pas de moyen de me rendre au travail. » C'est ce que tu dois résoudre. « Comment me rendrai-je au travail? »

2. Que sais-tu du problème?

Trouve tous les faits et organise-les. As-tu déjà eu des problèmes semblables auparavant dont tu pourrais t'inspirer? Tu peux devoir recueillir des renseignements ou demander de l'aide pour résoudre le problème.

Est-ce que ça t'est déjà arrivé? Comment as-tu trouvé à covoiturer avec Mégane au départ? Peux-tu répéter le processus?

3. Quelles sont les solutions possibles?

Organise tes renseignements et dresse une liste de solutions. Fais un remue-ménages – pense à toutes les solutions possibles sans t'inquiéter de si elles sont bonnes ou mauvaises. Fais juste penser, penser, penser et noter tes idées. Comment as-tu résolu un problème semblable dans le passé?

Que peux-tu faire pour trouver un moyen de te rendre au travail? Afficher un avis dans la salle du personnel? Mettre une annonce dans le journal? Demander à tes amis et à tes collègues? As-tu les moyens d'acheter une auto ou une bicyclette?

4. Quelle est la meilleure solution?

Regarde ta liste de solutions et examine-les une par une.

Utilise les étapes de la pensée critique pour déterminer si l'une des solutions de la liste est une « vraie » solution. Choisis les meilleures solutions et imagine chacune d'elle en application. Quelle solution semble le mieux convenir? Est-ce que ça marchera? Comment sauras-tu si le problème est réglé? Quels sont les conséquences ou les résultats?

5. Résous le problème.

Choisis la solution qui fonctionne le mieux et mets-la en application. Établis un plan pour l'exécuter. Quand commencer? Comme le dit si bien le slogan de Nike, « Just Do It », passe à l'action!

6. Comment savoir si ça marche?

Est-ce que la solution a réglé le problème? En a-t-elle créé un autre? Après avoir utilisé ta solution pendant un certain temps, évalue si ça marche ou s'il faut changer quelque chose.

Demande aux autres ce qu'ils pensent. Détermine l'impact que la solution a sur eux. Vois si quelqu'un peut t'aider.

En été, tu pourrais te rendre en bicyclette au travail, mais pas en hiver. Prendre ta bicyclette, cependant, te donne le temps de trouver une solution plus permanente au problème.



Obstacles à la résolution de problèmes

- Ne pas savoir où commencer
- Manquer de planification
- Manquer de renseignements
- Ne pas aimer le sujet

Aides à la résolution de problèmes

- Confiance en soi
- Clarté
- Établissement de buts
- Organisation
- Curiosité
- Créativité
- Motivation
- Ouverture aux commentaires
- Pratique



Je suis capable!



Utilisation des étapes de résolution de problèmes

Activité d'apprentissage 11

Effectue les quatre premières étapes de résolution de problèmes pour la situation problématique suivante. N'oublie pas d'utiliser ta pensée critique.

Situation : Tu oublies d'apporter ton casque téléphonique au travail, mais tu arrives à emprunter celui d'un collègue. En parlant à un client au téléphone, tu te rends compte que tu dois consulter un dossier. Tu te lèves pour l'atteindre, mais, lorsque tu fais ça, le casque arrive au bout de son cordon, les fils s'arrachent et le casque est endommagé.

1. Compréhension et formulation du problème :		
2. Établissement des faits :		
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/>		
3. Liste de solutions		
Solution possible 1 <hr/> <hr/> <hr/>	Solution possible 2 <hr/> <hr/> <hr/>	Solution possible 3 <hr/> <hr/> <hr/>
Obstacles/Conséquences <hr/> <hr/> <hr/>	Obstacles/Conséquences <hr/> <hr/> <hr/>	Obstacles/Conséquences <hr/> <hr/> <hr/>
Quelle est la meilleure solution?		
4. Évaluation de ton choix :		
<hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/> <hr style="width: 80%; margin: 0 auto;"/>		

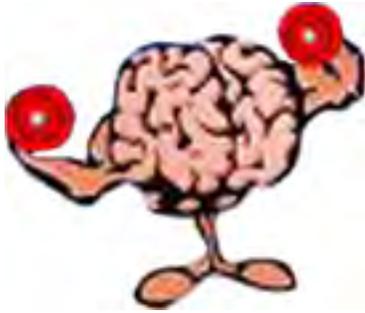
Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue

Capacité de raisonnement

<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique
<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail	
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire		

Unité 7 : Utilisation particulière de la mémoire



Entraîne ta mémoire

La mémoire est une capacité intéressante. On l'utilise tout le temps. Tellement, qu'on n'est souvent même pas conscient qu'on est en train de s'en servir. Savais-tu où trouver la crème pour ton café ce matin? Savais-tu que tu devais regarder dans le frigidaire? C'est grâce à ta mémoire. On utilise notre mémoire dans tous les aspects de notre vie... même sans s'en rendre compte!

Mémoire liée au travail

Tout comme dans notre vie privée, la mémoire est un outil essentiel au travail. Les employés doivent se rappeler certaines choses pour faire leur travail. Chaque emploi a ses tâches particulières et ses façons de faire que tu devras retenir pour accomplir ton travail.

Voici des exemples de choses que tu pourrais devoir te rappeler au travail.

- Il est possible que tu doives t'arrêter au beau milieu d'un travail d'impression pour aider un client au comptoir. Tu dois te rappeler à quelle étape tu étais rendu dans le travail avant d'être interrompu.
- Tu pourrais devoir te rappeler du mélange de couleurs à programmer dans la machine à imprimer, afin d'obtenir le degré de clarté qu'un client particulier désire.
- Un opérateur de machine à imprimer peut devoir se rappeler de la façon dont certains travaux inhabituels, tels que l'impression de dépliants recto-verso avec des encarts, ont été effectués dans le passé, afin de pouvoir refaire des travaux semblables.

Trucs pour t'aider à te rappeler :



FAIS APPEL À TA CERVELLE

1. Quand quelqu'un te dit quelque chose, répète-le. Dire quelque chose à haute voix peut t'aider à te rappeler les renseignements.
2. Quand tu apprends une nouvelle habileté, exerce-toi. Essaie d'inventer une activité pour la mettre en pratique. C'est le temps de te pratiquer pendant que tu es en formation.
3. Écris les renseignements. Prends des notes dans un carnet. Si tu as de la difficulté à écrire les renseignements, fais des diagrammes et des dessins. En plus de t'aider à te rappeler, les notes et les dessins te donnent un document à consulter plus tard si jamais tu oublies.
4. Visualise les renseignements. Imagine-les dans ton esprit. Essaie de voir dans ta tête le chiffre, le nom, la couleur ou même le processus pour accomplir une tâche, comme si tu l'avais pris en photo. Répète la situation dans ta tête. Imagine-toi en train d'accomplir la tâche ou de dire les renseignements à haute voix. La visualisation est un bon outil.
5. Plus tu comprends quelque chose, plus tu as de chances de t'en souvenir. Alors, si tu ne comprends pas, pose des questions.
6. Pense à des phrases ou à des expressions qui correspondent aux mots que tu essaies de te rappeler. C'est ce qu'on appelle un acronyme. Tu te rappelles les acronymes « **DRET** », « **SMART** » et « **ÉTAPES** » qu'on a utilisés dans les unités précédentes?
7. Invente une comptine en scandant les mots avec rythme. Te rappelles-tu le fameux numéro du Clan Panneton? « Le Clan Panneton, pour déménager, faut signaler le 937-0707. ». C'est bien ça? Ça fait longtemps pourtant!
8. **Pour t'aider à te rappeler ce que tu lis, essaie de surligner les renseignements importants.**



Rappelle-toi

Activité d'apprentissage 12

1. Sans retourner à la page précédente, es-tu capable de te souvenir quels sont les huit trucs pour t'aider à te rappeler?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Autoévaluation de l'apprenant

Maintenant que tu as terminé le *Module 2 – Capacité de raisonnement*, prends le temps d'évaluer ton rendement. Dans la section « Commentaires », tu peux écrire tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.

J'ai commencé le module le (date) _____ et je l'ai terminé le (date) _____.
Je pense que je l'ai terminé dans un délai raisonnable. oui non

Opérateurs de machines à imprimer : Module 2 – Capacité de raisonnement

Unité 1 – Introduction

Je sais quelles sont les six composantes de la capacité de raisonnement.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> j'ai besoin de temps pour décider	<input type="checkbox"/> non
--------------------------------------------------------------------------	------------------------------	------------------------------------------------------------	------------------------------

Unité 2 – Recherche de renseignements

Je connais les six étapes de la recherche de renseignements.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
--------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------

Je sais utiliser divers éléments de présentation pour m'aider à trouver des renseignements rapidement dans des documents.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------

Je sais « lire en diagonale » et « parcourir le texte » quand je lis pour m'aider à repérer des renseignements.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------

Je sais utiliser un moteur de recherche pour trouver des renseignements sur Internet.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
---------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------

Unité 3 – Pensée critique

Je connais les étapes de la pensée critique et l'acronyme pour me les rappeler.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
---------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------

Je sais la différence entre un fait et une opinion.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
-----------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------

J'ai appris que les partis pris et les préjugés peuvent influencer la pensée critique.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
----------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	----------------------------------------------------------------	------------------------------

Unité 4 – Planification et organisation de son travail			
Je sais comment suivre mon emploi du temps et l'organiser en fonction des priorités.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
Je sais ce qu'est un but SMART, comment me fixer des buts SMART et comment m'aider à atteindre mes buts.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
J'ai appris des façons de m'organiser.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'aimerais en lire davantage	<input type="checkbox"/> non
Unité 5 – Prise de décisions			
Je sais comment évaluer les conséquences de mes décisions (peser le pour et le contre).	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Unité 6 – Résolution de problèmes			
Je connais et sais utiliser les 4 premières étapes de résolution de problèmes.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Unité 7 – Utilisation particulière de la mémoire			
Je connais et sais utiliser au moins 4 des 8 trucs de mémorisation.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Commentaires : (Écris tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.)



Opérateurs de machines à imprimer

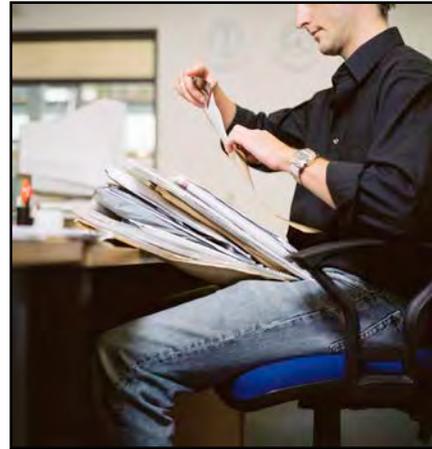
Module 3 : À l'imprimerie

- Unité 1 Lecture en milieu de travail**
- Unité 2 Documents en milieu de travail**
- Unité 3 Compétences en informatique**
- Unité 4 Procédés et matériel d'imprimerie**

Unité 1 : Lecture en milieu de travail

Tous les emplois exigent une certaine quantité de lecture. La plupart des gens qui travaillent comme opérateurs de machines à imprimer peuvent devoir lire de longs rapports. Le profil des compétences essentielles pour la profession d'opérateur de machine à imprimer présente les exemples suivants d'activités de lecture.

- Lire des notes rédigées par des clients, dans lesquelles ils expliquent les travaux d'impression confiés au service d'imprimerie.
- Lire des messages sur courrier électronique et des notes de service, annonçant les changements apportés aux politiques ou les activités à venir.
- Lire des notes rédigées par des techniciens sur la bonne utilisation des copieurs.
- Consulter des manuels d'instruction sur l'utilisation, la réparation et l'entretien des machines.



Lire pour apprendre et travailler

Pendant que tu exécutes les activités énumérées ci-dessus et d'autres activités en milieu de travail, tu auras besoin de compétences pour t'aider à *comprendre et à retenir* ce que tu as lu. Appelons ça « lire pour apprendre ».

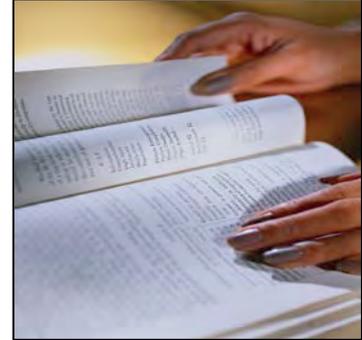
Un autre type de lecture qu'on fait au travail pourrait s'appeler « lire pour travailler ». On utilise ce type de lecture le plus souvent en milieu de travail quand on a besoin de *trouver des renseignements rapidement*. Il n'est pas nécessaire de retenir l'information, il faut seulement savoir la trouver et l'utiliser. Des exemples de ce type de lecture pourraient être de lire des commandes des clients ou l'écran d'affichage d'un copieur.



Tu devras lire et comprendre toutes sortes de documents. Des exemples de ces documents sont des horaires, des catalogues, des courriels, des formulaires, des écrans, des dossiers de clients et des factures. Cette unité t'aidera à savoir quand utiliser chaque type de lecture et comment travailler avec des documents.

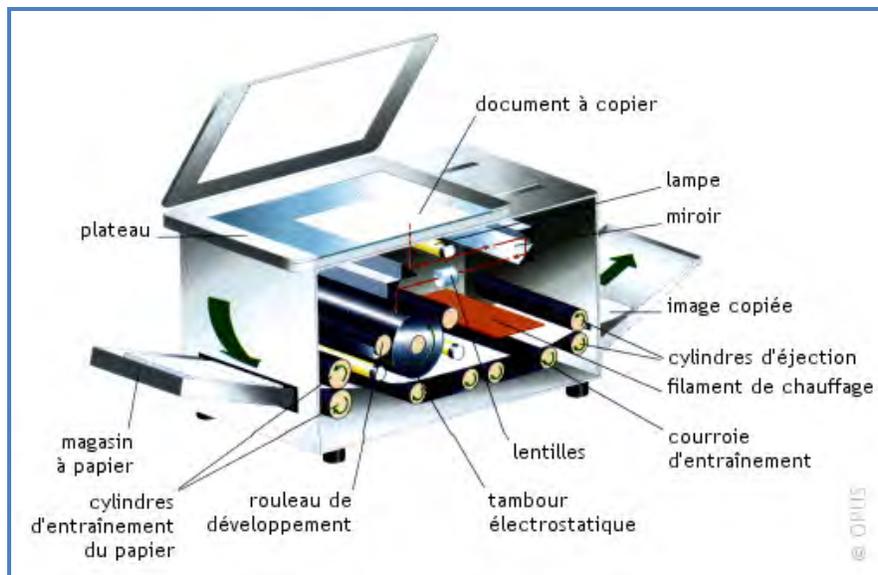
Stratégies de lecture

Les employés compétents font de la lecture active. Cette section te donne des conseils pour t'aider à améliorer tes compétences de lecture. N'oublie pas d'utiliser tes compétences de recherche de renseignements pendant ta lecture – lis en diagonale, parcours le texte et utilise les éléments de présentations.



1. **Réfléchis au motif de ta lecture.** Tu dois savoir pourquoi tu lis pour savoir quand tu as atteint cet objectif. Demande-toi : « Est-ce que je lis...
 - ✓ pour avoir une idée générale? » Pour ce faire, il peut suffire de lire les titres et les premier et dernier paragraphes ou de regarder les diagrammes.
 - ✓ pour trouver un renseignement précis? » Détermine de quel renseignement tu as besoin. Cherche des mots-clés et des catégories. Par exemple, dans le manuel d'utilisation d'un copieur, tu pourrais trouver comment charger le papier sous les mots-clés « chargement du papier ».
 - ✓ pour apprendre des détails? » Si, par exemple, tu lis pour savoir comment accomplir une tâche donnée, tu devras probablement lire et relire les documents à plusieurs reprises. Tu dois continuer à lire jusqu'à ce que les détails soient clairs et ancrés dans ton esprit.
2. **Survole ou parcours le texte.** Ça te donnera une idée de la complexité du document, de son organisation et du sujet. Le survol met ton cerveau « en branle ». Il te permet de faire un plan mental du sujet et de te remémorer ce que tu sais déjà.
3. **Visualise ce que tu lis pendant ta lecture.** Crée des images mentales de la procédure ou du sujet décrits dans le texte. Fais-toi une image ou imagine-toi en train d'accomplir la procédure. Étant donné qu'il est plus facile de retenir des images que des mots, tu peux ainsi améliorer ta mémoire.
4. **Vérifie ta compréhension.** Pose-toi des questions pendant ta lecture pour déterminer si tu comprends bien le texte.

5. **Ralentis et essaie de trouver des solutions.** Si tu ne comprends pas ce que tu lis, les exercices suivants pourraient t'aider :
 - ✓ **Surligne** les passages importants.
 - ✓ Cherche les mots que tu ne connais pas dans un dictionnaire.
 - ✓ Trouve un endroit où lire sans distraction.
 - ✓ Réécris le texte dans tes propres mots.
 - ✓ Demande à quelqu'un de t'aider à comprendre.
6. **Mets en pratique ce que tu apprends.** Pendant ta lecture, prends le temps de penser à des exemples qui s'appliquent à toi. Dès que possible, essaie d'utiliser l'information que tu as apprise.
7. **Consulte les représentations visuelles accompagnant les renseignements écrits.** Les représentations visuelles telles que les dessins, les tableaux, les diagrammes ou les graphiques peuvent t'aider à visualiser les renseignements.



Lecture de documents contenant beaucoup de paragraphes

En milieu de travail, tu pourrais devoir lire de longs documents. Parfois, tu les liras « pour apprendre », c'est-à-dire pour les comprendre et les retenir. Le plus souvent, tu les liras « pour travailler », c'est-à-dire pour trouver des renseignements rapidement.

Lorsqu'on cherche de l'information, il n'est pas nécessaire de lire tout le livre. Par exemple, si tu cherches des renseignements sur les congés dans le guide de l'employé, tu n'as pas besoin de lire les politiques sur la santé et la sécurité. Tu dois trouver les bons renseignements et les lire. C'est là que tes capacités de lire en diagonale et de parcourir le texte entrent en jeu. On en a parlé dans l'unité « Recherche de renseignements » du module sur la capacité de raisonnement. T'en souviens-tu?

Il est important aussi de comprendre l'organisation du document pour trouver les renseignements qu'on cherche rapidement. Pour faciliter et accélérer ta recherche, les manuels et les guides contiennent habituellement les éléments suivants :

- Table des matières – On la trouve au début du livre. Elle énumère les sections du livre et indique le numéro de page où les trouver.
- Index – On le trouve habituellement à la fin du livre. C'est une liste alphabétique de noms et de sujets accompagnés de leur numéro de page.
- Titres – Le titre principal, le sous-titre ou l'intertitre au début d'un paragraphe ou d'un chapitre sont tous des titres. Les titres sont habituellement **en gras**, soulignés ou **les deux**. Ils peuvent t'aider à parcourir le texte à la recherche des points clés.
- En-têtes et pieds de page – Ces éléments contiennent des renseignements, tels que le titre, le chapitre, la date ou le numéro de page. Ils se trouvent en haut (en-tête) ou en bas (pied de page) de la page et se répètent habituellement tout au long du document.
- Changement de style de police – Mettre les mots en souligné, **en surligné**, **en gras**, *en italique*, EN MAJUSCULES, **en couleur** et « entre guillemets » aide à attirer ton attention sur des mots ou des passages.
- Puces – Il s'agit de petits points, carrés, tirets ou symboles utilisés devant les éléments d'une liste pour présenter des titres, ingrédients, espèces, données, expressions clés ou autres éléments connexes. Dans une liste à puces, comme celle-ci, les premiers mots indiquent habituellement l'idée principale du paragraphe. Pour trouver des renseignements rapidement, parcours le début des éléments de la liste.



Lire pour travailler

Activité d'apprentissage 1

1. Sur une autre feuille, énumère les points principaux des sept stratégies de lecture présentées plus tôt.
2. Pour le reste de l'activité, tu devras télécharger le guide de l'utilisateur pour la machine WorkCentre Pro 133 de Xerox. Pour ce faire, suis les étapes suivantes :
 - Rends-toi à l'adresse www.xerox.ca/index/frca.html.
 - Dans la zone de recherche, tape : *workcentre pro 133 "guide de l'utilisateur"*. (N'oublie pas de mettre les guillemets, comme tu l'as appris dans l'unité « Recherche de renseignements » du module sur la capacité de raisonnement.)
 - Appuie sur la touche « Entrée » (*Enter*).
 - Dans la liste de documents trouvés à droite, clique sur Guide de l'utilisateur.
 - Ça téléchargera un fichier PDF. Ça peut prendre quelques minutes.
 - Le document contenait plus de 360 pages lorsqu'on l'a consulté, alors nous ne te demandons pas de l'imprimer. Consulte-le en ligne pour répondre aux questions suivantes.
 - Note : Si tu n'arrives pas à trouver ce document en ligne, tu peux trouver un autre livre ou catalogue contenant une table des matières et un index. Demande de l'aide à ton formateur ou ta formatrice pour trouver un livre approprié et des questions pour remplacer celles qui suivent.
3. Trouve la table des matières et imprime-la à l'aide de la commande « Imprimer la page actuelle » (*Print Current Page*). N'oublie pas, tu trouveras la table des matières près du début du document. À quelle page se trouve-t-elle? _____
4. En utilisant la table des matières, détermine à quelles pages se trouvent les « consignes de sécurité ». _____
5. À quelle page la table des matières te renvoie-t-elle si tu veux savoir comment mettre le papier en place dans le magasin manuel? _____
6. Trouve l'index. Rappelle-toi qu'il se situe à la fin du document. À quelle page trouverais-tu des renseignements sur la résolution des « incidents document »?

7. Parcours rapidement le reste du guide de l'utilisateur. Quels autres éléments de présentation le guide utilise-t-il?

Titres Oui Non

En-têtes et pieds de page Oui Non

Changement de style de police Oui Non

Listes à puces ou listes numérotées Oui Non

Présentation de l'idée principale au début Oui Non

8. À la fin de chacune des activités des modules précédents, il y avait un encadré des compétences essentielles, dans lequel des compétences étaient cochées. As-tu examiné les compétences cochées? Regarde l'encadré bleu au bas de cette page. Es-tu d'accord avec notre évaluation des compétences sur lesquelles porte l'activité? Explique pourquoi tu es d'accord ou en désaccord avec chaque évaluation.

Note : À l'avenir, tu devras remplir toi-même l'encadré bleu des compétences essentielles au bas de chaque activité d'apprentissage.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?			
<input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input checked="" type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input checked="" type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue
Capacité de raisonnement			
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique	
<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire			

Notes de service

Les notes et notes de service sont des communications d'affaires qui servent habituellement à communiquer de l'information à l'intérieur d'une entreprise. Elles visent à être lues et exécutées rapidement. Elles ont un caractère moins officiel que la lettre et ont l'un des objets suivants :

- Fournir des renseignements.
- Demander des renseignements.
- Annoncer une nouvelle politique.
- Faire le point.
- Discuter d'autres questions internes.

Les notes de service contiennent des renseignements importants. Elles portent généralement sur un seul sujet et utilisent un format clair, facile à comprendre. Les employés devraient lire attentivement le contenu des notes de service et déterminer comment il s'applique à eux.

Les notes de service sont habituellement courtes, une page tout au plus, et ont un format simple. Elles se composent habituellement de deux sections : l'en-tête et le corps. L'en-tête indique qui écrit la note de service, à qui, quand et pourquoi. Il contient les éléments suivants :

- *DESTINATAIRE* (personne à qui s'adresse la note de service);
- *EXPÉDITEUR* ou *EXPÉDITRICE* (personne qui envoie la note de service);
- *DATE*;
- *OBJET* (sujet de la note de service).

Le corps de la note de service contient le message, qui comprend l'information que tu devrais savoir et ce qu'on te demande de faire.

Il peut y avoir des mentions diverses à la fin de la note, comme *c. c.* (copie conforme) pour nommer les personnes qui recevront la note sans avoir à y répondre ou à faire quoi que ce soit.

Imprimerie Supérieure

Note de service

En-tête

DESTINATAIRES : Tous les employés
EXPÉDITEUR : Jean Robert, directeur
DATE : 1^{er} juillet 2011
OBJET : Stationnement des employés

Corps

La présente vise à informer tous les employés que le stationnement à l'avant du bâtiment est réservé aux clients. Les employés n'ont pas le droit de se stationner dans le stationnement avant. Tout employé qui se stationne à cet endroit subira des sanctions.

Il y a du stationnement pour les employés à l'arrière du bâtiment. Si vous voulez vous stationner là, veuillez communiquer avec votre superviseur pour prendre les dispositions nécessaires.

Dans l'exemple qui précède, tu peux voir qu'il s'agit d'une note de service pour l'entreprise Imprimerie Supérieure. Le message s'adresse à tous les employés. Jean Robert, le directeur, l'a écrite le 1^{er} juillet 2011. L'objet de la note de service est le stationnement des employés.



Note de service

Activité d'apprentissage 2

À partir de la note de service à la page suivante, réponds aux questions ci-dessous. En dessous de chaque réponse, indique quel type de lecture tu as faite pour obtenir les renseignements.

1. Si tu travailles comme opérateur de machine à imprimer, as-tu besoin de lire cette note de service?

Comprendre et retenir l'information Trouver de l'information rapidement

2. De quoi parle la note de service?

Comprendre et retenir l'information Trouver de l'information rapidement

3. Quels jours l'imprimerie est-elle fermée?

Comprendre et retenir l'information Trouver de l'information rapidement

4. Puisque tu ne fais pas partie du personnel des ventes, quand peux-tu quitter le travail le 24 décembre?

Comprendre et retenir l'information Trouver de l'information rapidement

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Note de service

DESTINATAIRES : Tout le personnel
EXPÉDITRICE : Josée Bellefeuille, présidente
DATE : Le 15 décembre 2010
OBJET : Horaire des Fêtes

Pendant les Fêtes, il y aura quelques modifications aux heures ouvertures.

Le 22 décembre, ce sera le party de Noël de l'entreprise de 17 h à 20 h au Holiday Inn. Vous y êtes tous invités et vous pouvez amener un invité. Pour l'occasion, nous fermerons à 16 h le 22.

Le 24 décembre, tous les membres du personnel d'impression peuvent partir dès qu'ils ont terminé les tâches qui leur sont assignées. Le personnel des ventes doit rester au travail jusqu'à 14 h ce jour-là.

Le bureau des ventes et l'imprimerie seront fermés les 25 et 26 décembre, ainsi que le 31 décembre et le 1^{er} janvier.

Passez un beau temps des Fêtes!

Josée

Unité 2 : Documents en milieu de travail

En milieu de travail, les tâches de lecture comme les tâches de rédaction font appel à des documents. L'utilisation de documents est l'une des compétences essentielles les plus importantes pour les opérateurs de machines à imprimer. L'utilisation de documents désigne les tâches qui impliquent diverses formes de présentation contenant des mots, des chiffres, des images, etc. Les documents dont on se sert dans le monde du travail comprennent les graphiques, les listes, les tableaux, les bleus, les schémas, les dessins, les panneaux, les étiquettes, les indicateurs, les horloges et les écrans d'ordinateur.

Voici des exemples d'utilisation de documents tirés du profil des opérateurs de machines à imprimer :

-  Lire et interpréter des codes sur des étiquettes se trouvant sur le photocopieur, les cartouches d'encre, les emballages de papier et d'autres fournitures.
-  Lire des listes de prix de diverses quantités de copies, de cartes d'affaires ou d'étiquettes.
-  Lire et remplir des formulaires de commande, qui contiennent de l'information telle que le nombre de copies, le type et la taille du papier, et la date d'achèvement.
-  Lire des tableaux afin de déterminer la quantité de chaque couleur primaire requise pour créer une couleur particulière.
-  Utiliser des tableaux pour déterminer la durée de temps requise pour faire un certain nombre de copies.
-  Remplir des feuilles de production afin de consigner le nombre de feuilles utilisées et la durée du travail d'impression.
-  Remplir des factures, des actes de vente et des formulaires d'expédition.
-  Entrer des données dans les écrans d'ordinateur ou les panneaux d'affichage de photocopieurs.
-  Consulter des diagrammes d'assemblage qui se trouvent dans des manuels d'instruction ou sur les machines.

Types de documents	Exemples
Listes	<ul style="list-style-type: none"> • Listes d'achats • Listes de choses à faire • Tables des matières • Répertoires • Listes de coordonnées des clients
Formulaires	<ul style="list-style-type: none"> • Formulaires de demande d'emploi • Formulaires de commande • Carnets de bord ou feuilles de temps • Factures • Formulaires d'admission
Étiquettes et panneaux	<ul style="list-style-type: none"> • Étiquettes du Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) • Étiquettes sur les colis • Étiquettes sur les dossiers et les formulaires des clients
Notes, lettres, notes de service	<ul style="list-style-type: none"> • Notes de rappel d'autres membres du personnel • Correspondance avec les clients • Notes de service de supérieurs • Demandes de travail détaillées
Manuels, spécifications, règlements	<ul style="list-style-type: none"> • Manuels d'entretien • Manuels de formation • Procédures et politiques de fonctionnement de l'entreprise • Règlements sur la santé et la sécurité
Rapports, livres, revues spécialisées	<ul style="list-style-type: none"> • Rapports d'incident • Rapports de productivité • Revues professionnelles ou techniques se rapportant à une spécialité professionnelle

Listes

Une liste est un groupe d'éléments qui ont un lien quelconque entre eux. On utilise souvent des listes dans la vie quotidienne. On fait des listes d'épicerie, des listes de souhaits, des listes de choses à faire, des listes d'invités, etc.

Par exemple, je dois acheter du lait, des œufs, du pain, de la laitue et du café en rentrant du travail aujourd'hui. Je fais donc une liste. En l'appelant « liste d'épicerie », je lui donne un titre qui montre ce que les éléments ont en commun.

Liste d'épicerie

lait
œufs
pain
laitue
café

Les listes simples peuvent comprendre plusieurs éléments d'un seul mot, énumérés l'un à la suite de l'autre sous un court titre, comme la liste d'épicerie qui précède. Cependant, les éléments peuvent aussi contenir plus d'un mot. Les listes se composent souvent de courtes phrases ou d'expressions en style télégraphique comportant peu de ponctuation ou aucune. On peut mettre des puces (•) devant les éléments des listes pour aider à faire ressortir les différents points, comme les exemples à la page précédente. On peut aussi mettre des chiffres qui indiquent leur ordre d'importance ou de séquence (l'ordre dans lequel ils devraient se produire). De même, des dates et des heures peuvent indiquer quand un événement s'est produit ou quand il devrait se produire.

Toutefois, les listes peuvent être plus complexes qu'une simple énumération d'éléments sur une page. En plus des mots, elles peuvent contenir des images ou des graphiques. Elles peuvent être « imbriquées » ou insérées à l'intérieur d'un autre document. Les listes peuvent être combinées à d'autres renseignements, tels que des dates, et être interreliées à d'autres listes ou sources d'information. Dans ce cas, on parle de listes combinées.



Listes combinées

Les listes combinées sont le résultat de la réunion de deux listes simples ou plus de façon à ce qu'elles fonctionnent ensemble dans un seul document. Elles prennent habituellement la forme d'un **tableau**, classé dans l'ordre d'une des listes, habituellement la liste principale. Tu trouveras ci-dessous un exemple d'horaire de la semaine pour Jean Martin, opérateur de machine à imprimer. Tu remarqueras qu'il y a en fait trois listes. Les dates des sept jours de la semaine forment une liste, les heures du jour forment une deuxième liste, et la troisième liste contient les tâches. Dans cet exemple, les listes sont présentées dans l'ordre des dates.

Nom ou titre de la liste

↓

Horaire de la semaine de Jean Martin		
10 janv.	9 h à 12 h	Copier la commande 11-121
	13 h à 16 h	Relier la commande 11-121
11 janv.	9 h à 12 h	Copier la commande 11-133
	13 h à 16 h	Relier la commande 11-133
12 janv.	9 h à 12 h	Graver la commande 11-135
	13 h à 16 h	Graver la commande 11-135
13 janv.	9 h à 16 h	Copier, relier et emballer la commande 11-166
14 janv.	9 h à 12 h	Emballer et expédier la commande 11-166 indéterminé
	13 h à 16 h	
15 janv.	congé	
16 janv.	congé	

Annotations de la table :

- Une flèche rouge pointe du haut vers le titre "Horaire de la semaine de Jean Martin".
- Une flèche rouge pointe de la gauche vers la première colonne (dates), accompagnée du texte "Listes de dates et d'heures qui indiquent l'ordre".
- Une accolade rouge sur la droite englobe les deux colonnes de la dernière tâche (13-14 janv.), avec une flèche rouge pointant vers elle et le mot "Liste".

Plus tôt dans le module, tu as consulté un livre contenant une table des matières. Une table des matières contient deux listes. La première énumère les sujets, et la seconde, les pages où les trouver. C'est la liste des numéros de page qui détermine l'ordre. L'index, par contre, est habituellement classé par ordre alphabétique des sujets.

Tableaux

Le tableau est une façon ordonnée de présenter les renseignements de listes combinées. Il comprend un agencement de **colonnes** verticales (de haut en bas) et de **lignes** horizontales (de gauche à droite).

Chaque colonne représente une liste. La liste la plus importante, ou liste principale, se trouve dans la première colonne. Les éléments dans la colonne de la liste principale sont les principaux sujets ou groupes auxquels les autres listes (colonnes) se rapportent. Les colonnes ont souvent un titre qui est inscrit dans la première ligne ou la ligne supérieure. Dans ce cas, on appelle la première ligne une ligne d'en-tête. Par contre, ce ne sont pas tous les tableaux ni toutes les listes combinées qui ont une ligne d'en-tête ou des étiquettes.

Une table des matières est un tableau. Les sujets sont dans la première colonne, et les numéros de page, dans la seconde. Dans une table des matières, le contenu des colonnes est assez évident, même sans étiquette. Dans d'autres tableaux, tu peux devoir lire une partie du contenu pour déterminer ce que chaque liste décrit.

Examine le tableau ci-dessous. Il y a des étiquettes dans la ligne d'en-tête. Chaque ligne d'un tableau renferme les détails de l'élément dans la première colonne (liste principale). Dans l'exemple qui suit, on peut voir que Jeanne Allard est la propriétaire et qu'elle travaille quatre jours par semaine, du lundi au jeudi. Quand on lit la ligne de gauche à droite, on peut créer une phrase.

Employé	Poste	jours/sem.
Jeanne Allard	Propriétaire	lun. au jeu.
Jean Carrière	Ventes	5 jours/sem.
Samuel Cusson	Éditique	lun., mer., ven.
Charles Gravelle	Technicien d'imprimerie	5 jours/sem.
Justin Taillefer	Opérateur de machine à imprimer	5 jours/sem.
Line Vachon	Administratrice de bureau	5 jours/sem.



Tableaux

Activité d'apprentissage 3

1. Ci-dessous, tu trouveras un tableau. Consulte-le pour répondre aux questions suivantes.
 - a. Encerle l'étiquette de la deuxième colonne.
 - b. Surligne la ligne d'en-tête.
 - c. Combien de listes y a-t-il dans le tableau? _____
 - d. Quelle est la liste principale? _____
 - e. Quels renseignements le tableau fournit-il? _____

 - f. Quand a-t-on acheté la pièce d'équipement n° 1584161? _____
 - g. Quelle pièce d'équipement porte le numéro 1587922? _____
 - h. Combien la pièce d'équipement n° 1578084 a-t-elle coûté? _____

Enregistrements d'équipement			
Numéro d'inventaire	Pièce d'équipement	Date d'achat	Coût
1563126	Imprimante	01/06/07	2 025
1563190	Presse	02/07/08	11 000
1578084	Copieur noir et blanc	31/07/08	11 575
1584122	Copieur couleur	28/12/09	11 199
1584161	Imprimante	01/06/10	1 825
1587023	Machine d'emballage	07/11/08	11 231
1587182	Ordinateur	04/03/08	7 090
1587922	Relieuse	15/09/07	1 859
1594236	Presse	27/12/07	6 900

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Formulaires

Les lieux de travail ont besoin de moyens pour obtenir et gérer les renseignements. C'est pourquoi les gens conçoivent des formulaires pour aider les employés à trouver, recueillir et déclarer les renseignements nécessaires.

On utilise les formulaires de nombreuses façons. Les opérateurs de machines à imprimer remplissent des formulaires en cochant des cases, en y inscrivant des données numériques, des mots, des expressions, des phrases ou des paragraphes. La liste des tâches précises varie selon l'information qu'il y a à déclarer. Les opérateurs de machines à imprimer lisent aussi des formulaires déjà remplis. On remplit des formulaires pour fournir des renseignements à d'autres personnes. On lit des formulaires afin d'obtenir les renseignements nécessaires pour faire son travail.



Les formulaires représentent une façon organisée de communiquer entre la personne qui détient les renseignements et la personne qui en a besoin.

Lorsqu'on ne remplit pas les formulaires de façon claire, exacte et complète, la communication est rompue et l'information est perdue ou mal interprétée. Cela peut être à l'origine de colis égarés, de dossiers perdus, de paiements qui ne se font pas et de clients insatisfaits.

Les lieux de travail ont besoin de renseignements divers, c'est pourquoi il leur faut un large éventail de formulaires. Parfois, le nombre de formulaires est imposant. Cependant, il y a des éléments que tous les formulaires ont en commun. Quand on connaît ces éléments de base, ça facilite un peu l'utilisation des formulaires. Consultez le diagramme à la page suivante pour en voir quelques-uns.

Éléments communs aux formulaires

**Renseignements d'identification
(nom de l'entreprise, nom
ou numéro du formulaire)**



FACTURE

Impression Totale

695, rue Deschênes, Kingston ON K7L 3H9
Tél. : 613-555-1489 - Fax : 613-555-1899
[courriel]

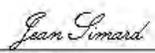
N° DE FACTURE : 20110112-06
DATE : 12 JANVIER 2011

ADRESSE DE FACTURATION

Connie Carleton
Carleton, Connors et Taylor
555, rue Pêche
Kingston ON K1H 3P3
613-555-8976
N° de client : 7002894

VENDEUR	TRAVAIL	CONDITIONS DE PAIEMENT	DATE D'ÉCHÉANCE
Martin Painchaud	n° 25796	payable sur réception	11 février 2011

QTÉ	DESCRIPTION	PRIX UNITAIRE	MONTANT
5000	Enveloppes n° 10 (blanches) 2 couleurs – jaune Pantone et brun Van Dyke Frais de mise en marche	79,95/1000	399,75
SOUS-TOTAL			399,75
TAXE DE VENTE			51,97
TOTAL			451,72



 Gestionnaire

Faites tous les chèques à l'ordre d'Impression Totale.

Merci de faire affaire avec nous!

Information indiquant à qui s'adresse le formulaire.

Date où le formulaire a été rempli

Espace où entrer les détails ou l'info nécessaires, comportant habituellement des en-têtes, des lignes ou des cases

Il y a souvent un espace pour les signatures de confirmation ou d'autorisation et la date de signature



Formulaires

Activité d'apprentissage 4

1. Pourquoi est-il important de remplir les formulaires de façon claire, exacte et complète?

2. Nomme quelques éléments que les formulaires ont en commun.

3. Utilise le formulaire à la page précédente pour répondre aux questions suivantes.

- a. Quel est le nom du formulaire?

- b. Quelle entreprise envoie le formulaire?

- c. À qui s'adresse le formulaire?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Langue des formulaires

Parfois, lire des formulaires, c'est comme lire une autre langue. Étant donné que l'auteur du formulaire essaie d'obtenir beaucoup de renseignements dans un espace restreint, il utilise souvent des abréviations (formes réduites de mots ou d'expressions). Certaines d'entre elles sont courantes, comme « info » pour « information ». D'autres sont propres à l'industrie. Les abréviations peuvent aussi être des raccourcis pour plus d'un mot. Souvent, c'est ton bon sens qui te dira ce que l'abréviation signifie, mais, si tu es perdu, essaie l'une des suggestions suivantes :

1. Parcours le formulaire. Vois-tu un mot auquel l'abréviation pourrait correspondre logiquement? Utilise ta pensée critique.
2. Consulte un site d'abréviations en ligne comme www.abbreviations.com. Un site comme celui-là t'indiquera les différents mots ou expressions que l'acronyme ou l'abréviation peut représenter, habituellement classés par ordre de fréquence d'emploi. Encore une fois, tu devras utiliser ta pensée critique pour tenter de déterminer quel mot ou quelle expression l'abréviation représente dans chaque cas. Tu ne peux pas simplement supposer que la première suggestion est la bonne.
3. Demande de l'aide à un collègue ou un superviseur qui utilise ou comprend le formulaire.

Le monde de l'imprimerie, comme la plupart des domaines, a ses propres termes et expressions. Ça peut prendre un bout de temps avant que tu les apprennes et les comprennes. Nous expliquons certains de ces termes dans les encadrés roses du programme. Pour ce qui est des autres, tu devras les apprendre en cours d'emploi dans le domaine de l'imprimerie. Pendant que tu acquiers de l'expérience, tu rencontreras régulièrement de nouveaux termes.

Internet est une excellente source de définitions de mots. Tu peux taper le mot que tu ne comprends pas accompagné du mot « définition » et tu trouveras de nombreux sites qui te donneront la définition et parfois même la prononciation du mot.

Les sites Web suivants fournissent des définitions pour un certain nombre de termes du domaine de l'imprimerie qui pourraient t'être utiles, ou encore, tu pourrais trouver tes propres sites préférés en tapant « terminologie imprimerie » dans ton navigateur Web.

- <http://icgq.qc.ca/dictionnaire/?lang=fr>
- <http://fr.wikipedia.org/wiki/Catégorie:Imprimerie>
- <http://www.granddictionnaire.com>
- <http://www.termium.com/tpv2alpha/alpha-fra.html?lang=fra>
- <http://canadawebprint.ca/francais/glossary/>



Langue des formulaires

Activité d'apprentissage 5

L'imprimerie Copie 888 utilise un dossier de fabrication pour faire le suivi du travail d'impression à partir du moment où le client passe sa commande jusqu'à longtemps après la fin du travail. On conserve les dossiers de fabrication au cas où le client voudrait obtenir d'autres copies ou demanderait un travail semblable. Pour faire cette activité, sers-toi du dossier de fabrication deux pages plus loin.

1. Tu trouveras ci-dessous une liste d'abréviations et de significations mélangées. Trace des lignes pour relier chaque abréviation (forme réduite) à sa signification, comme on l'a fait pour « cde » et « commande ». Utilise ta pensée critique pour découvrir le sens des abréviations suivantes employées dans le dossier de fabrication.

Abréviation	Signification (mot ou expression)
cde	Représentant de commerce
n°	commande
Rep. de commerce	Télécopieur
Nbre	numéro
cah.	paquet
Télec.	Impression
Qté	Nombre
lb	cahier
pqt	livre
Impr.	Quantité

2. Fais une recherche de définition sur le Web ou consulte les sites Web de terminologie d'imprimerie suggérés précédemment pour t'aider à trouver de courtes définitions pour les termes suivants qui se trouvent dans le dossier de fabrication. Nous avons fait le premier à titre d'exemple.

a. Feuille d'impression : *Feuille de papier d'un format donné et dont le pliage formera un cahier. Le nombre de pages varie selon le format, par exemple, dans le format in-4 la feuille contient 8 pages (4 de chaque côté).*

b. Bond (papier) : _____

c. Épreuve : _____

d. Passe : _____

e. Reliure : _____

f. Cahier : _____

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Lecture d'un dossier de fabrication

Activité d'apprentissage 6

Utilise le dossier de fabrication de l'imprimerie Copie 888 à l'activité précédente pour faire cette activité.

1. Lis le document en diagonale. N'oublie pas que tu lis en diagonale pour avoir une idée générale de ce que tu lis. D'après toi, quel est l'objet du formulaire?

2. Utilise tes capacités de parcourir le texte pour trouver les réponses aux questions suivantes. N'oublie pas que, lorsque tu parcoures un document, tu ne le lis pas en entier du début à la fin. Tu cherches seulement des expressions ou des mots clés.

Question	Expression ou mot clé utilisé	Réponse
Qui est le client du travail d'impression?		
Le support est le matériau sur lequel on imprime. Quel type de papier sera utilisé?		
Un fournisseur est une personne qui vend quelque chose. Qui est le fournisseur du support papier?		

3. Le formulaire est divisé en quatre sections principales. La première contient les renseignements d'identification, tels que le client, les dates et le numéro de commande. Quelles sont les trois autres sections?

4. Lis le champ intitulé *Description* et réponds aux questions suivantes.
- Qu'est-ce qu'il faut imprimer? _____
 - Il y aura _____ paquets de _____ feuilles chacun.
 - Est-ce que ce sera imprimé sur un seul côté de la feuille ou sur les deux côtés?

 - Combien de feuilles doit-il y avoir dans chaque paquet sous film rétractable?

5. En examinant le formulaire, tu verras que le *format des feuilles d'impression*, le *format de tirage* et la *plaque métallique* sont tous de 11 x 17 pouces. Le *format fini* sera de 8 ½ x 11 pouces seulement. Comment penses-tu qu'on s'y prendra?

6. Il s'agit d'une commande de 15 000 copies. Étant donné qu'il y a 2 *poses* ou deux exemplaires par feuille d'impression, tu auras besoin de 7 500 feuilles d'impression. Le *nombre total d'impressions* sera de 7 683 pour accorder une passe d'erreurs d'impression et le *nombre fini à la presse* sera de 7 535 pour accorder une passe de reliure. Vérifie les calculs pour les questions a. et b. qui suivent.
- Combien de feuilles de passe sont prévues pour les erreurs d'*impression*?

 - Combien de feuilles de passe sont prévues pour les erreurs de *reliure*?

7. Si ton travail consistait à emballer et à encarter la commande pour la livraison, quels renseignements utiliserais-tu dans le formulaire?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Remplir des formulaires

Tout comme tu dois savoir lire des formulaires pour *obtenir et utiliser* des renseignements, tu dois aussi savoir *fournir* des renseignements en remplissant des formulaires à ton tour. Les formulaires où il faut entrer des renseignements sont les formulaires que l'on rencontre le plus couramment en milieu de travail. Tu peux devoir remplir des formulaires pour diverses raisons :



- demander des renseignements;
- fournir des renseignements;
- consigner ou documenter des choses ou des événements;
- donner son opinion ou faire une comparaison.

La première chose à laquelle il faut penser lorsqu'on remplit un formulaire, c'est : « **qui veut obtenir ces renseignements et pourquoi?** » Si tu n'y tiens pas compte, tu risques de mal comprendre les questions, de fournir les mauvais renseignements ou de ne pas en fournir assez.

La deuxième chose à considérer, c'est l'**organisation du formulaire**. Plus tôt dans le module, nous avons présenté des éléments communs aux formulaires. Bien sûr, les documents ne seront pas tous identiques à cet exemple de formulaire, et certains des éléments communs pourraient se trouver ailleurs ou être carrément absents. Cependant, la tâche sera plus facile si tu retiens les particularités suivantes :

- Les « renseignements d'identification » se trouvent près du haut du document.
- Il y aura des en-têtes, des questions, ou des lignes et des cases de description à remplir.

Réfléchir avant d'agir

1. Avant de commencer à remplir un formulaire, lis-le en entier. (Je me sens toujours ridicule quand je mets le nom de la ville et le code postal dans le champ de l'adresse, avant de me rendre compte qu'il y a un champ pour chacun d'eux un peu plus loin!)
2. Vérifie où tu devrais entrer les renseignements – au-dessus, en dessous ou à côté de l'en-tête ou de la question.
3. Détermine quels renseignements tu dois entrer et lesquels doivent être entrés par quelqu'un d'autre. Par exemple, tu ne devrais pas remplir les sections qui disent « À usage interne seulement » à moins que tu travailles pour l'entreprise qui demande le formulaire. Ton superviseur remplira peut-être certaines sections, tandis que tu en rempliras d'autres.

Il y a des renseignements qu'il faut entrer dans les formulaires régulièrement, alors tu devrais les mémoriser ou les écrire et les garder à portée de la main. Les renseignements comme ton nom, ton numéro de téléphone et ton adresse sont faciles à te rappeler. Par contre, tu devras peut-être donner ton numéro d'assurance sociale, qui pourrait être difficile à retenir. Pour remplir des demandes d'emploi, tu auras aussi besoin de renseignements sur tes emplois précédents, y compris l'adresse et les dates. Pour remplir une demande de prestations d'assurance-emploi, tu devras savoir combien de temps tu as travaillé pour ton dernier employeur et même le nom de jeune fille de ta mère. **Assure-toi d'avoir tous les renseignements nécessaires.**

Pour obtenir certains renseignements, tu devras consulter un autre document ou une autre source. **Arrange-toi pour savoir où trouver les renseignements.**

D'autres renseignements encore viendront de ton opinion ou de ton observation et de ta mémoire. Il est important de réfléchir sérieusement à ces éléments d'information. Si tu remplis un rapport d'accident, les renseignements que tu fournis pourraient devenir très importants plus tard s'il faut faire une réclamation d'assurance.

Rappel : Lorsque tu remplis un formulaire, demande-toi...

- Qui a besoin de ces renseignements et pourquoi?
- Quelles sortes de renseignements sont demandés?
- Ai-je tous les renseignements nécessaires? Où puis-je les trouver?
- Où dois-je entrer les renseignements?
- Est-ce à moi de fournir les renseignements?





Remplir des formulaires – Feuille de temps Activité d'apprentissage 7

Lorsque tu travailles, tu devrais noter les heures que tu fais et savoir exactement combien on devrait te payer pour ton travail. Comment savoir si ton employeur te verse le bon montant à moins de compter tes heures et de les noter?

Les lieux de travail n'utilisent pas tous la même méthode pour consigner les heures des employés. Ils peuvent utiliser des feuilles de temps à la main, des horloges de pointage ou des systèmes informatisés. Peu importe la méthode qu'utilise ton employeur, tu devrais aussi tenir un registre de tes heures pour vérifier.

1. À partir des renseignements ci-dessous, remplis la feuille de temps à la page suivante.
 - Au cours des deux dernières semaines, tu as fait ton quart habituel :
 - les lundis, mardis et mercredis de 8 h 30 à 17 h 30, avec ½ heure de dîner non payée et deux pauses de 15 minutes non payées;
 - les samedis et dimanches de 10 h à 16 h, avec ½ heure de dîner non payée.

2. Maintenant, essaie de calculer le montant de salaire brut que tu devrais recevoir si tu gagnes 10,75 \$ par heure. (On calcule le salaire brut en multipliant le nombre d'heures travaillées pendant la période de paie par le taux horaire.)
Mon salaire brut est de _____.

Le **salaire brut** est ce que tu gagnes avant les retenues, comme l'impôt, l'assurance-emploi et le régime de pensions du Canada. Il comprend le salaire, la rémunération des heures supplémentaires et les avantages sociaux, comme la paie de vacances.

3. Quel est ton salaire brut si tu reçois aussi 4 % de paie de vacances? (Indice : multiplie le salaire brut calculé à la question 2 par 4 %, puis additionne ce montant au salaire brut calculé à la question 2.) Demande de l'aide à ton formateur ou ta formatrice pour les calculs si tu n'es pas sûr comment calculer des pourcentages.
Mon salaire brut avec la paie de vacances est de _____.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Centre de conception
et d'impression

Feuille de temps

Nom : _____

Du : _____ Au : _____

SEMAINE 1

Date	ARRIVÉE	PAUSE	DÎNER	PAUSE	DÉPART	Total d'heures/jour
Samedi						
Dimanche						
Lundi						
Mardi						
Mercredi						
Jeudi						
Vendredi						

HEURES DE LA SEMAINE 1 _____

SEMAINE 2

Date	ARRIVÉE	PAUSE	DÎNER	PAUSE	DÉPART	Total d'heures/jour
Samedi						
Dimanche						
Lundi						
Mardi						
Mercredi						
Jeudi						
Vendredi						

HEURES DE LA SEMAINE 2 _____

NOMBRE TOTAL D'HEURES _____



Remplir un formulaire de demande d'emploi

Activité d'apprentissage 8

1. Sur les deux pages qui suivent, tu trouveras un formulaire de demande d'emploi. Remplis le formulaire comme si c'était **toi** qui posais ta candidature à l'emploi. S'il y a des mots que tu ne comprends pas, cherche-les dans un dictionnaire ou sur Internet. Si tu as besoin d'aide pour remplir une section, parles-en avec ton formateur ou ta formatrice.
2. Dans tes propres mots, explique la signification des mots suivants qu'on retrouve souvent dans les demandes d'emploi et d'autres formulaires.

a. Candidat _____

b. Références _____

c. Attestation _____

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Formulaire de demande d'emploi

Renseignements sur le candidat ou la candidate			
Nom	Prénom	Initiales	Date
Numéro et nom de rue		App./bur.	
Ville	Prov.	Code postal	
Tél.	Courriel		
Date de disponibilité	NAS		
Poste visé			
Avez-vous un casier judiciaire? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/> Si oui, veuillez expliquer			

Études			
École secondaire		Adresse	
De	À	Êtes-vous diplômé? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	Diplôme
Collège		Adresse	
De	À	Êtes-vous diplômé? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	Grade
Autre formation		Adresse	
De	À	Êtes-vous diplômé? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>	Certificat ou diplôme

Références	
<i>Veillez donner trois références.</i>	
Nom	Relation
Entreprise	Téléphone - -
Adresse	
Nom	Relation
Entreprise	Téléphone - -
Adresse	
Nom	Relation
Entreprise	Téléphone - -
Adresse	

Expérience de travail (y compris le bénévolat, s'il y a lieu)			
Entreprise		Téléphone - -	
Adresse		Superviseur	
Titre du poste	Salaire de début	\$	Salaire de fin
		\$	
Responsabilités			
De	À	Motif du départ	
Pouvons-nous communiquer avec votre superviseur précédent à titre de référence? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>			

Entreprise		Téléphone - -	
Adresse		Superviseur	
Titre du poste	Salaire de début	\$	Salaire de fin
		\$	
Responsabilités			
De	À	Motif du départ	
Pouvons-nous communiquer avec votre superviseur précédent à titre de référence? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>			

Entreprise		Téléphone - -	
Adresse		Superviseur	
Titre du poste	Salaire de début	\$	Salaire de fin
		\$	
Responsabilités			
De	À	Motif du départ	
Pouvons-nous communiquer avec votre superviseur précédent à titre de référence? OUI <input type="checkbox"/> NON <input type="checkbox"/>			

Attestation et signature	
J'atteste qu'à ma connaissance les renseignements fournis ci-dessus sont exacts et complets.	
Si la présente demande mène à mon embauche, je suis conscient(e) que le fait de fournir des renseignements faux ou trompeurs dans mon formulaire de demande ou lors de mon entrevue pourrait entraîner mon renvoi.	
Signature	Date



Remplir un formulaire de commande

Activité d'apprentissage 9

- Imagine qu'aujourd'hui tu travailles à l'imprimerie L'Empreinte. Jeanne Briand, qui travaille pour ton client, Meubles Levac, vient passer une commande de 500 copies couleur de son dépliant. Le magasin Meubles Levac est situé au 251, rue Dubois, Kingston ON K0H 2V0. Son numéro de téléphone est le 613-555-1342. Mme Briand te remet deux feuilles de l'original, une pour le devant et une pour le derrière d'une copie recto verso. Elle choisit le papier pour dépliant très lustré de 32 lb pour le produit final. Elle aimerait que les dépliants soient pliés en trois vers l'intérieur (pli roulé). Elle demande que les dépliants soient livrés à son attention, par messagerie, dans deux semaines à compter d'aujourd'hui.

À la page suivante, il y a un formulaire de commande qui est déjà commencé pour ce client. À partir des renseignements fournis dans le paragraphe précédent, complète-le en inscrivant le reste des renseignements du client, la date et les détails de la commande. N'indique aucun prix.

NOTE : Une **rame** de papier est une quantité de feuilles de mêmes format et qualité. Selon des normes internationales, pour les formats standard tels que le papier format commercial (8 ½ x 11), cette quantité est de 500 feuilles.

Densité du papier : La densité du papier est exprimée en terme de poids par *rame* de 500 feuilles (habituellement). C'est ce qu'on appelle le poids de base. Pour les formats de papier américains, qui sont les plus courants au Canada, le poids de base est exprimé en livres (abréviation – **lb** ou **#**) d'un format brut, non coupé. Le papier format commercial est habituellement de 20# ou 24 lb. Le papier cartonné ou le papier à couverture, utilisé pour les cartes et les couvertures de livres, est de 32 lb ou plus.

- Mme Briand t'appelle plus tard dans la journée pour commander l'impression de 50 copies du catalogue du magasin. Elle t'enverra un fichier appelé *catlevac.pdf* par courriel. Le catalogue contient 120 pages. Elle veut que les catalogues soient imprimés recto verso sur du papier bond blanc, 8 ½ x 11, de 20 lb et qu'ils soient reliés par une reliure Cerlox blanche. Elle aimerait que la commande soit prête dans deux semaines aussi. Remplis un formulaire de commande pour cette nouvelle commande en utilisant le formulaire de droite à la page suivante. Ne remplis pas les sections de prix.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Formulaire de commande

Date de la commande.....

Nom *Meubles Levac*.....

Adresse

À l'attention de *Mme Jeanne Briand* Téléphone

DESCRIPTION	ORIG	COPIE	1	2	PAPIER	PRIX
<i>Dépliants</i>	<i>2</i>	<i>500</i>		<input checked="" type="checkbox"/>		

RELIURE

AGRAFAGE			
CERLOX			
PLIAGE	<input checked="" type="checkbox"/>	<i>Pli roulé</i>	
COUPE			

DIRECTIVES SPÉCIALES

Livraison par messagerie

ÉDITIQUÉ

Date demandée _____ Total _____



Formulaire de commande

Date de la commande.....

Nom

Adresse

À l'attention de Téléphone

DESCRIPTION	ORIG	COPIE	1	2	PAPIER	PRIX

RELIURE

AGRAFAGE			
CERLOX			
PLIAGE			
COUPE			

DIRECTIVES SPÉCIALES

ÉDITIQUÉ

Date demandée _____ Total _____

Unité 3 : Compétences en informatique

On s'attend à ce que les opérateurs de machines à imprimer soient capables d'utiliser un ordinateur pour exercer certaines de leurs fonctions quotidiennes. Par exemple, des employés peuvent devoir se servir de l'ordinateur pour accomplir les tâches suivantes :

- consigner de l'information sur les commandes de clients;
- remplir ou modifier des dossiers de fabrication;
- utiliser des photocopieurs commandés par ordinateur;
- télécharger des formulaires d'entreprises;
- faire leurs choix d'avantages sociaux;
- suivre les choses à faire et les calendriers à l'aide d'un agenda électronique;
- communiquer par courriel;
- concevoir des formulaires simples, tels que des cartes d'affaires;
- utiliser des logiciels de graphisme, de correction de photographie ou de mise en page.

De nombreuses tâches, comme celles qui sont énumérées ci-dessus, exigent des compétences de base en informatique. Il est donc sage d'apprendre à utiliser la dernière version de Microsoft Windows, qui est actuellement le système d'exploitation le plus couramment utilisé. Pour accomplir la plupart des tâches de bureau ordinaires, tu devras également connaître un certain nombre de logiciels, comme Microsoft Word. Il existe d'autres logiciels de traitement de texte, mais Microsoft Word est le plus populaire. Une fois que tu connaîtras ce logiciel, tu connaîtras aussi les bases de beaucoup d'autres logiciels et tu seras prêt à exercer presque n'importe quel emploi.

Tu devras aussi savoir comment te servir d'un navigateur Internet, comme Internet Explorer. Il existe d'autres navigateurs, mais Internet Explorer est encore une fois le plus utilisé. Les employeurs supposent que tout le monde ou presque sait comment naviguer sur Internet de nos jours. De nombreux employeurs réduisent le coût de leurs formalités administratives en utilisant Internet ou le courriel pour faire de nombreuses choses, telles que les demandes d'emploi, les formulaires de demande de prestations, les fiches de temps, les bordereaux de paye, etc.

Si tu ne connais pas déjà les logiciels de Microsoft, les navigateurs et les logiciels de courriel les plus utilisés, il serait bon d'apprendre à t'en servir. Tu trouveras à la page suivante une liste de programmes de formation gratuits offerts en ligne. Ton formateur ou ta formatrice pourrait aussi t'aider à trouver des cours que tu pourrais suivre en personne.

Voici des formations gratuites en informatique :

- <http://lecompagnon.info/> a des leçons et des exercices sur de nombreux logiciels et sur l'informatique en général, dont Windows, Microsoft Office, Internet.
- <http://www.cours-informatique-gratuit.fr/formation-informatique> offre des cours d'informatique gratuits en ligne, dont Windows, Internet et la bureautique.
- <http://www.helpclic.net/> a des tutoriels en ligne sur de nombreux sujets informatiques, dont Internet, Windows et Microsoft Office.
- <http://office.microsoft.com/fr-ca/formation> *Microsoft Office* a ses propres ressources pour t'aider à apprendre à te servir d'Office, y compris des vidéos de démonstration, des présentations de formation téléchargeables et des tutoriels sur presque tous les sujets relatifs à Office 2003 et 2007, y compris Access, Excel, Outlook, Publisher et Word.



Éditique

Tu as peut-être déjà de l'expérience avec les logiciels de base. Dans ce cas, tu pourrais être prêt à t'attaquer aux logiciels d'éditique. L'éditique, ou la publication assistée par ordinateur (PAO), est une technique d'assemblage de textes et d'images sur un micro-ordinateur en vue de créer des documents, tels que des bulletins d'information, des dépliants, des livres, etc.

Il existe un large éventail de logiciels et de suites d'éditique pour aider l'utilisateur à concevoir des tracés destinés soit aux imprimantes professionnelles, soit à l'impression à partir de son ordinateur personnel. Microsoft Publisher est un logiciel de conception de base utilisé par beaucoup de personnes et de petits bureaux. QuarkXPress est destiné à l'usage des concepteurs professionnels, tandis qu'Adobe offre une suite de graphisme complète appelée Adobe Creative Suite. Bon nombre de ces logiciels coûtent très cher, alors il est possible qu'ils ne soient pas accessibles à des fins d'apprentissage.

Par contre, il y a un logiciel libre appelé Scribus qui est téléchargeable gratuitement à l'adresse suivante : www.scribus.net. (N'oublie pas de demander la permission à ton formateur ou ta formatrice avant de télécharger quoi que ce soit sur un ordinateur du centre d'apprentissage.)

Logiciel libre : Logiciel livré avec son code source gratuitement de manière qu'il puisse être copié, modifié et redistribué, évoluant ainsi de façon continue vers une version plus perfectionnée, dans un contexte de développement coopératif et communautaire.

En fouillant sur Internet, nous avons trouvé un manuel gratuit sur l'utilisation de Scribus pour les nouveaux utilisateurs. Tu le trouveras à l'adresse suivante : <http://fr.flossmanuals.net/scribus/index>. Ou encore, tu peux faire ta propre recherche de tutoriel sur le Web avec les mots clés suivants : scribus tutoriel.



Source : www.scribus.net



Plan de formation en informatique

Activité d'apprentissage 10

Toutes les personnes qui suivront ce programme de formation n'auront pas les mêmes compétences en informatique. Certaines seront débutantes; d'autres seront expertes dans Facebook, la navigation sur Internet et la messagerie instantanée; et d'autres encore auront déjà de l'expérience d'utilisation de différents logiciels. Quel que soit ton niveau, cependant, il te restera toujours des compétences à apprendre en informatique.

1. Pour cette activité, tu devrais consulter la section « Informatique » du profil des compétences essentielles pour la profession qui t'intéresse, p. ex., opérateurs/opératrices de machines à imprimer (CNP 9471). Évalue tes compétences actuelles en informatique et en logiciels par rapport aux exigences du profil. Dresse une liste des compétences en informatique que tu dois améliorer, comme le traitement de texte ou l'utilisation du courriel ou des logiciels de création graphique. Tu peux écrire ta liste dans l'espace ci-dessous.

2. À l'aide d'un des sites suggérés il y a deux pages ou d'une formation que ton formateur ou ta formatrice t'aura recommandée, commence dès maintenant à suivre des cours qui te permettront d'améliorer tes compétences en informatique. Intègre ce cours (et d'autres cours si c'est nécessaire) dans ton plan de formation et ton emploi du temps. Assure-toi d'en parler à ton formateur ou ta formatrice.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 4 : Procédés et matériel d'imprimerie

Dans l'industrie de l'imprimerie, on utilise divers types de matériel. Il y a des presses, des copieurs, des imprimantes au laser, des estampeuses, des préparateurs de plaques, des numériseurs, des plieuses, des massicots, des relieuses, des pelliculeuses, des enveloppeuses, des encaisseuses, etc. Ce ne serait pas possible pour toi pendant cette formation d'apprendre à utiliser toutes les machines que tu rencontreras dans le domaine de l'imprimerie. Cependant, nous aborderons quelques-uns des outils les plus courants dans les imprimeries.

Photocopieurs

Un photocopieur (aussi appelé copieur, photocopieuse ou machine à photocopier) est un appareil permettant de faire des copies papier de documents et d'autres images visuelles rapidement et à peu de frais.

Le photocopieur est un appareil essentiel dans tous les services d'imprimerie ou de reprographie, quels qu'ils soient. De nos jours, les photocopieurs ont souvent des fonctions multiples et servent aussi d'imprimante, de télécopieur et de numériseur. Ces fonctions multiples et les progrès de la technologie de photocopie ont complexifié les panneaux de commande et les mécanismes. Beaucoup d'entre eux sont commandés à partir d'un ordinateur ou d'un écran tactile. Toutes ces fonctions peuvent être déroutantes pour l'employé inexpérimenté. Les photocopieurs viennent dans différentes formes et tailles, des modèles de bureau aux modèles industriels gigantesques.

Panneau de commande :
Série de voyants, d'écrans numériques et de touches servant à surveiller et à régler le fonctionnement d'une machine.

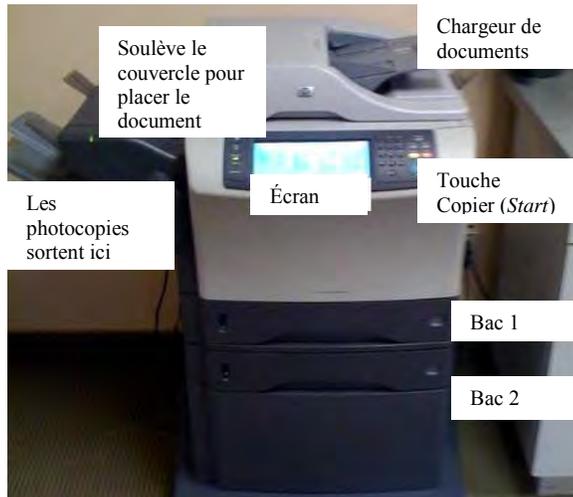
Les principes de base de la photocopie sont toutefois les mêmes qu'avant, et photocopier un document simple n'est pas compliqué, même pour quelqu'un qui n'a jamais utilisé ce type d'appareil.

Si tu ne sais pas comment utiliser des photocopieurs, tu devrais apprendre cette habileté nécessaire. Voici quelques consignes de base, mais tu devrais toujours consulter le manuel d'utilisation ou demander à ton superviseur quand tu as besoin d'aide.

1. Assure-toi que le photocopieur est bien allumé. Sinon, allume-le. L'interrupteur marche-arrêt se situe généralement sur le dessus ou sur le côté droit du photocopieur. De nombreuses machines ont un mode « veille » (*sleep*) qui permet de réduire la consommation d'électricité. Essaie de toucher l'écran ou d'appuyer

sur une touche Veille (*Power Save*) ou Copier (*Copy*) du panneau de commande pour la « réveiller »

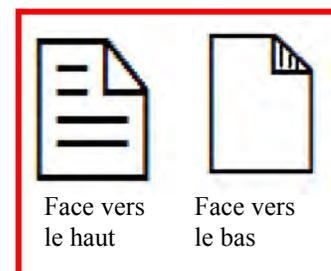
2. Il se peut que le photocopieur ait besoin de temps pour se préchauffer. Les vieux photocopieurs prennent plus de temps à le faire que les nouveaux modèles. Lis l'écran. Il te demandera probablement d'attendre que la machine soit prête à faire une photocopie.



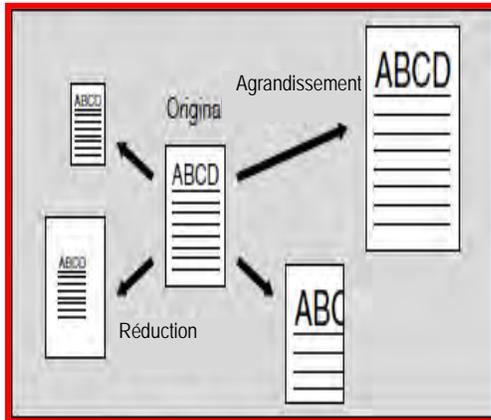
3. a) Pose ton document sur la vitre (qu'on appelle « glace d'exposition »). Pour la trouver, soulève le couvercle du photocopieur. Pose ton document face vers le bas sur la vitre. Tu verras sur les côtés de la vitre des marqueurs qui te disent où poser ton document.

OU

b) Si le photocopieur a aussi un plateau sur le dessus, qu'on appelle chargeur de documents, pose tes feuilles sur ce plateau. Fais attention à bien placer tes documents (face vers le haut ou vers le bas). Presque tous les appareils d'imagerie et d'impression ont un symbole indiquant l'orientation à utiliser pour l'appareil. Cherche ce symbole près du chargeur de documents.

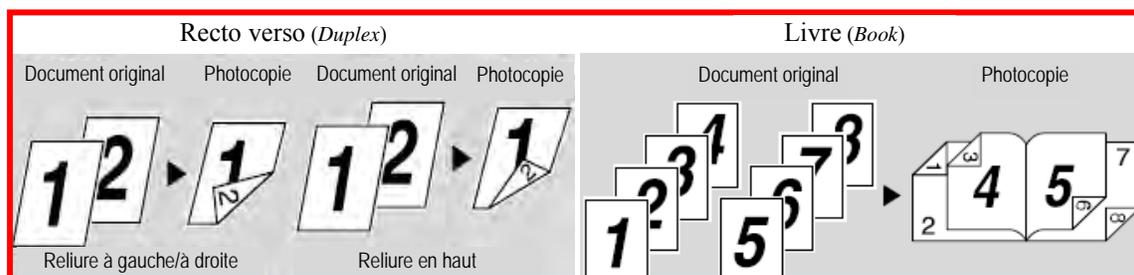


4. Les photocopieurs ont souvent deux bacs à papier, un pour le papier 8 ½ x 11 (format commercial) et l'autre pour le papier 8 ½ x 14 (format ministre). De nombreux photocopieurs détectent automatiquement la taille de papier que tu utilises et choisissent automatiquement ce format pour faire la photocopie. Si ton photocopieur n'a pas cette fonction, choisis la taille de papier dans le panneau de commande. Note : La plupart des photocopieurs ont aussi un bac d'alimentation manuelle qui te permet d'insérer du papier de qualité ou de taille spéciale.
5. S'il s'agit d'un photocopieur couleur, choisis l'option Couleur ou Noir et blanc.



6. Réduis ou agrandis la taille de l'image originale, au besoin. De nombreux photocopieurs ont des touches prédéfinies à 50 % (réduction de moitié) et 150 % ou 200 % pour les agrandissements. Parfois, tu pourras régler la taille de l'image automatiquement pour qu'elle rentre sur un format de papier donné. D'autres fois, tu devras peut-être régler le pourcentage de réduction ou d'agrandissement toi-même à l'aide d'un pavé numérique.

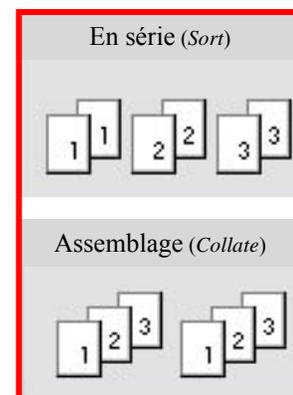
7. La plupart des photocopieurs que tu utiliseras pourront faire des photocopies recto verso, faire des photocopies de deux pages sur une seule page (format livre) et assembler les photocopies (les trier par groupes). Active ces fonctions sur le



photocopieur si tu en as besoin.

8. Choisis le nombre de copies à faire. Le photocopieur aura peut-être un pavé numérique où tu pourras entrer le nombre de copies, ou encore des flèches ou des signes plus et moins, pour augmenter ou réduire le nombre.

9. Si tu fais plusieurs copies d'un document de plus d'une page, tu devrais peut-être faire assembler les copies. Disons par exemple que tu as un document de trois pages, dont tu veux faire trois copies. Si tu actives la fonction d'assemblage, le photocopieur copiera un jeu des pages 1, 2 et 3 dans cet ordre, puis recommencera. Si tu n'assembles pas les copies, mais que tu les photocopies plutôt en série, le photocopieur imprimera les pages dans cet ordre : 111, 222, puis 333.



10. Appuie sur la touche « Copier » (*Copy*) ou « Marche » (*Start*), et le photocopieur fera des copies de ton document.



Photocopie

Activité d'apprentissage 11

1. Dans la première colonne (gauche) du tableau qui suit, tu trouveras une liste de termes relatifs à la photocopie. Inscris la définition de chaque terme dans la seconde colonne (droite).

Terme	Définition
panneau de commande	
mode veille	
glace d'exposition	
chargeur de documents	
papier format commercial	
papier format ministre	
photocopie recto verso	
copies assemblées	
copies en série	

2. Demande à ton formateur ou ta formatrice de te montrer le photocopieur du centre d'apprentissage. Trouve les fonctions que possède ce photocopieur.

Alimentation automatique Oui Non

Photocopies multiples Oui Non

Tailles de papier différentes Oui Non

Recto verso Oui Non

Assemblage Oui Non

Agrandissement/Réduction Oui Non

Photocopie en format livre Oui Non

Quelles autres fonctions le photocopieur a-t-il? _____

3. Demande à ton formateur ou ta formatrice si tu peux faire des photocopies pour ton centre d'apprentissage afin d'acquérir de l'expérience dans l'utilisation des différentes fonctions.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Impression

Impression offset

L'impression offset ou **lithographie** est l'un des procédés d'impression les plus répandus. Il consiste à reporter une image d'une surface sur une autre.

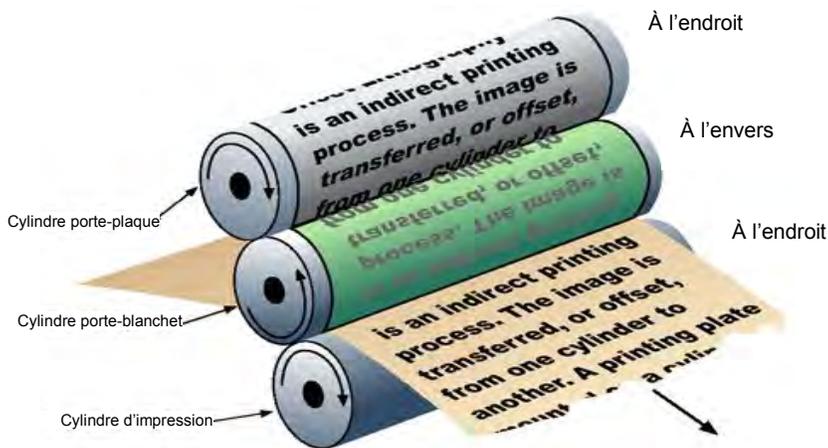
Une plaque d'impression montée sur un cylindre (voir le diagramme ci-dessous) remporte l'image sur un blanchet de caoutchouc monté sur un autre cylindre. Le blanchet reporte à son tour l'image sur le **support** (par exemple, du papier) lorsque celui-ci passe entre le cylindre du blanchet et le cylindre d'impression. L'image sur la plaque est **à l'endroit**, tandis qu'après avoir été transférée sur le blanchet, elle devient **à l'envers**. Enfin, quand l'image est reportée sur le papier, elle redevient à l'endroit.

Lithographie : Méthode de transfert des images à partir d'une surface plate, en utilisant un procédé qui rend certaines portions de la surface imprimante réceptives à l'encre alors que d'autres la repoussent. La lithographie semble avoir le plus souvent recours à la technique de l'offset, où l'image est imprimée d'abord sur un rouleau en caoutchouc avant d'être reportée sur le papier.

Support : Tout matériau qui alimente une presse en vue de son impression-façonnage. Le plus souvent, le support est du papier, mais ce peut être du métal, du bois, du tissu, du verre, de la matière plastique, etc. On peut y appliquer de l'encre, un adhésif, une émulsion photosensible ou une pellicule des deux côtés ou d'un seul.

À l'endroit : En imprimerie, image dont le sens de lecture est normal, c.-à-d., qui se lit de gauche à droite.

À l'envers : En imprimerie, image dont le sens de lecture est inversé et qui produira, lorsque copiée, une image à l'endroit.



Plaque

Feuille de métal, de plastique ou de papier sensible à la lumière sur laquelle a été reproduite une image générée par photographie ou par ordinateur. Pendant l'impression, la zone imprimante de la plaque ramasse l'encre et la reporte sur le blanchet, puis sur le papier.

Fabrication de plaques

Procédé de préresse où l'on imprime l'image sur la plaque. La plaque est d'abord insolée, puis traitée. Elle est ensuite prête à être apportée à la presse.





Impression offset

Activité d'apprentissage 12

1. Regarde la vidéo *L'Imprimerie* sur Dailymotion. Pour la trouver, rends-toi à www.dailymotion.com et tape *imprimerie basquin* dans la zone de recherche ou essaie l'adresse suivante : http://www.dailymotion.com/video/xrdfp_limprimerie_tech. La partie de la vidéo de 13:15 à 16:15 parle spécifiquement de l'impression offset. Tu peux y aller directement.

2. Quelles sont les quatre couleurs qui correspondent aux lettres CMJN?



Source : <http://www.francedocument.com/nos-conseils.php>

3. La vidéo montre une très grosse presse offset industrielle qui comporte quatre rouleaux porte-plaque sur lesquels on positionne quatre plaques. Pourquoi faut-il quatre plaques pour imprimer des documents?

4. Plus tôt, on a appris que la lithographie est une méthode d'impression où la zone imprimante de la plaque attire l'encre et où la zone non imprimante la repousse. Dans la vidéo que tu viens de regarder, l'animateur t'a expliqué comment on procède. *En une ou deux phrases*, explique comment ça fonctionne.

5. Pour en savoir davantage sur l'impression offset, rends-toi à l'adresse suivante : [http://fr.wikipedia.org/wiki/Offset_\(imprimerie\)](http://fr.wikipedia.org/wiki/Offset_(imprimerie)). D'après cet article, pourquoi appelle-t-on cette méthode « offset »?
-
-
6. L'article de Wikipédia explique aussi pourquoi on reporte l'image d'abord sur un blanchet plutôt que directement sur le papier. Quelles sont ces raisons?
-
-
7. Il existe un autre système de couleurs que le CMJN. On l'appelle le PMS. Fais une recherche sur le Web pour trouver de quoi il s'agit en utilisant la combinaison de mots *couleurs PMS impression*. Qu'as-tu découvert sur les couleurs PMS?
-
-



Source : Wikimedia Commons avec la permission du créateur Wapcaplet

8. Regarde une dernière vidéo sur YouTube appelée « Didier, chef d'atelier en imprimerie » à l'adresse suivante : <http://www.youtube.com/watch?v=SGwT7O3JlY>.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Imprimantes au laser

Une imprimante au laser est une imprimante d'ordinateur permettant la reproduction haute qualité de textes et de graphiques sur papier. Dans une imprimante au laser, un faisceau laser projette une image de la page à imprimer sur le photorécepteur d'un tambour rotatif, chargé électriquement. Les zones chargées du tambour attirent électrostatiquement les particules d'encre en poudre. Le tambour vient ensuite en contact direct avec le papier pour y imprimer l'image en fixant l'encre sur le papier avec de la chaleur.

Photorécepteur : En imprimerie, un photorécepteur désigne tout matériau ou appareil qui est sensible à la lumière. On utilise des photorécepteurs dans les photocopieurs, les numériseurs, les télécopieurs et les appareils-photo.

De plus en plus, les imprimantes au laser à haute vitesse tendent à remplacer la lithographie pour certaines applications commerciales. C'est le cas surtout pour les petits travaux d'impression multicolores, où il coûterait plus cher de fabriquer les différentes plaques d'impression. Cependant, la lithographie offre toujours une qualité supérieure et produit des couleurs plus vraies que les imprimantes au laser.



La plupart des services d'imprimerie et de reprographie ont maintenant des imprimantes au laser couleur. En gros, les imprimantes couleur fonctionnent de la même façon que les imprimantes monochromes, sauf qu'elles font quatre passages – un pour chaque couleur (cyan, magenta, jaune et noir). En combinant ces quatre couleurs, on peut reproduire toutes les couleurs.

Une façon de procéder est d'avoir quatre têtes d'impression sur un carrousel. L'imprimante trace sur le tambour l'image électrostatique pour une couleur, met la tête d'impression correspondante en position et fixe cette couleur au papier. Ensuite, elle répète le processus pour la prochaine couleur. Les imprimantes commerciales haut de gamme, de leur côté, ont une unité d'impression complète – comprenant un ensemble laser, un tambour et un dispositif de distribution d'encre en poudre – pour chaque couleur. Le papier ne fait que passer par chacun des tambours pour amasser toutes les couleurs, un peu comme une chaîne de montage.

Pour en savoir plus sur le matériel d'impression au laser, tu peux faire une recherche sur Internet à propos des « *imprimantes de production* ». (N'oublie pas les guillemets.) Pour avoir un aperçu d'une imprimante laser de production, regarde la vidéo de promotion d'une imprimante Canon à l'adresse suivante :

<http://www.youtube.com/watch?v=RTVIDwb5n0Q>.

Pelliculeuses

Une pelliculeuse est une machine qui sert à recouvrir une feuille de papier, de carton ou autre d'une fine couche de plastique (pellicule). Le pelliculage protège les documents ou les images, les renforce et les embellit.

Il existe deux sortes de pelliculage, le pelliculage à chaud et à froid. Le pelliculage à chaud (thermique) consiste à recouvrir le document d'une pellicule, puis à l'introduire dans une machine qui fait fondre la colle de la pellicule et la fusionne avec l'objet. Pour le pelliculage à froid (humide), la pellicule est déjà collante, alors on n'a pas besoin de chaleur pour la faire fondre.

Les imprimeries utilisent souvent des pelliculeuses industrielles à rouleaux chauffants pour recouvrir des choses comme des couvertures de livres de poche, des couvertures de magazines, des affiches, des cartes et des cartes postales. Le principal avantage des pelliculeuses à rouleaux chauffants, c'est leur vitesse. Ce genre de machine peut recouvrir rapidement même de gros articles, tels que des affiches, des plans et des cartes géographiques.



Reliure

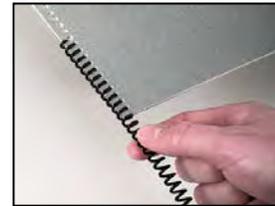
La reliure se fait après que l'impression est terminée. Cependant, même si c'est une opération de finition (postpresse), il faut tenir compte, dès l'étape de prépresse, de la méthode de reliure qui sera utilisée pour un travail d'impression. En effet, il existe de nombreuses façons de relier des feuilles d'impression (voir ci-dessous), et il faut établir la largeur des marges en conséquence.

Reliure : Couverture protectrice qui recouvre le devant, le derrière et le dos d'un livre.

Le service d'une entreprise qui s'occupe de la reliure est parfois appelé « atelier de reliure ». Ce terme, en particulier dans les services d'imprimerie et de reprographie, en est venu à englober d'autres formes de finition de papier, telles que le pelliculage, la perforation et le découpage. Il existe des ateliers de reliure commerciaux de toutes tailles, allant du service de reliure de la reprographie du coin, qui utilise des techniques de reliure mécaniques, aux usines qui produisent des dizaines de milliers de volumes par jour au moyen de procédés tels que la reliure thermocollée et la reliure cousue.

La reliure mécanique, qui est la forme de reliure la plus élémentaire, comprend divers types de reliures :

- Reliure spirale – procédé de reliure où un fil de fer ou de plastique continu est inséré dans des trous percés ou perforés dans une pile de feuilles. Ce procédé est souvent utilisé pour des cahiers.
- Reliure à anneaux – méthode de reliure qui consiste à insérer les dents d'une bande (genre peigne) de plastique ou autre dans une série de fentes pratiquées dans une pile de feuilles. Cette méthode est souvent utilisée pour les rapports et les présentations.



Reliure spirale
Source : Wikimedia
Commons créé par Chav3z17



Reliure à anneaux plastiques
Source : Wikimedia Commons
créé par Digitalgadget



Reliure à anneaux de métal et relieuse
Source : Wikimedia Commons créé par Chav3z17

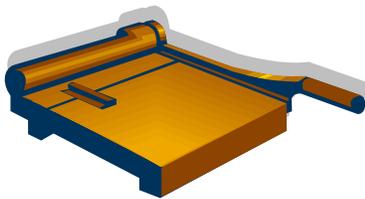
- Reliure à feuillets mobiles – Méthode qui consiste à percer des trous (habituellement trois) dans une pile de feuilles, pour pouvoir les insérer dans des classeurs à anneaux standard ou personnalisés. Cette méthode permet d'enlever ou d'intercaler des feuilles facilement.

Traduction libre de printwiki.org

Découpage, rognage, massicotage et rainage

À n'importe quel moment au cours de l'impression ou de la reliure, il peut être nécessaire de couper le support papier. Par exemple, il peut falloir rogner le papier vierge avant l'impression pour obtenir de belles feuilles d'impression égales. De plus, il arrive qu'on imprime plusieurs exemplaires sur la même feuille et qu'il faille les couper pour les séparer après l'impression. Souvent, les feuilles imprimées doivent aussi être coupées pour entrer dans les plieuses ou d'autres machines de reliure.

Cela signifie qu'il faut couper, rogner, massicoter et rainer le papier. Même quand le papier est de la bonne taille, il peut falloir le plier, comme dans le cas d'un dépliant. Pour que les plis soient bien droits et bien placés, il peut être nécessaire de faire un rainage. Ces manipulations exigent du matériel spécialisé.



Une bonne partie du découpage, rognage et massicotage se fait au moyen de coupe-papier manuels ou électroniques. On les appelle aussi tranche, cisaille, guillotine et massicot (plus complexe). Pour utiliser ces appareils, on place la pile de feuilles sur la table du coupe-papier et la lame la tranche.

À l'époque des premiers coupe-papier, il fallait abaisser une grosse poignée de métal pour trancher le papier avec la lame. De nos jours, le progrès technologique a permis de créer des machines informatisées qu'il est possible de programmer pour qu'elles coupent à des endroits précis.

En reliure industrielle, le rognage est souvent effectué à l'aide d'un massicot trilatéral, qui utilise trois lames pour rogner les trois côtés non reliés du livre en même temps.



Marin qui coupe des cartes avec un massicot électronique. Image rendue publique par la marine américaine.



Pour savoir où placer les lames du massicot, on trace ou on imprime des repères de coupe (aussi appelés repères de cadrage) sur le produit imprimé. Les repères de coupe sont des marques en forme de L dans les coins d'une image ou d'une page pour indiquer où la couper. On peut les tracer à la main ou les appliquer automatiquement au moyen de logiciels d'édition. Le diagramme qui suit montre les repères de coupe utilisés pour découper une carte d'affaires.



Plusieurs autres méthodes de coupe et de rainage sont expliquées ci-dessous.

- **Découpage à l'emporte-pièce** – Pour découper une pièce d'une forme déterminée qui n'est pas carrée ni rectangulaire, on fabrique un emporte-pièce. Ci-dessous, il y a l'image d'un emporte-pièce composé de lames à découper et à rainer. Il permet de créer un paquet de gomme à mâcher, que l'on voit d'abord déplié à côté de l'emporte-pièce, puis assemblé dans l'image de droite.

Emporte-pièce : Outil servant à découper et à enlever d'un seul coup des pièces de forme déterminée dans un matériau donné.



- **Découpage par effleurement** – Opération qui consiste à découper à l'emporte-pièce l'épaisseur du dessus seulement. Par exemple, sur une feuille d'étiquettes ou d'autocollants, on veut découper l'épaisseur du dessus, mais laisser l'épaisseur du dessous intacte.
- **Rainage** – Pour éviter qu'une carte ne « craque » lors du pliage, on trace une rainure sur la ligne de pliage pour lui donner une finition parfaite.
- **Perforation** – Opération consistant à percer une série de petits trous rapprochés dans un imprimé pour en faciliter le fractionnement en plusieurs morceaux. On s'en sert pour permettre aux gens de détacher une partie de la page sans avoir besoin de ciseaux. C'est le cas, par exemple, pour la partie détachable d'une facture, une feuille de timbres ou un rouleau de billets.



D'autres techniques ou matériel de finition que tu pourrais rencontrer sont les plieuses, les agrafeuses et diverses machines d'emballage, telles que les machines d'emballage sous film rétractable.



Agrafeuse



Machine d'emballage sous film rétractable



Matériel

Activité d'apprentissage 13

1. Pourquoi une imprimerie utiliserait-elle une imprimante au laser couleur au lieu d'une presse lithographique pour certains travaux?

2. À quoi sert la pelliculeuse? _____

3. Nomme trois types de reliures couramment utilisées dans les petites imprimeries. Cherche dans ton centre d'apprentissage si tu ne pourrais pas trouver un exemple de chacune.

4. En quoi consistent les repères de coupe?

5. Qu'est-ce qu'un emporte-pièce?

6. À quoi sert le rainage?

7. Donne un exemple de découpage par effleurement.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Autoévaluation de l'apprenant

Maintenant que tu as terminé le *Module 3 – À l'imprimerie*, prends le temps d'évaluer ton rendement. Dans la section « Commentaires », tu peux écrire tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.

J'ai commencé le module le (date) _____ et je l'ai terminé le (date) _____.
Je pense que je l'ai terminé dans un délai raisonnable. oui non

Opérateurs de machines à imprimer : Module 3 – À l'imprimerie

Unité 1 – Lecture en milieu de travail

J'ai appris sept stratégies qui m'aideront à lire pour trouver de l'information.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> j'ai besoin de temps pour décider	<input type="checkbox"/> non
J'en ai appris davantage sur les éléments de présentation qui peuvent m'aider à trouver des renseignements dans des documents contenant beaucoup de paragraphes.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 2 – Documents en milieu de travail

Je sais que l'utilisation de documents est l'une des compétences essentielles les plus importantes pour les opérateurs de machines à imprimer.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'en ai appris davantage sur la présentation des listes et des tableaux.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je connais des éléments communs aux formulaires, ce qui m'aidera à les utiliser.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je me suis exercé à trouver des renseignements dans des formulaires et à les remplir.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 3 – Compétences en informatique

Je sais que j'aurai besoin de certaines compétences en informatique pour travailler dans une imprimerie. Avec l'aide de mon formateur ou ma formatrice, je me suis établi un plan de formation en informatique et j'ai commencé à le suivre.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------



Opérateurs de machines à imprimer

Module 4 : Travail d'équipe

- Unité 1** **Pour commencer**
- Unité 2** **Esprit d'équipe**
- Unité 3** **Résolution de problèmes au travail**
- Unité 4** **S'entendre avec son patron**
- Unité 5** **Accepter la critique**
- Unité 6** **Communication**
- Unité 7** **Service à la clientèle**

Unité 1 : Pour commencer

Introduction – Liens avec les autres compétences essentielles

Le **travail d'équipe** fait partie des compétences essentielles. Dans cette unité, nous te montrerons des façons de l'utiliser en combinaison avec d'autres compétences essentielles.

Pour bien travailler en équipe, plusieurs autres compétences essentielles sont importantes :

- **Une bonne capacité de raisonnement** – La résolution de problèmes, la prise de décisions, la pensée critique, la planification et l'organisation de son travail, l'utilisation particulière de la mémoire et la recherche de renseignements sont toutes « essentielles » pour bien s'entendre avec les gens et pour travailler en équipe.



- **De bonnes compétences en communication verbale** – Sans de bonnes compétences en communication, tu auras de la difficulté à te faire comprendre. Tu pourrais avoir du mal à comprendre les autres et faire des erreurs.

- **Des compétences en formation continue** – Une personne qui est toujours prête à apprendre et à changer selon les circonstances est un employé apprécié. Ça ne dérange personne si l'on fait des erreurs de temps en temps, mais ça ennuie tout le monde que l'on n'apprenne pas de ses erreurs.



Le travail d'équipe peut se décomposer en quatre catégories :

- **Travail en solitaire** – Même les employés qui travaillent seuls doivent suivre des directives et rendre des comptes à un superviseur ou à un patron.
- **Travail indépendant** – Ces employés ne sont pas physiquement seuls. Ils travaillent côte à côte avec les autres. Chaque personne a ses propres tâches, mais coordonne ses tâches avec les autres.
- **Travail avec un partenaire ou un aide** – Lorsque deux personnes travaillent ensemble, elles peuvent s'entraider pour effectuer leurs tâches.
- **Travail en tant que membre d'une équipe** – Une équipe est un groupe d'employés qui font leur travail en combinant leurs efforts et en coopérant.



Travail d'équipe

Partir du bon pied

Lorsque tu commences un nouvel emploi, tu veux partir du bon pied. Tu voudras impressionner ton patron et les personnes avec qui tu travailleras. Les conseils suivants pourront t'aider.

Attitude

Ton attitude est la clé du succès. Les bons employés ont une bonne attitude. Un employé qui n'a pas une bonne attitude ne fait pas d'effort pour s'entendre avec les autres. Il n'est pas prêt à faire sa part du travail.



Organisation

Essaie d'en savoir le plus possible sur ton nouvel emploi, ses produits et ses services avant de commencer. Essaie de te rappeler ce dont vous avez parlé pendant ton entrevue. Souviens-toi des personnes que tu rencontres, y compris leur nom et leur titre. Fais le trajet que tu suivras pour aller au travail. Pense à ce que tu pourrais manger pendant ta pause-repas.

Préparation

Prépare ce que tu porteras. Tes vêtements doivent être propres et ne pas être froissés. Tu dois avoir une bonne hygiène personnelle. Quand tu as une bonne présentation, tu es confiant, et c'est très important dans un nouvel emploi.

Ponctualité

Respecte ton horaire de travail; il y a des gens qui comptent sur toi. Demande quand tu peux prendre tes pauses (repas et autres). Demande à quelle heure tu dois commencer et à quelle heure tu peux partir.

Si tu ne peux pas arriver à l'heure...



... arrive en avance!

Fiabilité

Si tu manques des journées pendant la formation, tu manques des renseignements importants dont tu auras besoin pour faire ton travail ou réussir le cours. Fais ce qu'on attend de toi. Travaille les heures que tu es censé travailler. Si tu dis que tu feras quelque chose, fais-le.

Sourire

Fais bonne impression dès le départ. Si tu souris, si tu parais enthousiaste et si tu as une personnalité chaleureuse, les autres auront hâte de travailler avec toi.



Gentillesse

Apprends à connaître les personnes du bureau, surtout celles avec qui tu travailleras régulièrement. Tu auras besoin de leur aide et de leur appui. Traite tout le monde avec respect.



Questions

Ce n'est pas grave de ne pas tout savoir, surtout quand on apprend un nouvel emploi. Pose des questions. En général, les gens seront heureux de t'aider. Assure-toi de passer plus de temps à écouter qu'à parler. Tu gagneras du respect et assimileras plus de renseignements. Essaie de bien comprendre ce qu'on attend de toi et, dans le doute, pose des questions.

Prise de notes

Quand tu poses des questions, note les réponses. Ça t'évitera de poser la même question plusieurs fois. Il est bon aussi d'écrire les procédures à suivre, le nom des personnes clés et leurs coordonnées si tu en as besoin plus tard. Utilise certains des autres conseils de mémorisation proposés dans le module sur la capacité de raisonnement.



Commentaires

Il est important de demander des commentaires sur ce que tu fais, mais les gens sont souvent mal à l'aise de le faire. Le fait de demander des commentaires montre que tu attaches de l'importance à ton travail. Garde une attitude positive. Accepte la critique et les suggestions pour améliorer ton travail.



Comment travailles-tu le mieux?

Activité d'apprentissage 1

1. Pour chacune des quatre façons de travailler en équipe, explique ce que tu trouverais le plus facile et le plus difficile, et pourquoi.

a. Travail en solitaire

Ce que je trouverais le plus facile _____

Pourquoi? _____

Ce que je trouverais le plus difficile _____

Pourquoi? _____

b. Travail indépendant

Ce que je trouverais le plus facile _____

Pourquoi? _____

Ce que je trouverais le plus difficile _____

Pourquoi? _____

c. Travail avec un partenaire ou un aide

Ce que je trouverais le plus facile _____

Pourquoi? _____

Ce que je trouverais le plus difficile _____

Pourquoi? _____

d. Travail comme membre d'une équipe

Ce que je trouverais le plus facile _____

Pourquoi? _____

Ce que je trouverais le plus difficile _____

Pourquoi? _____

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Partir du bon pied

Activité d'apprentissage 2

1. Choisis deux des conseils de la section « Partir du bon pied » proposés plus tôt. Explique de quelle façon tu penses que chacun de ces conseils peut t'aider et pourquoi il est important.

a. **Conseil** _____

Comment peut-il m'aider? _____

Pourquoi est-il important? _____

b. **Conseil** _____

Comment peut-il m'aider? _____

Pourquoi est-il important? _____

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 2 : Esprit d'équipe

Dans le monde des affaires d'aujourd'hui, les employeurs considèrent les équipes et le travail d'équipe comme la meilleure façon de travailler. Ils ne recherchent pas une « étoile filante » qui atteint le sommet en solo. Ils recherchent plutôt des personnes qui peuvent travailler ensemble.

Une équipe, ce n'est pas juste un groupe de personnes qui travaillent au même endroit. Dans une équipe, les membres ne pensent pas juste à eux-mêmes. Ils pensent à toute l'équipe et dépendent les uns des autres. Ils s'efforcent de faire ce que l'équipe doit faire. Dans une vraie équipe, tous les membres sont tout aussi responsables les uns que les autres du travail de l'équipe. Un lieu de travail où les employés s'entendent bien tout en faisant leur travail est une entreprise prospère.

Esprit d'équipe : Le fait de coopérer avec d'autres personnes et de mettre ses intérêts personnels de côté pour collaborer et parvenir à un objectif commun.

As-tu l'esprit d'équipe? Si tu t'intègres bien à ton équipe, tu auras plus de chances de **garder ton emploi et d'être heureux au travail!**



Étapes à suivre pour avoir l'esprit d'équipe

1. **Sois fiable.** Les gens doivent pouvoir compter sur toi pour faire ton travail. Il est important d'être digne de confiance.
2. **Communique positivement.** Pour bien travailler en équipe, tu dois pouvoir exprimer tes pensées et tes idées clairement, directement, honnêtement et avec respect pour les autres. Tu dois aussi savoir écouter.
3. **Traite les autres avec respect.** Si tu n'aimes pas quelqu'un, évite de le dire. Ne parle pas des autres dans leur dos. Si tu parles en mal des autres, c'est toi qui fais mauvaise impression.
4. **Participe activement.** Fais preuve d'initiative et aide à faire bouger les choses en adoptant une attitude qui dise « Quelle contribution puis-je apporter pour que l'équipe atteigne ses objectifs? » Coopère avec les autres dans l'intérêt de l'équipe et de l'ensemble de l'entreprise.
5. **Communique l'information.** Sois prêt à communiquer l'information, les connaissances et l'expérience que tu as. Tiens les membres de ton équipe (tes collègues et ton patron) au courant. Aide les nouveaux employés.
6. **Sois flexible.** Le changement est tout à fait normal quand tu travailles en équipe. Les personnes qui ont l'esprit d'équipe savent s'adapter. Elles ne se plaignent pas et ne sont pas stressées quand l'équipe essaie quelque chose de nouveau.
7. **Essaie de résoudre les problèmes.** Une personne qui a l'esprit d'équipe n'a pas peur de s'attaquer à toutes sortes de problèmes pour trouver des solutions. Au lieu de ressasser les problèmes, de les éviter ou de les mettre sur le dos des autres, les personnes qui ont l'esprit d'équipe décident de résoudre les problèmes.



Unité 3 : Résolution de problèmes au travail

Il y a toujours plus d'une façon de gérer une situation. Tu fais des choix en fonction de tes connaissances et de ce que tu penses juste. Tu utilises tes compétences essentielles de pensée critique, de prise de décisions et de résolution de problèmes pour t'aider à décider quelle est la meilleure chose à faire.



Dois-je régler la situation moi-même ou demander de l'aide?

C'est souvent l'une des questions auxquelles il est le plus difficile de répondre, surtout pour les nouveaux employés. Pour les situations qui reviennent souvent, il y aura des directives à suivre qui t'indiqueront quelles décisions tu peux prendre toi-même, lesquelles l'équipe prendra et lesquelles ton superviseur prendra. Ne fais pas quelque chose sans permission pour devoir t'en mordre les doigts plus tard.

S'il survient une situation, un problème ou une préoccupation, signale-le dès que possible, même si tu l'as déjà réglé toi-même. Les autres membres de l'équipe ou ton patron et toi pourrez discuter de la façon dont tu as réglé le problème et de si c'est la meilleure façon de régler des situations semblables à l'avenir.

N'oublie pas, cependant, que tu n'es pas le seul employé, qu'il n'y a pas que toi dans l'équipe. Ne prends pas tout le temps de l'équipe ou du superviseur pour discuter des moindres problèmes et situations. Expose plutôt la situation et ta solution. Utilise ta capacité de raisonnement pour déterminer si c'est une *préoccupation pour l'entreprise*.



Esprit d'équipe

Activité d'apprentissage 3

Tu verras ci-dessous des termes qui se rapportent aux gens qui travaillent bien en équipe et aux gens qui ne travaillent pas bien en équipe. Choisis les termes qui sont positifs pour l'esprit d'équipe, puis encercle-les dans la grille de mots cachés.

confiant	querelleur	gentil
autoritaire	agressif	plaignard
agréable	serviable	aimable
je-sais-tout	blessant	accommodant
collaborateur	généreux	boudeur
commère	égoïste	attentif

E N É A A M G A C R F C É T C E N
 T B F U T E L O G L R B M L T T B
 U G É E N A M I I R R M T E M U G
 L L I T A I L M M U É T T M N L L
 A A I N I T N T R E É A E A B A A
 O L N N F I T N E T T A B N A O L
 L A R B N D E R A A E L G L É L A
 A E M T O A E G I R G R É E E A E
 I I N A C C O M M O D A N T O I I
 É E L S E R V I A B L E É E B É E
 E G C X E E N I B A M T R N L E G
 I É G T R A E F L L A A E A R I É
 L A L V É U L B E L E X U D I L A
 L E N N E L T L T O E C X X B L E
 N A F X E B T T L C A M E T A N A

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Promotion

Activité d'apprentissage 4

Michel travaille dans le bureau d'une imprimerie rapide. Il fait bien son travail, est toujours à l'heure et est rarement malade. Pourtant, quand l'opérateur d'imprimante au laser principal a pris sa retraite, c'est Susanne, et pas Michel, qui a eu la promotion. Michel a plus d'expérience et n'a pas compris pourquoi il n'a pas eu la promotion.

Même si Michel travaille bien, il ne s'entend pas bien avec les autres. Il n'essaie pas d'être gentil avec les gens et rit de ses collègues quand ils font des erreurs. Si quelqu'un a quelque chose à redire sur son travail ou le critique, Michel s'obstine avec lui. Michel se pense le meilleur à son travail et ne manque pas une occasion de le faire savoir.

1. Selon toi, quelles bonnes compétences professionnelles Michel a-t-il?

2. Selon toi, quelles mauvaises habitudes de travail a-t-il?

3. Donne deux conseils à Michel sur la façon d'améliorer ses relations avec les autres.

4. Avec un partenaire ou en groupe, discute des conséquences que le comportement et l'attitude de Michel à l'égard des autres ont eues sur son emploi selon toi.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
| Capacité de raisonnement | | | |
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique | |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | | |



S'entendre avec les autres

Activité d'apprentissage 5

Dans chacune des situations suivantes, encercle la lettre qui correspond au meilleur choix pour s'entendre avec les autres au travail.

1. Tu partages une tâche avec une autre employée de l'imprimerie. Elle veut diviser le travail de façon à ce que vous fassiez chacun la moitié du travail de bureau. C'est plus difficile pour toi parce que tu viens d'arriver, donc tu penses que ce n'est pas juste.
 - a. Tu « te grouilles » et tu t'arranges pour faire ta part du travail.
 - b. Tu dis aux autres que tu veux en faire moins.
 - c. Tu te plains à ton patron.
2. Tu n'aimes pas l'un des employés avec qui tu dois travailler.
 - a. Tu es honnête et tu le dis.
 - b. Tu le gardes pour toi et tu essaies d'être gentil.
 - c. Tu dis à ton patron que tu ne veux pas travailler avec cette personne.
3. L'un des employés dans l'imprimerie où tu travailles est handicapé.
 - a. Tu te moques de lui. Il doit avoir l'habitude.
 - b. Tu acceptes la personne et tu l'aides quand elle en a besoin.
 - c. Tu évites la personne.
4. Une employée plus âgée que toi te dit souvent comment faire ton travail. Tu préférerais le faire à ta façon.
 - a. Tu écoutes ses conseils. Elle pourrait savoir quelque chose que tu ne sais pas.
 - b. Tu lui dis d'arrêter de te déranger.
 - c. Tu l'ignores. Elle est probablement dépassée de toute façon.

5. Tu n'es pas d'accord avec la façon dont ta collègue veut que vous fassiez votre tâche.
- a. Tu le lui dis de façon calme en lui expliquant pourquoi.
 - b. Tu lui ris au nez.
 - c. Tu élèves la voix pour que tout le monde voie à quel point tu es intelligent.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Travail d'équipe

Activité d'apprentissage 6

Tu travailles sur le même projet au travail depuis plusieurs semaines. Le projet consiste à faire le ménage dans les fichiers de l'imprimerie. C'est un si gros travail qu'une autre employée, Anna, a aussi été affectée à la tâche. Même si vous êtes censés partager le travail, Anna a peu à peu pris les choses en main et te dit quoi faire et quand le faire. Est-ce que tu te fais des idées ou il semble que les pauses-café et les pauses-repas d'Anna tombent toujours quand c'est son tour d'aider? Tu as l'impression de faire plus que ta part du travail et, maintenant, le patron se demande pourquoi, avec deux employés, le projet n'est toujours pas terminé.

1. En utilisant les étapes de résolution de problèmes présentées dans le module sur la capacité de raisonnement et les quatre premières étapes du tableau à la page suivante, réponds aux questions suivantes.
 - a. Selon toi, quels sont les problèmes à l'imprimerie? (**S**oulève les problèmes.)
 - b. Quels sont les faits? (**O**rganise les faits.)
 - c. Trouve des solutions pour résoudre les problèmes. (**L**iste les solutions.)
 - d. Qu'est-ce qui pourrait produire des résultats positifs et quelles difficultés pourrait-il y avoir? (obstacles ou conséquences possibles)
 - e. Quelle est la meilleure solution et quelles étapes suivrais-tu pour la mettre en place? (**V**érifie ton choix.)
2. Qu'en pensent les membres de ton groupe et ton formateur ou ta formatrice? Discute de tes réponses avec eux. (**É**value ta solution.)

Rappel : Utilise l'acronyme **SOLVE** (« résoudre » en anglais) pour ne pas oublier les étapes de résolution de problèmes.



1. **Soulève** les problèmes :

2. **Organise** les faits

3. **Liste** les solutions

Solution possible 1

Solution possible 2

Solution possible 3

Obstacles/Conséquences

Obstacles/Conséquences

Obstacles/Conséquences

Quelle est la meilleure solution?

4. **Vérifie** ton choix : _____

Qu'en pensent les autres?

5. **Évalue** ta solution _____

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 4 : S'entendre avec son patron

Travailler en équipe et s'entendre avec les autres implique aussi de s'entendre avec la personne pour qui on travaille – son employeur, son superviseur ou son « chef d'équipe ». Ce n'est pas toujours facile de s'entendre avec cette personne. Tu ne seras peut-être pas toujours d'accord avec elle ou tu n'aimeras peut-être pas tout d'elle, mais il y a des choses que tu peux faire.

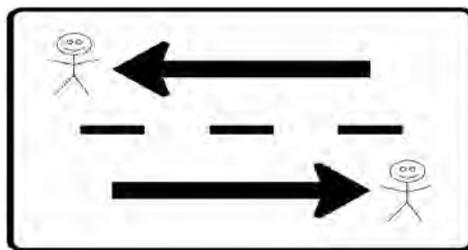
Être aimable. Cela ne signifie pas que vous deviez devenir les *meilleurs* amis du monde et faire des choses ensemble en dehors du travail. Il suffit d'un sourire, d'un contact visuel et d'un simple bonjour.

Écouter. Il est important d'écouter attentivement et de suivre les directives de son superviseur.

Être fiable. Arrive à l'heure, ou même un peu en avance au travail. Les retards et les absences fréquentes sont les deux principaux sujets de reproche des employeurs envers les employés.

Faire de son mieux, en tout temps! Ce n'est pas toujours amusant de travailler, mais faire du bon travail t'apportera sûrement une certaine satisfaction. Sois fier de ton travail.

Montrer du respect pour la personne responsable. Ne parle pas en mal d'elle dans son dos. Si tu dis du mal d'elle, ça pourrait venir à ses oreilles. Pour ce qui est du **respect de la part** de ton superviseur, tu devras le mériter. Travailler fort, faire de ton mieux et suivre ces conseils sont de bonnes façons de mériter le respect. Le respect va dans les deux sens. Si tu traites les autres avec respect, ils te respecteront en retour.



Le respect va dans les deux sens!

Enfin, accepte le fait que ton superviseur ou ton formateur est humain. Comme toi, il a ses bonnes et ses mauvaises journées et fait des erreurs. Le superviseur est important pour l'« équipe » de travail et pour toi.



Plaire à la personne responsable

Activité d'apprentissage 7

Encerle la meilleure façon de bien t'entendre avec ton patron dans chacune des situations suivantes.

1. Ton patron tient à ce que les bureaux et les tables dans la salle d'impression soient propres et en ordre à la fin de chaque quart. Tu devrais :
 - a. Passer quelques minutes de plus à nettoyer.
 - b. Essayer de le rendre moins exigeant.
 - c. Lui faire faire cette partie du travail lui-même.
2. Tu penses que ta patronne a oublié une commande importante. Tu devrais :
 - a. Ne rien dire. Ce n'est pas ton problème.
 - b. Le lui rappeler en privé.
 - c. Dire à tout le monde que tu t'en es souvenu, mais qu'elle a oublié. Elle sera impressionnée par ta mémoire.
3. Le patron te donne un nouveau travail à faire. Tu devrais :
 - a. Lui dire que tu n'as pas le temps de le faire.
 - b. Bougonner et te plaindre à qui veut l'entendre que ta charge de travail est trop lourde.
 - c. Accepter le travail de bon gré.
4. Ton patron te donne des directives pour accomplir une tâche. Tu as bien essayé de comprendre, mais tu n'y arrives vraiment pas. Tu devrais :
 - a. Demander des clarifications.
 - b. Prétendre que tu comprends pour ne pas avoir l'air stupide.
 - c. Continuer à faire de ton mieux pour tenter de comprendre par toi-même.

5. Ton patron te dit qu'il n'aime pas la façon dont tu as disposé un travail d'impression. Il veut que tu le fasses autrement. Tu devrais :
 - a. Lui dire aussitôt pourquoi ta façon est la meilleure.
 - b. Te fâcher. Lui faire savoir que tu as travaillé fort.
 - c. Rester calme. Si tu as une bonne raison, explique-lui pourquoi tu l'as fait ainsi. S'il n'est toujours pas d'accord, refais-le à sa manière.
6. Lors de ta première journée, ton patron te demande de seulement répondre au téléphone et prendre les messages. Tu trouves que c'est trop simple et ennuyeux. Tu devrais :
 - a. Refuser de le faire. Tu vaud mieux que ça.
 - b. Faire de ton mieux pour exécuter chaque tâche qu'on te donne.
 - c. Essayer de t'en sortir en faisant le moins de travail possible.
7. L'une des autres employés arrive souvent en retard au travail et semble ne pas subir de conséquences. Tu devrais :
 - a. Quand même arriver à l'heure.
 - b. Arriver aussi tard qu'elle, mais pas plus.
 - c. La dénoncer à ton patron.
8. Certaines règles de ton nouvel emploi te semblent trop sévères. Tu devrais :
 - a. Suivre les règles même si tu ne les aimes pas.
 - b. Suivre seulement les règles que tu approuves.
 - c. Te plaindre à tous tes collègues.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Qu'est-ce qui dépend de toi?

Activité d'apprentissage 8

Bien sûr, ton superviseur décide de beaucoup de choses dans ta vie professionnelle, mais certaines choses dépendent de toi aussi. Par exemple, ça ne tient qu'à toi de rendre ton travail plus agréable en adoptant une bonne attitude. Tu trouveras ci-dessous une liste de choses qui font partie de la vie au travail. Coche la case qui indique selon toi dans quelle mesure ces choses dépendent de l'employé. Explique ton choix. Il peut y avoir plus d'une bonne réponse.

1. Être content de son travail.
 beaucoup un peu pas du tout

2. S'entendre avec son patron.
 beaucoup un peu pas du tout

3. Être accepté au sein de l'équipe de travail.
 beaucoup un peu pas du tout

4. Obtenir une augmentation ou une promotion.
 beaucoup un peu pas du tout

5. Recevoir plus de responsabilités.
 beaucoup un peu pas du tout

6. Être considéré comme une personne fiable.
 beaucoup un peu pas du tout

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 5 : Accepter la critique

Il peut être très difficile d'accepter la critique de qui que ce soit. Quand ton superviseur te critique ou te corrige, tu peux te sentir insulté ou mal à l'aise. Pourtant, la critique constructive fait partie de tous les emplois.

Critique constructive : Conseils ou opinions qui sont soigneusement pesés et visent à favoriser l'amélioration, souvent en proposant des solutions possibles.

La critique constructive peut aider à faire de nous de meilleurs employés. Elle peut nous aider à réfléchir à la façon dont nous agissons et nous travaillons avec les autres. Nous devons écouter les suggestions. N'oublie pas qu'une attitude positive nous aidera à établir de bonnes relations avec les autres et à gagner leur confiance et leur respect.

Choses à faire et à ne pas faire quand on fait une erreur :

- Ne pas se plaindre.
- Ne pas trouver des excuses.
- Ne pas rejeter la faute sur quelqu'un d'autre.
- Apprendre de ses erreurs et faire mieux la prochaine fois.
- Demander de l'aide au besoin.

Quand tu fais une erreur, acceptes-en la responsabilité. Prends d'abord le temps de t'excuser, puis établis un plan, seul ou avec l'aide de ton patron, pour éviter que ça se reproduise. N'oublie pas, on ne te demande pas d'être toujours parfait, mais on ne s'attend pas à ce que tu ne fasses que des erreurs non plus.

Rappel :

Apprends de tes erreurs! Ne les répète pas!





Critique constructive

Activité d'apprentissage 9

Imagine-toi dans chacune des situations suivantes. Ton patron te critique ou te corrige. Écris ce que tu considères comme une réponse appropriée.

Situation 1

Patron : « *Je ne suis pas satisfait des exemplaires que tu as imprimés.* »

Toi :

Situation 2

Patron : « *Tu es arrivé en retard au travail deux fois cette semaine.* »

Toi :

Situation 3

Patron : « *Tu ne suis pas les règles de l'imprimerie pour les pauses. Avant de prendre ta pause, tu dois attendre qu'il n'y ait plus de travaux d'impression dans la pile urgente.* »

Toi :

Situation 4

Patron : « Tu n'as pas débranché l'imprimante au laser pendant que tu en faisais l'entretien ce matin. Comme je te l'ai expliqué au début, tu dois suivre les règles de sécurité de l'imprimerie. »

Toi :

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 6 : Communication

Les compétences en communication sont nécessaires dans tous les aspects de notre vie quotidienne. Dans cette unité, nous parlerons de la façon de communiquer avec les autres, surtout les personnes avec qui tu travailles.

Tu t'appuieras sur les compétences que tu as déjà apprises pour en apprendre de nouvelles. Il est important d'avoir de bonnes compétences en communication interpersonnelle pour réussir dans n'importe quel emploi. Les employeurs recherchent les personnes qui savent remplir les fonctions du poste, mais ils recherchent aussi des employés qui savent bien communiquer.

Les compétences en communication interpersonnelle sont les outils que nous utilisons pour faire comprendre aux autres nos pensées, nos sentiments, nos besoins et nos désirs. Ces outils nous aident aussi à faire comprendre aux autres que nous comprenons *leurs* pensées, *leurs* sentiments, *leurs* besoins et *leurs* désirs. Une communication efficace, c'est transmettre ton message aux autres clairement, tout en recevant clairement l'information que les autres t'envoient.



La communication ne réussit que lorsque les deux personnes comprennent le même message à la suite de la communication.

Communication non verbale

Langage du corps



On peut diviser la communication en deux grands groupes : la communication verbale et la communication non verbale. La communication verbale, c'est la communication qui se rapporte aux mots ou qui en utilise. Donc, en plus de la communication orale, elle comprend la communication écrite et la communication en langue des signes. Ce sont tous des types de communication reposant sur des mots.

La communication non verbale ne repose pas sur des *mots*. C'est l'échange de messages *sans mot*. Ces messages sont transmis par des choses comme des gestes, le toucher, la posture, l'apparence personnelle (style vestimentaire ou coiffure), la qualité de la voix, l'émotion et la façon de s'exprimer. La communication non verbale est souvent appelée « langage du corps » ou « langage corporel ». Quand nous parlons (ou écoutons), nous faisons attention aux mots, mais notre cerveau traite aussi les messages qu'il reçoit par le langage corporel.

Dans une conversation, les messages sont communiqués par des mots, par la façon dont on dit les mots (le ton de la voix) et par le langage corporel. Une étude récente leur accorde l'importance suivante :

Ton de la voix	38 %
Autre langage corporel	55 %
Mots employés	7 %

Ton corps envoie des signaux ou des messages aux autres sans que tu aies besoin de dire quoi que ce soit. Il est donc logique de faire attention à ce que ton langage corporel révèle aux autres et d'apprendre à déchiffrer les indices non verbaux que les autres te donnent. Regarder les autres s'exprimer est un bon moyen d'en apprendre plus sur le langage corporel.

Il y a de nombreux types de communication non verbale. L'ensemble des signaux et des indices présentés sur les pages suivantes peuvent t'aider à communiquer avec les autres.

Expressions du visage

Les expressions du visage sont un moyen facile de communiquer tes émotions. As-tu déjà entendu l'expression « ça se lit sur son visage »? S'il fronce les sourcils, est-ce que ça veut dire qu'il réfléchit ou qu'il n'est pas d'accord avec ce que tu dis? Regarde-toi dans un miroir pour voir à quoi ton visage ressemble lorsque tu essaies de communiquer les émotions de la joie, de la surprise, de la peur ou de la colère. Le rire et les sourires sont presque magiques. Un sourire, par exemple, peut envoyer un message positif de chaleur, d'accueil, de confiance et de relaxation.



Mouvements du corps et posture

Les mouvements du corps et la posture jouent un grand rôle dans la transmission de messages non verbaux. L'opinion que tu te fais des autres est influencée par la façon dont ils s'assoient, marchent, se tiennent debout ou même par la façon dont ils tiennent leur tête. Si tu penches légèrement la tête sur le côté, cela indique aux autres que tu écoutes. Une bonne posture donne une impression de confiance et améliore ton apparence personnelle, autant qu'une bonne présentation. Essaie de détendre tes épaules si tu ne veux pas avoir l'air préoccupé ou stressé. Quand tu parles à quelqu'un, tourne ton corps vers lui pour lui faire face. Penche-toi un peu vers lui pour lui montrer que ça t'intéresse et que tu es attentif à ce qu'il dit. Hoche la tête de temps à autre pour montrer que tu comprends et que tu t'intéresses à ce qu'il dit.



Gestes



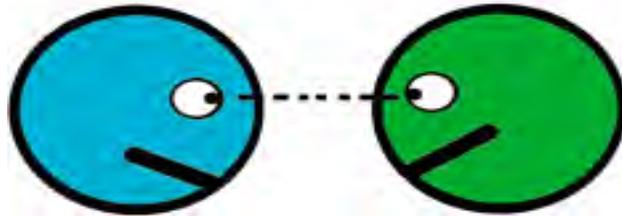
Les gestes font partie de notre vie de tous les jours. Les mains jouent un rôle de premier plan dans le langage corporel. Quand on discute, on fait des signes, on pointe et on utilise les mains, souvent sans s'en rendre compte. Contrairement aux expressions du visage, la signification des gestes peut être très différente d'une culture ou

d'une région à l'autre. Tu dois faire attention pour éviter les malentendus. Si tes mains sont actives et si tu fais des gestes pendant une conversation, cela montre que tu t'impliques et que tu as de l'énergie. Lorsque la paume de tes mains fait face au ciel, cela indique que tu es ouvert, amical et chaleureux. Fait intéressant : une étude récente conclut que parler avec ses mains ou *faire des gestes* peut faciliter la réflexion. L'étude a révélé que les personnes qui ont fait des gestes pendant leurs explications se souvenaient de plus de choses que les personnes qui n'avaient pas utilisé leurs mains.

Contact visuel

Le contact visuel est très important, puisque la vue est le sens dominant de la majorité des gens. La façon dont tu regardes une personne peut communiquer beaucoup de choses, par exemple, de l'intérêt, de l'affection, de l'hostilité ou de l'attirance. Lorsque tu regardes une personne et que tu gardes un contact visuel avec elle, tu montres un intérêt envers elle et ce qu'elle dit. Si tu passes ton regard sur tout ce qu'il y a dans la pièce pendant une conversation, cela donne l'impression que tu n'es pas à l'aise et que tu ne t'intéresses pas à ce qu'on te dit. Le contact visuel est important pour maintenir la conversation et savoir ce que l'autre personne pense de ce que tu dis.

Contact visuel



Toucher

Le toucher est un excellent moyen de communication non verbale. Réfléchis au message que tu envoies par les gestes suivants :

- une tape timide sur l'épaule;
- une accolade chaleureuse;
- une tape rassurante dans le dos
- une prise contrôlante sur le bras;
- une poignée de main ferme et confiante.



Espace

T'es-tu déjà senti mal à l'aise pendant une conversation parce que l'autre personne se tenait trop près de toi ou entrait dans ta « bulle »? Nous avons tous besoin d'un certain espace physique, mais tout le monde n'a pas besoin du même, selon la culture ou la situation. Il faut faire attention à ne pas entrer dans la bulle des autres en nous tenant ou en nous assoyant trop près d'eux. Tu peux utiliser l'espace personnel pour communiquer plusieurs messages non verbaux, y compris l'intimité, l'agressivité, la dominance ou l'affection.



Voici quelques conseils pour envoyer certains messages avec la communication non verbale :

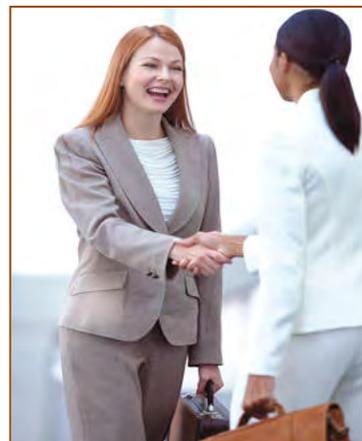
Conseils sur le langage corporel à utiliser pour donner les impressions suivantes :

Gentillesse

- Sourire
- Hocher la tête
- Serrer la main
- Maintenir le contact visuel
- Adoucir l'expression du regard
- Faire face à l'autre personne

Confiance

- Maintenir le contact visuel
- Se tenir bien droit
- Faire des gestes ouverts
- Détendre l'expression de son visage
- Sourire franchement



Calme

- Respirer lentement
- Rester tranquille (ne pas avoir la bougeotte)
- Faire des mouvements lents et coordonnés
- S'asseoir au fond de sa chaise
- Détendre les épaules, sans les voûter ni les crispier

Tu seras peut-être étonné d'entendre que le langage corporel a même une influence sur nos conversations téléphoniques. Mais si nous ne pouvons pas voir le corps de la personne, comment peut-il nous transmettre un message?

La voix sert à communiquer, même si on n'emploie pas de mots. Cela se produit par le ton, le timbre et le volume qui viennent modifier le son de la voix. Quand tu parles à quelqu'un, cette personne peut « lire » ta voix tout en écoutant tes mots. Ces sons non verbaux donnent des indices concernant ce que nous pensons vraiment et ce que nous voulons vraiment dire. Par exemple, le ton de ta voix peut être un signe de sarcasme, de colère, d'affection ou de confiance.

« Un sourire
sur ton visage...



... c'est un sourire
dans ta voix! »

Quand nous sourions, notre voix est plus claire et plus aiguë. À l'inverse, s'il y a de la colère sur notre visage, notre voix sera plus grave et accentuée.

Les expressions du visage et les gestes ont un effet sur notre voix. La voix transmet ensuite le message à notre interlocuteur (la personne à qui l'on parle) de façon à ce qu'il comprenne ce que nous communiquons. Que la conversation ait lieu au téléphone ou en personne, les expressions du visage et les gestes, qui font partie du langage corporel, jouent un grand rôle dans le processus de communication.



Le langage corporel peut presque toujours être interprété de plusieurs façons. On ne peut donc pas tirer de conclusions à partir d'un seul élément du langage corporel. Une personne qui évite le contact visuel peut être gênée ou en train de mentir, ou tout simplement timide. Ne suppose pas le pire sur un simple indice. Tiens compte de tous les indices non verbaux qu'on te donne. N'oublie pas de faire attention à ton langage corporel et veille à ce que tes messages verbaux et non verbaux concordent.



L'entrevue d'emploi

Activité d'apprentissage 10

La communication non verbale est importante lors d'une entrevue d'emploi. Tu verras ci-dessous une liste d'affirmations sur des indices corporels. Encerle « Vrai » ou « Faux » pour chacune d'entre elles. Est-ce que tu peux remplir le blanc de la dernière affirmation?

1. Une poignée de main ferme donne une bonne première impression.	Vrai	Faux
2. Si tu fais face à la personne qui te parle, tu donneras l'impression d'être agressif ou de t'imposer.	Vrai	Faux
3. Si tu ne te tiens pas tranquille (si tu gigotes sur ta chaise ou si tu bouges constamment tes mains et tes jambes), cela indique que tu es nerveux.	Vrai	Faux
4. Garder un contact visuel constant met les autres mal à l'aise parce qu'ils sentent que tu envahis leur espace personnel.	Vrai	Faux
5. Les gestes de la main où tes paumes font face au ciel sont signe d'ouverture et de gentillesse.	Vrai	Faux
6. Si tu détends tes épaules, cela indique que tu es déprimé.	Vrai	Faux
7. Un sourire est signe de _____.	Vrai	Faux

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Communication par le langage corporel

Activité d'apprentissage 11

Pour les questions qui suivent, encercle la lettre (a, b ou c) correspondant au meilleur moyen de communiquer de façon non verbale selon toi dans chaque situation. Dans l'espace suivant chaque question, explique brièvement ton choix. (On a fait la question 1 pour te donner un exemple de ce qu'on demande.)

1. a) Quand je rencontre quelqu'un pour la première fois, j'attends que l'autre personne se présente d'abord.
- b) Quand je rencontre quelqu'un pour la première fois, je me présente en souriant et je tends la main à l'autre personne ou je lui fais un signe de la tête.
- c) Quand je rencontre quelqu'un pour la première fois, je lui donne une accolade.

La meilleure réponse est b). C'est bien de se présenter en premier et de le faire en souriant et en serrant la main de l'autre (ou en faisant un signe de la tête s'il est difficile de tendre la main). C'est un signe de confiance et ça aide à établir de bonnes relations.

2. a) J'ai tendance à être sérieux et à ne pas sourire souvent quand je parle.
- b) Je souris tout le temps pendant mes conversations.
- c) Je souris aux moments appropriés pendant mes conversations.

3. a) J'établis un contact visuel avec la personne à qui je parle.
- b) J'établis parfois un contact visuel avec la personne à qui je parle.
- c) Je n'établis jamais de contact visuel avec la personne à qui je parle.

4. a) Pendant une conversation, ma tête est toujours parfaitement immobile.
b) Quand je parle à quelqu'un, je hoche la tête à des moments appropriés pendant la conversation.
c) Quand je parle à quelqu'un, je hoche la tête constamment.
-
-

5. a) Je me tiens à moins de 50 cm de la personne à qui je parle, ou le plus près possible d'elle.
b) Quand je parle à quelqu'un, j'essaie de me tenir à 1,5 m ou 2 m de lui.
c) J'aime me tenir à au moins 4 m de la personne à qui je parle pour lui donner tout l'espace dont elle a besoin.
-
-

6. a) Quand une personne me parle, je croise les bras et la fixe.
b) Pendant une conversation, je me penche souvent vers l'arrière et tourne mon corps de façon à ne pas faire face à la personne qui me parle.
c) Quand j'écoute quelqu'un, je lui fais toujours face et je me penche légèrement vers l'avant pour lui montrer que ce qu'il me dit m'intéresse.
-
-

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Communication verbale

Maintenant que nous avons parlé de la façon de communiquer non verbalement avec des outils comme les sons, le ton de voix et les gestes, il est temps de réfléchir à la façon d'améliorer nos compétences de communication verbale.

RAPPEL : Il y a communication verbale lorsque deux personnes ou plus communiquent à l'aide de « mots », indépendamment de la forme (communication orale, écrite ou en langue des signes).



Communication orale



Pour la majorité des gens, parler, c'est facile. Mais communiquer, qui consiste à transmettre son message de façon à ce qu'il soit compris, c'est une autre paire de manches. Une bonne communication exige d'écouter et de parler habilement, et non de parler sans réfléchir. Tout le monde parle tous les jours, mais ce n'est pas tout le monde qui le fait bien.

Certaines personnes sont difficiles à suivre, d'autres expliquent leurs pensées de façon compliquée, et d'autres encore sont tout simplement ennuyeuses.

Les compétences de communication orale (la capacité de bien parler) sont importantes au travail. Beaucoup de bons travailleurs ratent des occasions de promotion parce qu'ils n'ont pas les compétences de communication orale nécessaires.

Imagine que ta lettre de présentation et ton CV ont fait bonne impression et que l'employeur t'a appelé pour passer une entrevue. C'est le moment de t'assurer d'avoir les bons outils de communication orale pour faire bonne impression pendant l'entrevue. De bonnes compétences de conversation à elles seules ne te donneront pas l'emploi que tu demandes, mais elles peuvent te donner un gros avantage pendant l'entrevue.

Quand tu parles, ton message est-il cohérent et organisé, ou flou et désorganisé? Sais-tu quand parler, quand écouter et quand poser des questions? Chaque fois que tu parles à quelqu'un, tu as l'occasion de faire bonne impression. Améliore tes compétences pour saisir cette occasion.

Conseils pour acquérir de bonnes compétences de communication orale :

- ✓ Articule. Parle clairement et utilise des mots simples et faciles à comprendre.
- ✓ Parle assez fort pour être entendu, mais ne crie pas.
- ✓ Ne parle pas trop vite. Parle à une vitesse confortable de façon à ne pas manger tes mots et à bien les articuler.
- ✓ Utilise des phrases simples et complètes pour que le message soit plus facile à comprendre.
- ✓ Marque une pause entre tes phrases et tes idées pour donner le temps à ton interlocuteur de réfléchir et de comprendre ce que tu dis.
- ✓ Fais des liens entre tes idées ou arguments et présente-les de façon logique. Ainsi, ton interlocuteur pourra suivre ce que tu dis plus facilement.
- ✓ Ne mâche pas de gomme et ne mange pas quand tu parles.

Dans les conversations ou les discussions que tu as au travail, tu ne peux pas toujours être aussi détendu que lorsque tu parles à tes amis. Tu dois faire plus attention aux mots et aux expressions que tu utilises. Marque des pauses et réfléchis avant de parler pour ne pas te répéter ou devoir t'expliquer en disant, « ce que je veux dire, c'est... ». Quand tu parles correctement, les autres peuvent comprendre ce que tu dis du premier coup.

Habitudes à éviter :

- Sacrer.
- Faire des fautes de grammaire.
- Parler en utilisant du langage familier.
- Ajouter des mots inutiles, par exemple : tu sais, comme, genre, euh...

Communication écrite

La rédaction n'est pas l'une des compétences essentielles les plus importantes pour le travail des opérateurs de machines à imprimer, mais tes communications écrites doivent être claires et directes. Voici des exemples de rédaction qu'on pourrait attendre de toi dans une imprimerie :



- Prendre en note les détails de commandes faites par téléphone.
- Rédiger des notes personnelles afin de se rappeler des renseignements tels que la date d'une commande, les problèmes rencontrés et les exigences spéciales, et de les consigner.
- Remplir des formulaires de commande, des factures, des actes de vente et des formulaires de production.
- Produire des étiquettes pour l'utilisation et l'expédition.
- Rédiger des notes à des techniciens sur des problèmes rencontrés avec des presses à imprimer, des photocopieurs et d'autres machines.
- Rédiger des notes ou des messages sur courrier électronique à des collègues, afin de décrire des problèmes liés aux machines ou à un travail à effectuer.

Pourquoi la rédaction est-elle si importante au travail?

Lorsque les messages sont mal écrits, on perd un temps précieux à essayer de comprendre ce qui est écrit (le message de l'émetteur). Les fautes d'orthographe, l'écriture illisible ou les phrases sans queue ni tête peuvent compliquer la recherche des renseignements dont on a besoin. Fais en sorte que ce que tu *écris* soit *lu* dans le sens que tu lui donnes.



L'**écriture cursive**, ou ce qu'on appelait jadis la calligraphie, n'est plus aussi importante qu'elle l'était il y a quelques années. C'est parce que de plus en plus de travail se fait à l'ordinateur – y compris la rédaction. Par contre, en milieu de travail, une écriture facile à lire est encore importante. Le message téléphonique le plus complet et précis est inutile si l'information qu'il contient est incompréhensible parce que la personne qui l'a pris en note écrit mal.

Dans le module précédent, nous avons parlé d'utiliser des documents et de remplir des formulaires. Voilà où tes compétences en rédaction entrent en jeu. Ton lieu de travail aura des formulaires précis à remplir. Tu dois utiliser les **bons** formulaires et **écrire** les **bons** renseignements aux **bons** endroits. À la page suivante, tu trouveras une note de service de Jeanne Tremblay qui dit exactement ça pour les messages téléphoniques.

Note de service

DESTINATAIRES : *Tout le personnel*
 EXPÉDITRICE : *Jeanne Tremblay*
 PRIORITÉ : *Important*
 DATE : *Le 12 octobre 2010*
 OBJET : *Bonne prise de message*

*Dernièrement, nous avons eu des problèmes en raison de messages téléphoniques incomplets ou incorrects. J'aimerais rappeler à tous les employés d'utiliser le formulaire approprié (ci-joint) et de veiller à le remplir correctement et complètement. J'ajoute le conseil suivant :
 Lorsque vous notez un message téléphonique, répétez le nom, le numéro de téléphone et le message à la personne pour confirmer vos notes avant de raccrocher.*

MESSAGE

To/À _____
 M _____
 M _____
 OF/DE _____
 Phone No./ Téléphone _____

Phoned A Téléphone	Returned your call A rapelle
Called to see you Est venu vous voir	Please call Rapelle S.V.P.
Would like to see you Desire vous rencontrer	Will call again Rapellera

URGENT

MESSAGE: _____

DATE _____ Time _____
 Heure _____

SIGNATURE _____

Selectum
 Trade Call 95 10, 20, 30
 3000

Lorsque tu écris, prends le temps de faire ce qui suit :

- ✓ Évite les longueurs. Fais des phrases courtes et directes.
- ✓ Utilise un vocabulaire simple – tu ne veux pas que ton lecteur ait besoin d'un dictionnaire pour comprendre ce que tu dis.
- ✓ Évite le jargon et le langage familier. Les propriétaires d'entreprise se plaignent souvent de l'invasion du langage familier, du langage de textos et des abréviations au travail. De nombreux employés semblent ne pas savoir que des expressions comme LOL ne sont pas appropriées au travail.
- ✓ Fais attention à la grammaire, à la ponctuation et à l'orthographe. Aie toujours un bon dictionnaire à portée de la main et utilise le correcteur orthographique et grammatical de ton logiciel de traitement de texte.
- ✓ Relis ton message avant de l'envoyer. Vérifie le ton du message et l'attitude. Si tu penses que le message peut être compris de travers, il le sera probablement. Prends le temps de le rendre plus clair.



Rappel : Si tu utilises un logiciel de traitement de texte, active ton correcteur d'orthographe et de grammaire.



Rappel : Garde un dictionnaire ou un dictionnaire analogique à portée de la main quand tu écris.





Communication verbale et non verbale

Activité d'apprentissage 12

Tu verras ci-dessous dix « communications » différentes. Lis-les et indique à côté de chacune si tu penses qu'il s'agit de communication verbale ou de communication non verbale en cochant la case appropriée. Discute de tes choix et des raisons de tes choix avec un pair ou avec ton formateur ou ta formatrice.

Communication	Verbale	Non verbale
Un panneau « Ne pas déranger »	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une accolade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un téléphone qui sonne	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un échange en langue des signes avec un ami sourd	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le fait de siffler ou de fredonner	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une carte de fête	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le fait de chanter une chanson	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un clin d'œil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un message sur un répondeur	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une poignée de main	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Compétences en communication

Activité d'apprentissage 13

1. Pourquoi la rédaction est-elle si importante au travail? Selon toi, comment les compétences en rédaction peuvent-elles t'aider lorsque tu poses ta candidature à un emploi?

2. Nomme quatre habitudes de communication orale à éviter.

3. Dans ce module, on a présenté sept conseils pour acquérir de bonnes compétences en communication orale. Peux-tu en nommer quatre?

4. Donne des exemples de rédaction qu'on pourrait attendre de toi dans une imprimerie.

5. Quelles compétences en communication (verbale et non verbale) mentionnées dans ce module te seraient utiles pendant une entrevue d'emploi?

6. Pourquoi est-il important d'avoir une belle écriture en milieu de travail?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Communication téléphonique



En tant qu'outil de communication au travail, le téléphone est là pour rester. Pour que ce soit un outil efficace, tu dois savoir l'utiliser. Nous avons parlé un peu plus tôt de l'effet du langage corporel sur la communication téléphonique. Dans cette section, nous discuterons de l'étiquette à suivre au téléphone et d'autres conseils utiles qui t'aideront à faire passer ton message et à faire bonne impression lorsque tu parles au téléphone.

Respirer

Pour avoir une belle voix au téléphone, il faut beaucoup d'air ou de puissance. Avant de décrocher, inspire profondément. Nous sommes nombreux à avoir une « respiration superficielle », ce qui nous donne l'air fatigué quand nous parlons au téléphone. L'objectif est de donner l'impression que tu aimes ton travail et que tu es content de parler à la personne. Pour que ta voix soit exceptionnelle tout au long de la conversation, fais souvent des pauses pour respirer. Il y a d'autres avantages à tirer de ces pauses : elles éliminent les mots inutiles comme « ah » ou « euh » qui donnent l'impression que tu n'es pas sûr de toi. Elles te donnent également le temps de rassembler tes idées pour mieux les expliquer du premier coup.

Parle un peu plus lentement quand tu parles au téléphone ou quand tu laisses un message. Combien de fois as-tu dû rejouer un message sur ton répondeur ou demander à quelqu'un de se répéter afin de comprendre ce qu'il disait ou de noter le numéro de téléphone qu'il a débité à toute allure?

Se présenter

Commencer par une bonne salutation quand on répond au téléphone aide à établir une bonne relation. C'est aussi une façon d'être poli. Si tu rencontrais ton interlocuteur en personne, tu lui serrerais la main et le saluerais.

Voici les trois éléments d'une salutation appropriée lorsqu'on répond au téléphone :

- Nommer l'entreprise ou le lieu de travail.
- Se nommer et indiquer son titre ou son service.
- Demander à la personne qui appelle en quoi on peut lui être utile.



Recueillir les renseignements

Un appel téléphonique a toujours un but. La personne t'appelle ou tu l'appelles pour une raison. C'est à toi de donner ou de trouver cette raison aussi vite et clairement que possible. Ce pourrait être aussi simple que de prendre un message, où tout ce que tu as à faire est de demander le nom et le numéro de téléphone de la personne. Dans les situations plus complexes, tu devras utiliser des techniques d'interrogation pour obtenir tes réponses.

Terminer l'appel

Il est bon de terminer tes conversations téléphoniques poliment et efficacement. Quand tu termines une conversation, tu devrais faire ceci :

- t'assurer que la personne n'a plus de questions;
- remercier la personne;
- laisser la personne raccrocher d'abord pour qu'elle n'ait pas l'impression que tu lui as raccroché au nez.

Étiquette à suivre au téléphone

Ce n'est pas parce que tu ne vois pas la personne qui appelle que tu devrais ignorer les règles normales de politesse.

- Demande toujours le nom de la personne qui appelle et utilise-le souvent pendant la conversation.
- N'interromps pas la personne pendant qu'elle explique la raison de son appel.
- Écoute bien la personne et aide-la même si la raison de son appel ne relève pas de ta responsabilité. Essaie de trouver une personne qui peut l'aider maintenant ou qui peut la rappeler plus tard.
- Essaie d'éviter de mettre les personnes en attente, mais, si c'est nécessaire, demande-leur l'autorisation d'abord et dis-leur combien de temps elles seront en attente. Par exemple, tu pourrais dire « Madame Bélanger, puis-je vous mettre en attente pendant une ou deux minutes le temps de vérifier ces renseignements pour vous? Merci. »
- Il est facile de tomber dans le piège de penser que, puisque la personne ne peut pas te voir, elle ne sera pas affectée par ce que tu fais et ce qui se passe autour de toi. Tu dois toujours donner toute ton attention à ton appel. Des malentendus et des erreurs risquent de survenir si tu fais autre chose en même temps.

À éviter :

- Laisser le téléphone sonner plus de quatre fois avant de répondre.
- Manger et boire pendant ta conversation téléphonique.
- Être trop familier.
- Parler à quelqu'un d'autre dans le bureau pendant ta conversation téléphonique.
- Avoir trop de bruit de fond.
- Parler trop bas, trop fort ou trop vite.



Quand tu parles, tu donnes des signaux par le ton et le timbre de ta voix, la clarté avec laquelle tu parles et la vitesse à laquelle tu parles. Pour parler au téléphone, il faut une combinaison de compétences si l'on veut bien communiquer. Les **Conseils pour acquérir de bonnes compétences de communication orale** et les **Habitudes à éviter**, dont nous avons parlé plus tôt dans l'unité, sont importants et il ne faut pas les oublier quand on parle au téléphone non plus. En combinant ces conseils avec les idées que nous venons de mentionner et de bonnes compétences en communication non verbale, tu seras sur la voie du succès en ce qui concerne la communication téléphonique.



Le dire ou ne pas le dire

Activité d'apprentissage 14

Voici des exemples de langage familier à éviter et des suggestions pour le remplacer.

Ne dis pas	Dis plutôt
<i>Ouais</i>	<i>Oui</i>
<i>Hein?</i>	<i>Pardon, je n'ai pas bien entendu ce que vous venez de dire.</i>
<i>Nan, y'a aucune chance que ça arrive.</i>	<i>Je suis désolé, mais nous ne sommes pas en mesure de le faire.</i>

1. Reformule les énoncés suivants comme tu penses qu'il faudrait les dire dans une conversation téléphonique au travail.

a. Une seconde, j'va checker ça pour toi.

_____.

b. R'dis-moi ça un peu, chéri.

_____.

c. J'm'y mets tout de suite. Tu devrais le r'cevoir dans, genre, deux jours.

_____.

d. Ouais, ouais, j'ai compris. Chu pas sourde, t'sais.

_____.

e. Mmm, ouais, j'pense qu'on peut l'faire, mais ça va t'coûter cher.

_____.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Écoute active



La communication efficace au travail, ce n'est pas juste transmettre un message clairement à d'autres personnes. C'est aussi recevoir et comprendre clairement l'information que les autres t'envoient. Pour ce faire, tu as besoin d'une compétence qu'on appelle écoute active.

Entendre est une capacité physique, écouter est une compétence. Les compétences d'écoute te permettent de comprendre ce qu'une autre personne dit. Tu passes probablement plus de temps à utiliser tes compétences d'écoute que toute autre compétence. Et, tout comme pour les autres compétences, il faut de la pratique pour s'améliorer.

De bonnes compétences d'écoute rendent les employés plus productifs. La capacité d'écouter attentivement te permettra de faire ceci :

- Comprendre ce qu'on te demande de faire et ce qu'on attend de toi.
- Établir de bonnes relations avec tes collègues, tes patrons et les clients.
- Mieux travailler en équipe.
- Résoudre des problèmes avec les clients, tes patrons et tes collègues.

Filtres de communication

Ce que les autres disent peut être très différent de ce que nous entendons. Nos filtres personnels, nos suppositions, nos jugements et nos croyances peuvent déformer ce que nous entendons. Toute communication implique deux personnes : l'émetteur qui parle ou écrit, et le récepteur qui écoute ou lit le message.



Il est important que l'émetteur et le récepteur jouent chacun leur rôle. Sinon, le récepteur ne comprendra pas le message que l'émetteur essaie de lui transmettre. As-tu déjà joué au jeu du téléphone quand tu étais enfant? Dans ce jeu, une personne chuchote un message à l'oreille de son voisin, et le message se transmet ainsi de personne en personne jusqu'au dernier joueur. La dernière personne a habituellement un message différent de celui du départ. C'est un bon exemple de ce qui peut arriver si la communication est « filtrée » par d'autres personnes ou d'autres choses.



Filtres (barrières) qui nuisent à la communication :

- **Croyances et expériences** – Comme nous l'avons mentionné dans l'unité « Pensée critique » du module sur la capacité de raisonnement, nos croyances entraînent parfois des partis pris ou des préjugés qui peuvent déformer le message. Si tu as vécu beaucoup de mauvaises expériences, ça pourrait aussi fausser ton jugement sur les propos de quelqu'un.
- **Interprétation** – On nous dit souvent « Untel a dit que... » C'est comme le jeu du téléphone. Ce que nous entendons, c'est l'interprétation de ce que la personne a dit, et non le message lui-même. Les intermédiaires filtrent le message. Lorsque c'est possible, tu devrais prendre le message directement à la source et le communiquer directement à la personne concernée.
- **Distractions** – Quand les gens te parlent, leur donnes-tu toute ton attention? Y a-t-il des choses extérieures qui te distraient, comme un bruit de fond ou la vue par la fenêtre? Les choses internes, comme la fatigue ou les pensées des choses à faire ce jour-là, peuvent aussi te distraire. Éliminer ou réduire ces distractions t'aidera à te concentrer sur la conversation en cours.
- **Émotions** – L'humeur a une grande influence sur la communication. Quand quelque chose te tracasse, tu as tendance à avoir du mal à transmettre ton message aux autres ou à comprendre le message que tu es en train d'écouter. L'hostilité, la colère, la rancune et la peur font partie de ces barrières ou filtres émotifs.
- **Stress** – L'une des plus grandes barrières à la communication auxquelles les employés font face dans la plupart des milieux de travail est le stress. Si tu es stressé, tu pourrais avoir du mal à comprendre le message, ce qui fera échouer la communication.

Les trois étapes de base de l'écoute active

1. **Entendre** : La première étape de l'écoute est d'abord d'entendre ce que la personne dit. Par exemple, tu écoutes une personne faire un exposé sur les zèbres, et elle mentionne qu'il n'y en a pas deux pareils. Si tu peux répéter cette affirmation, tu as entendu ce qui a été dit et tu viens de franchir la première étape.
2. **Comprendre** : La deuxième étape de l'écoute se produit quand tu absorbes ce que tu viens d'entendre et l'interprète de façon à le comprendre – à ce que ce soit logique pour toi. Quand tu entends qu'il n'y a pas deux zèbres pareils, tu penses à ce que ça peut vouloir dire. Ça veut peut-être dire que les rayures sont différentes sur chaque zèbre.
3. **Conclure** : Lorsque tu es sûr de comprendre ce que la personne a dit, tu peux te demander si c'est vrai. Crois-tu ce que tu viens d'entendre? Comment les rayures pourraient-elles être différentes sur chaque zèbre? D'un autre côté, les empreintes digitales sont uniques à chaque personne. Tu peux conclure que les propos de la personne sont crédibles et vrais.



Nous écoutons!
Qu'en penses-tu? Des rayures différentes?

Obstacles à l'écoute active

Il y a des choses que nous faisons qui peuvent nuire à notre écoute ou à notre compréhension. C'est ce qu'on appelle parfois des obstacles. En voici quelques exemples :

- × Interrompre une personne au beau milieu d'une phrase.
- × Exprimer de l'indifférence ou de la supériorité.
- × Se disputer avec la personne ou lui faire la leçon.
- × Sermonner les gens ou leur dire quoi faire ou quoi dire.
- × Exprimer son désaccord avec les propos de la personne, les juger ou les critiquer.
- × Être d'accord, approuver ou complimenter de façon *exagérée*.

Conseils utiles pour une bonne écoute

- ✓ **Concentre-toi sur la personne.** Concentre ton attention sur la personne qui parle. Ne regarde pas autre chose autour de toi. Si tu regardes ailleurs ou écoutes autre chose, tu risques de ne pas comprendre le message de la personne qui parle.
- ✓ **Sois « à l'écoute » pour comprendre.** Assure-toi de te concentrer avec ton cerveau, pas juste tes oreilles. Il peut être facile de laisser ton esprit vagabonder, surtout si tu penses savoir ce que la personne va dire ensuite. Écoute avec tes yeux et cherche les messages non verbaux aussi.
- ✓ **Écoute jusqu'au bout.** Attends d'avoir fini d'écouter *avant* de te mettre à parler. Tu n'écoutes pas bien si tu es occupé à penser à ce que tu vas dire quand ton tour viendra.
- ✓ **Répète ou reformule à l'occasion.** Pour montrer que tu écoutes, de temps à autre, répète ce que tu penses que la personne a dit. Ne fais pas le perroquet, reformule plutôt dans tes propres mots ce que tu as entendu. Par exemple, « Voyons si je comprends bien. »
- ✓ **Résume et pose des questions.** Réunis les faits et les éléments pour vérifier si tu as compris. Par exemple, « Alors, il me semble que... » Encourage la personne à t'en dire plus en posant des questions. Et si tu ne comprends toujours pas, pose d'autres questions jusqu'à ce que le message soit clair.



Rappel : La communication ne réussit que lorsque les deux personnes comprennent le même message à la suite de la communication.





Ruptures de communication

Activité d'apprentissage 15

Dans les situations suivantes, réponds aux questions a, b et c sur les « ruptures » de communication.

1. Hier, quand tu as pris rendez-vous pour ton entrevue d'emploi au téléphone, tu écoutais la radio en même temps. Maintenant, tu ne te souviens plus de l'heure de l'entrevue.
 - a. Quel « filtre de communication » pourrait être à l'origine du problème?

 - b. Qu'est-ce qui pourrait arriver dans cette situation?

 - c. Qu'est-ce qui aurait pu éviter cette situation?

2. Tu commences un nouvel emploi aujourd'hui et tu décides de porter ton nouveau complet. Quand tu arrives dans la salle de presse, tout le monde te regarde bizarrement. Quand tu te présentes à ta superviseure, elle est étonnée de te voir si bien habillé. Elle te demande : « Pourquoi ne portes-tu pas une tenue décontractée qui respecte le code vestimentaire dont je t'ai parlé lors de notre dernière rencontre? »
 - a. Quel « filtre de communication » pourrait être à l'origine du problème?

 - b. Qu'est-ce qui pourrait arriver dans cette situation?

 - c. Qu'est-ce qui aurait pu éviter cette situation?

3. Tu travailles comme opératrice de presse à impression minute dans une imprimerie ouverte 24 heures avec ton amie Gina. Pendant que tu parles avec Gina au téléphone lors de ton jour de congé, elle te dit que ton horaire a changé et que tu ne travailles plus mardi. Mardi matin, ton superviseur t'appelle pour savoir pourquoi tu n'es pas au travail comme prévu.

a. Quel « filtre de communication » pourrait être à l'origine du problème?

b. Qu'est-ce qui pourrait arriver dans cette situation?

c. Qu'est-ce qui aurait pu éviter cette situation?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 7 : Service à la clientèle



Le service à la clientèle est extrêmement important dans le monde des affaires de nos jours. Les entreprises ont commencé à trouver des moyens d'évaluer et d'améliorer le service qu'elles offrent. Partout, il y a habituellement un choix de services et d'entreprises, tu dois donc t'arranger pour que les clients choisissent

le tien. C'est pour ça qu'un service de qualité est si important. Si tu es de mauvaise humeur ou impoli, tu donnes au client une mauvaise impression de toute l'entreprise. Si les personnes-ressources sont aimables dans l'entreprise, le client pourrait avoir envie de refaire affaire avec elle. Même si ton travail ne t'oblige pas à avoir des contacts directs avec les clients, le service à la clientèle est nécessaire dans tes interactions avec les autres services et employés de l'entreprise.

Il y a trois niveaux de service à la clientèle :

- Impolitesse
- Indifférence (pas intéressé)
- Service de qualité

Dans 68 % des cas, lorsqu'un client arrête de faire affaire avec une entreprise, c'est dû à de l'impolitesse ou de l'indifférence.

Service à la clientèle interne

De nombreuses personnes ont affaire à des « clients » au sein même de leur entreprise. Ces clients internes sont des personnes et des employés qui appartiennent à la même entreprise, p. ex., des employés des services d'informatique ou des ressources humaines. C'est surtout le cas pour les grosses entreprises qui ont leur propre service d'impression. À ces personnes, on offre du service à la clientèle interne. Ça peut consister à aider un collègue qui demande de l'information dont il a besoin, ou ce peut être la façon dont on dit bonjour au patron le matin quand il entre dans le bureau en ayant l'air de dire « J'ai besoin d'un service ».

La qualité du service à la clientèle que les collègues s'offrent entre eux transparait auprès des clients externes. Malheureusement, tous les collègues ne se traitent pas avec le respect et la gentillesse qu'ils devraient montrer.

Collaborer
pour le
service
à la
clientèle



Voici quelques conseils concernant le service à la clientèle interne pour créer un climat de partage et d'entraide :

1. **Ton point de vue.** Considère tes collègues et les autres services comme des clients. Comprends qu'en aidant tes collègues à mieux faire leur travail tu t'aides et tu aides l'entreprise.
2. **Les interruptions ne sont pas toujours mauvaises.** Si tu vois *toutes* les interruptions comme une nuisance, penses-y à deux fois. Si une personne t'interrompt pour faire du commérage, c'est un problème. Mais si elle t'interrompt pour te demander de l'aide pour vérifier un gros travail, c'est une activité nécessaire et l'occasion d'aider quelqu'un. Si tu aides les autres, ça les incitera à t'aider quand tu en auras besoin.
3. **Surpasse les attentes.** Quand une personne en fait plus que ce à quoi tu t'attendais, que ressens-tu? La plupart des gens se sentent très positifs à l'égard de cette personne. Réfléchis à ce que tu peux accomplir au travail en surpassant les attentes des autres employés. Par exemple, si on te demande d'assembler et de relier les documents d'ici 15 h, fais-le pour 13 h; ainsi, tout le monde pourra se détendre en sachant que les documents seront prêts même si le client arrive en avance.
4. **Remercie les gens.** Un simple « merci » sincère peut grandement contribuer à établir un climat de partage et d'entraide. Même si c'est le travail de la personne de te donner de l'information ou du matériel, remercie-la de l'avoir fait.

Service à la clientèle externe

De nombreuses études ont été réalisées sur la signification d'un bon service à la clientèle. Voici une liste de ce que les gens attendent de toi dans le service à la clientèle.

LES 10 GRANDS PRINCIPES DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

1. **APPARENCE** - *Les premières impressions durent longtemps*
2. **ATTITUDE** - *Aie une attitude positive*
3. **GENTILLESSE** - *Sois généreux, souris sans hésiter*
4. **IMPRESSION** - *Ce qui reste dans la pièce après ton départ*
5. **CAPACITÉ DE RÉPONSE** - *Fais-le, et fais-le au-delà des attentes*
6. **ENGAGEMENT** - *Ton dévouement à l'égard du service et du travail d'équipe*
7. **ESPRIT D'ÉQUIPE** - *Tes actes ont des conséquences sur toutes les personnes avec qui tu travailles*
8. **COMMUNICATION** - *Écoute active et réactions positives*
9. **SERVICE** - *Ta promesse personnelle de faire de ton mieux*
10. **EXCELLENCE PERSONNELLE** - *Crois en toi, tu peux faire la différence*

Gestion des situations difficiles

Il n'y a pas deux personnes qui se ressemblent. Ce n'est pas tout le monde qui est heureux et aimable. Tu trouveras toujours des personnes colériques ou méchantes. Qu'il s'agisse de clients ou de collègues, il n'est jamais facile de traiter avec ces personnes. En suivant quelques conseils simples, tu peux rendre la situation aussi positive que possible.

Prépare-toi. Il arrivera que tes clients et collègues sacrent, se moquent de toi, te menacent, te fassent peur ou te harcèlent. Malheureusement, certaines personnes pensent que c'est correct de traiter les autres comme ça.

Harcèler : Embêter de façon répétitive. Créer une situation désagréable pour une personne, surtout par un comportement physique ou verbal gratuit et gênant.

Ce n'est pas une bonne idée de réagir au mauvais comportement d'une personne par un comportement semblable. Rendre coup pour coup ne fera qu'empirer la situation. Tu dois porter ton attention sur la *personne*, et non sur sa colère.

Les personnes impolies, difficiles ou grossières ont appris que, lorsqu'elles tempêtent, elles obtiennent souvent ce qu'elles veulent. Ce comportement est une forme d'intimidation. La plupart des gens ne réagissent pas de cette façon, mais ceux qui le font rendent la situation difficile pour tout le monde. Rappelle-toi de rester calme, d'agir de façon professionnelle et de maîtriser la situation.

En présence d'une personne en colère, il est utile de connaître les raisons possibles de son comportement.

Rappel :
Suis la RÈGLE D'OR...
Traite les autres comme tu voudrais être traité.



Une personne en colère veut...

... être prise au sérieux



La personne en colère ne veut pas entendre de réponses comme « Vous plaisantez j'espère? », « Impossible » ou encore « Vous n'êtes pas sérieux! » Elle veut que tu sois professionnel et sûr de toi et que tu répondes sérieusement à ses inquiétudes.

... être traitée avec respect

La personne en colère ne veut pas que tu la prennes de haut ou que tu penses que tu es meilleur qu'elle. Elle veut que tu la traites avec respect. Il en va de même de ses inquiétudes. Ça peut être difficile si c'est elle qui est fautive et qu'elle essaie de rejeter la faute sur toi.

... une action immédiate

La personne en colère ne veut pas que tu t'occupes de son cas le mois prochain, la semaine prochaine ou même demain. Elle veut que tu t'en occupes tout de suite. En réagissant rapidement pour résoudre le problème, tu montres que tu te soucies de la situation.

... être dédommagée

La personne en colère veut que quelqu'un paye pour les dommages, et peut-être pour son temps, les inconvénients ou les soucis.

... rejeter la responsabilité sur quelqu'un

Veille à bien lui faire savoir que quelqu'un s'occupera du problème, même si tu n'es pas la personne responsable. Communique l'incident à ton superviseur pour lui permettre de prendre des mesures pour éviter les problèmes semblables à l'avenir.





Service à la clientèle

Activité d'apprentissage 16

Qu'est-ce que le service à la clientèle veut dire pour toi? C'est difficile de l'exprimer avec des mots, mais tu le reconnais quand tu le vois et tes clients aussi. Encore mieux, tu as de l'expérience en service à la clientèle : tu as toi-même déjà été client. Ça veut dire que tu peux apprendre beaucoup simplement en réfléchissant à tes expériences, bonnes ou mauvaises.

1. En gardant les 10 grands principes du service à la clientèle en tête, réfléchis à une très mauvaise expérience que tu as vécue en tant que client. Qu'est-ce qui t'a mis en colère à propos du service? Raconte ton expérience à quelqu'un ou écris-la ci-dessous.

2. Maintenant, pense à une expérience de service à la clientèle très positive que tu as vécue. Qu'est-ce qui l'a rendue si agréable? Écris ta réponse ci-dessous. Discutes-en avec un partenaire ou en groupe si possible.

3. Réfléchis à une situation récente où tu as reçu un excellent service à la clientèle. Réponds aux questions suivantes.
- a. Qu'est-ce que l'employé a dit ou fait pour que le service soit bon?
- _____
- b. Comment l'employé t'a-t-il fait te sentir?
- _____
- c. Comment as-tu réagi à l'employé et à la situation?
- _____
- d. Es-tu retourné à cet endroit ou prévois-tu le faire? oui non
4. Parle de cette expérience positive de service à la clientèle avec ton formateur ou ta formatrice, un pair ou un petit groupe. Pratiquez vos compétences d'écoute et donnez-vous des commentaires, comme vous le feriez à un client. Suis les quatre conseils présentés à la page 55. Ça peut prendre de la pratique.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Autoévaluation de l'apprenant

Maintenant que tu as terminé le *Module 4 – Travail d'équipe*, prends le temps d'évaluer ton rendement. Dans la section « Commentaires », tu peux écrire tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.

J'ai commencé le module le (date) _____ et je l'ai terminé le (date) _____.
Je pense que je l'ai terminé dans un délai raisonnable. oui non

Opérateurs de machines à imprimer : Module 4 – Travail d'équipe

Unité 1 – Pour commencer

Je connais 10 étapes pour commencer un nouvel emploi du bon pied.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> j'ai besoin de temps pour décider	<input type="checkbox"/> non
J'ai réfléchi à ce que je trouverais le plus facile et le plus difficile dans les différentes façons de travailler en équipe.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> j'ai besoin de temps pour décider	<input type="checkbox"/> non

Unité 2 – Esprit d'équipe

J'ai appris sept étapes pour avoir un bon esprit d'équipe.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------

Unité 3 – Résolution de problèmes au travail

Je comprends qu'il y a des problèmes que je devrai régler moi-même au travail et des problèmes que d'autres personnes devront régler. C'est à moi de demander si je ne suis pas sûr.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai réfléchi à des façons de régler des problèmes avec mes collègues.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 4 – S'entendre avec son patron

J'ai appris des façons de m'entendre avec mon patron et de lui plaire, et j'y ai réfléchi.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je sais qu'il y a des choses qui dépendent de moi au travail et d'autres pas.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Unité 5 – Accepter la critique			
Je comprends ce qu'est la critique constructive.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Unité 6 – Communication			
J'en ai appris davantage sur la communication non verbale, telle que le langage corporel. Je sais que c'est une partie importante de la communication.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai appris de bonnes habitudes de communication orale à mettre en pratique et de mauvaises habitudes à éviter.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai appris qu'il est important d'écrire clairement et correctement au travail.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai appris comment bien communiquer au téléphone, ainsi que l'étiquette à suivre.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je sais que l'écoute active est importante, je sais comment éviter les filtres qui nuisent à l'écoute active et j'ai appris des conseils pour améliorer mon écoute.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Unité 7 – Service à la clientèle			
Je sais à quel point un bon service à la clientèle est important pour mon employeur.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je peux me rappeler la liste des 10 grands principes du service à la clientèle.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai lu des conseils sur la façon de gérer des situations difficiles.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non

Commentaires : (Écris tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.)



Opérateurs de machines à imprimer

Module 5 : Santé et sécurité

- Unité 1 Risques pour la santé**
- Unité 2 Pour les nouveaux employés**
- Unité 3 Troubles musculosquelettiques**
- Unité 4 Chutes**
- Unité 5 Autres risques**
- Unité 6 Tes droits et responsabilités**
- Unité 7 SIMDUT**

Unité 1 : Risques pour la santé

Dans tous les secteurs, les travailleurs courent le risque de se blesser en travaillant, y compris dans le domaine de l'imprimerie. Voici des problèmes de santé et de sécurité auxquels les opérateurs de machines à imprimer peuvent faire face :

- le risque de se blesser au dos en poussant, en tirant ou en soulevant des objets;
- les tâches manuelles répétitives;
- l'exposition à des bruits extrêmes;
- le risque de glisser, de trébucher et de tomber;
- l'exposition à des produits chimiques et à des matières dangereuses;
- la fatigue ou les autres problèmes de santé causés par le travail par quarts ou les longues journées de travail.

Faire fonctionner une presse ou d'autres machines à imprimer peut être exigeant physiquement et mentalement et parfois ennuyeux. Les opérateurs de machines à imprimer sont debout la plupart du temps. Ils travaillent souvent sous la pression d'avoir à respecter les échéances. Les salles de presse sont extrêmement bruyantes. Même si tous ces éléments peuvent être dangereux, les risques pour la santé diminuent lorsque les opérateurs adoptent des pratiques de travail sécuritaires. Les nouvelles machines viennent aussi réduire les risques car elles sont équipées d'un plus grand nombre de dispositifs de sécurité et permettent aux opérateurs de faire davantage d'ajustements à partir d'un panneau de commande. Il peut être utile aussi de porter de l'équipement de sécurité tel que des protecteurs d'oreille et des bottes de sécurité.

Risque : Un danger. Quelque chose qui pourrait te blesser ou te faire mal.

En étant conscient des facteurs de risque, on pourrait changer sa façon de travailler et éviter les blessures. Ce module explique certains des problèmes de santé et de sécurité en plus de donner des conseils pour éviter les blessures.

Rappel : Il vaut mieux prévenir que guérir.



Unité 2 : Pour les nouveaux employés

Le saviez-vous? Selon la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail, il y a une relation directe entre l'expérience professionnelle et les blessures en milieu de travail. Des milliers de travailleurs inexpérimentés se blessent chaque année. **En fait, chaque jour en Ontario, il se produit plus de 50 accidents en milieu de travail!**

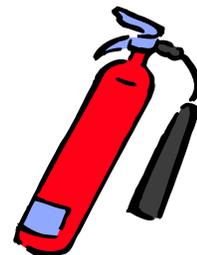
En tant que nouvel employé, tu devras connaître les risques de ton lieu de travail. Pour ta propre santé et sécurité, assure-toi de trouver des réponses aux questions ci-dessous. Tu apprendras certaines des réponses dans ce module. Pour les autres, tu devras les trouver toi-même au moment de commencer ton nouvel emploi.

Risques en milieu de travail

- Qui est responsable de répondre aux questions relatives à la sécurité?
- Y a-t-il de la formation d'offerte sur la sécurité au travail?
- Quels sont les risques possibles en milieu de travail?
- Que dois-je faire en cas d'urgence?
- Quelles sont mes responsabilités en ce qui concerne la santé et la sécurité?
- Que dois-je faire si je me blesse ou si j'ai un accident en milieu de travail?

Équipement de sécurité

- De quel équipement de sécurité ai-je besoin pour mon travail?
- Qu'en est-il des extincteurs, des trousse de premiers soins, des salles de premiers soins et de l'aide en cas d'urgence?





Nouvel employé à l'imprimerie

Activité d'apprentissage 1

1. À l'aide de ta pensée critique, mets la liste suivante en ordre selon les problèmes de santé au travail que tu considères comme étant les plus graves pour ta santé à long terme en tant qu'opérateur de machine à imprimer. Mets le chiffre 1 à côté du problème que tu considères comme étant le plus grave et le chiffre 8 à côté du problème le moins grave. Prépare-toi à discuter avec ton formateur, ta formatrice ou une autre personne apprenante des raisons pour lesquelles tu as classé la liste dans cet ordre.

- Exposition à des produits chimiques, des matières dangereuses ou des déversements.
- Risque d'incendie à cause de matières inflammables.
- Tâches manuelles répétitives.
- Risque de se blesser au dos en poussant, en tirant ou en soulevant des objets.
- Exposition à des températures extrêmes.
- Risque de glisser, de trébucher et de tomber.
- Fatigue ou autres problèmes de santé causés par le travail par quarts ou les longues journées de travail.
- Dangers causés par des véhicules.

2. Quelles sont les six questions sur les risques en milieu de travail auxquelles tu devrais connaître les réponses au moment de commencer un nouvel emploi?

3. En utilisant l'un des conseils de mémorisation présentés dans le module sur la capacité de raisonnement, invente une façon de te rappeler les questions importantes sur les risques en milieu de travail que les nouveaux employés devraient poser.

4. Pourquoi penses-tu qu'il est important de poser des questions sur la santé et la sécurité dès que possible en commençant un emploi?

5. Quelles sont deux questions que tu devrais poser sur l'équipement de sécurité?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 3 : Troubles musculosquelettiques

On peut se blesser simplement en se penchant, en s'étirant, ou en transportant ou poussant des objets. Lorsqu'on travaille à l'ordinateur ou sur une machine pendant de longues heures, les muscles qui contrôlent le cou et les épaules restent contractés dans une position fixe et peuvent devenir tendus. L'inspection et l'entretien du matériel peuvent aussi être à l'origine de blessures si on ne les fait pas comme il le faut.

Musculosquelettique : Désigne le système comprenant les muscles, les tendons, les ligaments, les os et les articulations qui permettent de faire bouger le corps et de lui donner sa forme. Les troubles musculosquelettiques (TMS) se produisent à la suite de l'utilisation excessive ou incorrecte des muscles.

Tous ces éléments peuvent causer des tensions dans le corps et entraîner des troubles musculosquelettiques ou TMS. Les foulures, les entorses et les tendinites ne sont que quelques exemples de TMS. On peut prévenir beaucoup de ces troubles en utilisant du matériel et des pratiques de travail appropriés.

Les employeurs ont l'obligation d'enseigner aux travailleurs des pratiques de travail sécuritaires pour réduire les risques de TMS. Par contre, pour assurer sa sécurité et sa protection, c'est au travailleur de suivre les règles et les consignes de sécurité dans son lieu de travail.

Postures contraignantes

Notre corps fonctionne à son meilleur dans des postures confortables (neutres). Les positions du corps qui sont inconfortables ou contraignantes augmentent la tension sur les ligaments et les articulations. Ça peut causer de la fatigue, de la douleur et des TMS. Même le simple fait de se tourner pour atteindre quelque chose ou de se pencher pour ramasser quelque chose par terre peut mettre quelqu'un dans une posture contraignante.

Voici des situations où l'on prend des postures contraignantes :

- Tendre les bras au-dessus du niveau des épaules.
- Tendre les bras au-dessous du niveau des genoux.
- S'étirer pour atteindre quelque chose de l'autre côté d'une table ou d'une machine.
- Se tordre pour atteindre quelque chose derrière soi.
- Garder la même position pendant de longues périodes.

Rappel : Pense à ta posture quand tu travailles.



Soulever et transporter des charges

Les travailleurs dans les imprimeries transportent, soulèvent et empilent souvent des boîtes. Cette section explique comment s'y prendre pour soulever des charges en milieu de travail.

Que faut-il faire avant de soulever une charge?

- Planifier son travail pour éviter de transporter des charges inutilement et réduire la distance sur laquelle il faudra transporter les charges.
- Évaluer le poids de la charge. Réduire le poids en mettant moins de choses dans le contenant, en divisant la charge entre deux contenants ou plus, ou en réarrangeant le contenu de façon à bien répartir le poids.
- S'assurer de pouvoir soulever la charge sans danger. Il ne faut jamais soulever une charge si l'on n'est pas certain de pouvoir le faire de façon sécuritaire.
- Vérifier l'endroit où l'on veut apporter la charge pour s'assurer qu'il est dégagé et prêt à recevoir la charge.
- S'assurer que le trajet que l'on compte emprunter est dégagé.
- Demander de l'aide pour déplacer des charges lourdes ou encombrantes.
- Regarder s'il n'y aurait pas des outils mécaniques comme des charriots pour faciliter le transport de la charge.

Conseils pour soulever des charges

- Se préparer à soulever la charge en échauffant ses muscles. Étirer ses jambes et son dos avant de soulever quoi que ce soit.
- Se tenir près de la charge en faisant face à l'endroit où l'on veut aller.
- Écarter les jambes pour avoir un meilleur équilibre.
- Maintenir une prise ferme sur la charge.
- Garder les bras tendus.
- Contracter les muscles abdominaux.
- Rentrer son menton.
- Lever la charge le plus près possible de son corps.



Transporter des charges

- Lorsque c'est possible, glisser, pousser ou rouler la charge au lieu de la transporter.
- Utiliser du matériel ou des dispositifs mécaniques pour transporter ou déplacer la charge.
- S'assurer de bien voir où l'on va. Ne pas transporter d'objets qui nous cachent la vue.
- Transporter uniquement ce qu'on croit pouvoir manipuler sans danger par soi-même. Demander de l'aide pour transporter des objets lourds ou encombrants.
- Tenir la charge près de son corps.
- Tourner les épaules, les hanches et les pieds en tenant la charge devant soi en tout temps au lieu de tordre son dos. Le bas du dos n'est pas fait pour faire des torsions ou des rotations répétitives.
- Prendre des pauses pour se reposer.



Déposer une charge

- Écarter les jambes en mettant un pied devant l'autre pour garder son équilibre.
- Tenir la charge près de son corps.
- Garder le dos droit pendant qu'on plie les hanches et les genoux.
- Déposer la charge.
- Enlever délicatement ses doigts de sous la charge.
- Se relever lentement, en détendant ses muscles.



Voilà quelques conseils pour soulever, transporter et déposer des charges. Il est important aussi de se protéger les mains pour éviter de les pincer ou de les écraser. Le port de gants de protection t'aidera à protéger tes mains. Prends ton temps et soulève les charges prudemment.

Mouvements d'extension

Pour éviter de te blesser en faisant des mouvements d'extension, suis ces conseils :

- Utilise la partie la plus rapprochée de ta surface de travail.
- Lève-toi ou tourne tout ton corps pour atteindre les objets qui se trouvent loin de toi.
- Pour éviter de tordre ton dos, tourne les pieds dans la direction de ton travail.
- Utilise toute ta main pour prendre du matériel, au lieu de tes doigts seulement.

Travail répétitif

Pour le travail répétitif, on utilise les mêmes muscles encore et encore. Le fait de répéter des mouvements peut causer des TMS, surtout s'il est combiné à des postures contraignantes ou au déploiement de grandes forces musculaires.

Un trouble courant issu du travail répétitif est le syndrome du canal carpien. Ce trouble est causé par l'utilisation intense ou répétitive des mains et des poignets. Lorsque le nerf du poignet est comprimé à répétition dans l'étroit canal situé entre les os, il arrive qu'il soit endommagé. Les symptômes du syndrome du canal carpien comprennent l'engourdissement et le fourmillement des doigts; la difficulté de saisir des objets et de fermer le poing; le fait d'échapper des objets; et une faiblesse générale dans la main touchée.

Pour réduire le risque de blessure due au travail répétitif, suis ces conseils :

- Varie la façon dont tu accomplis tes tâches afin de faire travailler différents muscles.
- Change fréquemment d'activité.
- Prends des pauses entre tes tâches ou prends quelques minutes pour accomplir des choses faisant appel à d'autres muscles.

Ergonomie

L'ergonomie, c'est la science de l'adaptation du travail, du matériel et de l'homme entre eux pour créer des lieux de travail sécuritaires et productifs. L'ergonomie permet de concevoir les machines et les aires de travail de façon à réduire la fatigue de l'opérateur, son inconfort et, à long terme, les troubles musculosquelettiques.



Troubles musculosquelettiques

Activité d'apprentissage 2

1. Voici une liste d'étapes à suivre pour soulever une charge compacte. Les étapes ne sont pas en ordre. Indique l'ordre approprié en numérotant les étapes de 1 à 8.
 - Écarter les jambes pour avoir un meilleur équilibre.
 - Rentrer le menton.
 - Se préparer à soulever la charge en échauffant ses muscles. Étirer ses jambes et son dos avant de soulever quoi que ce soit.
 - Maintenir une prise ferme sur la charge.
 - Lever la charge le plus près possible de son corps.
 - Garder les bras tendus.
 - Se tenir près de la charge en faisant face à l'endroit où l'on veut aller.
 - Contracter les muscles abdominaux.

2. L'Association paritaire de santé et de sécurité du travail, secteur imprimerie et activités connexes (ASP imprimerie) a produit une série de ressources sur l'ergonomie pour le secteur de l'imprimerie. Rends-toi sur son site Web à l'adresse suivante : www.aspimprimerie.qc.ca. Ce site contient à la fois des publications, des mesures de prévention et une foire aux questions sur l'ergonomie dans le secteur de l'imprimerie. Dans le menu de gauche, trouve les sections « Publications » et « Foire aux questions » sur l'« Ergonomie », car tu devras les consulter pour répondre aux questions sur les pages suivantes.

3. Sur le site de l'ASP imprimerie, consulte la foire aux questions sur l'ergonomie et réponds à la question suivante.

a. Remplis les tirets sur l'organisation recommandée de son poste de travail.

Ajuster la _____ pour être confortablement assis (dossier, siège), et avoir un bon support pour le _____. Utiliser un _____ au besoin.

Ajuster la hauteur du _____ et de la _____ de façon à avoir l'avant-bras au même niveau. S'assurer que le _____ a un angle de 90 degrés et que les _____ sont droits.

Ajuster la hauteur et la distance de l'écran. Les _____ devraient être à la hauteur de la partie supérieure de l'_____.

Dégager sous le bureau un espace suffisant pour les _____, ce qui facilite le changement de position.

4. Sur le site de l'ASP imprimerie, rends-toi sur la page des publications et sélectionne le document intitulé « Les risques de blessures musculo-squelettiques en imprimerie presses-reliure-finition (guide) ». À partir de l'information dans ce document, réponds aux questions suivantes :

a. Nomme 5 facteurs de risque de blessure dans le domaine de l'imprimerie.

b. Nomme 4 domaines d'intervention qui visent à réduire ou à éliminer les facteurs de risque.

c. Remplis le tableau suivant en indiquant une activité de travail, un facteur de risque et une solution possible pour chaque partie du corps pouvant subir une blessure. N'oublie pas d'utiliser ta pensée critique.

Partie du corps	Activité de travail	Facteur de risque	Solution possible
Épaules et cou	Exemple : <i>empiler les grandes feuilles à l'entrée des presses</i>	Exemple : <i>élévation des bras vers les côtés au niveau des épaules ou au-dessus</i>	Exemple : <i>améliorer la méthode de travail</i>
Coudes			
Poignets et mains			
Dos			

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 4 : Chutes

Un accident courant dans tous les lieux de travail est la chute. Ce sont aussi les chutes qui entraînent les blessures les plus invalidantes. Voici les causes de chute les plus fréquentes :

- trébucher sur un tiroir ouvert, des fils, des boîtes ou d'autres objets;
- travailler avec un mauvais éclairage;
- monter sur une chaise ou une pile de boîtes au lieu d'une échelle;
- glisser sur un sol mouillé ou des revêtements endommagés;
- se pencher ou s'étirer pour atteindre quelque chose en étant assis sur une chaise instable.



Dans une étude sur les glissades, les trébuchements et les chutes dans le secteur de l'imprimerie et de la publication au Royaume-Uni, on a trouvé que la plupart des chutes étaient causées par des trébuchements. Les trois causes principales qu'on a découvertes sont la mauvaise tenue des locaux, le mauvais entretien et le mauvais temps. Les trois principaux risques de trébucher étaient les palettes, le sol inégal et les emballages. Les trois principaux risques de glisser étaient l'eau et l'humidité, l'huile et la glace. Un peu plus de la moitié des chutes se produisaient dans les zones de production.

Heureusement, tous ces risques sont évitables en prenant les quelques précautions simples suivantes.

- Regarde où tu mets les pieds.
- Si tu as terminé de prendre ou de mettre quelque chose dans un tiroir, ferme-le tout de suite.
- N'essaie pas de t'étirer pour atteindre quelque chose quand tu es assis.
- Monte seulement sur de l'équipement sécuritaire conçu à cet effet.
- Aide à éliminer les risques de trébucher dans l'aire de travail en signalant les tapis mal placés et les revêtements endommagés pour qu'on les répare.



- N'étends pas de fils électriques en travers des couloirs.
- Assure-toi que les déversements sont nettoyés rapidement.
- Ramasse les objets qui traînent par terre.



Oups, Aïe, Ah!

Activité d'apprentissage 3

1. Imagine-toi le bureau d'un service de reprographie. Dans l'image à la page suivante, trouve et encercele tous les risques dans le bureau, puis remplis le tableau ci-dessous.

Risque	Type de risque	Recommandation pour remédier au risque

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Du manuel Oops, Ouch, Aargh! <http://www.cnxnotts.co.uk/about/kangaroo/index.html> (en anglais seulement)
Utilisé avec la permission des développeurs de Indigo Multimedia Ltd. www.indigomultimedia.com

Unité 5 : Autres risques

Produits chimiques dangereux

Lorsqu'on travaille dans une imprimerie, il arrive qu'on utilise des produits chimiques dangereux, tels que de l'encre, de l'encre en poudre, des solvants et des agents nettoyants. L'exposition à ces produits peut causer des démangeaisons, des éruptions cutanées, l'irritation des yeux, des troubles respiratoires et l'empoisonnement. Il est donc extrêmement important d'apprendre à entreposer, à manipuler et à utiliser les matières dangereuses de façon sécuritaire.

Pour éviter d'être exposé à des produits chimiques dangereux, fais ce qui suit :

- Lis l'étiquette sur le contenant chaque fois que tu utilises un produit.
- Suis les instructions du fabricant concernant l'utilisation appropriée du produit.
- Interroge ton employeur sur les effets toxiques possibles de tout produit chimique que tu utilises.

Les produits chimiques et d'autres matières dangereuses peuvent entrer dans ton corps par :

- tes poumons, si tu respires de la fumée, des vapeurs, de la poussière ou des gaz;
- ta peau, si du liquide ou de la poussière te touche, t'éclabousse ou se déverse sur toi;
- ta bouche, si tu manges après avoir manipulé des produits chimiques ou si tu avales des produits chimiques sans le faire exprès;
- tes yeux, si des produits chimiques t'éclaboussent ou sont présents dans l'air.

Risques relatifs au matériel

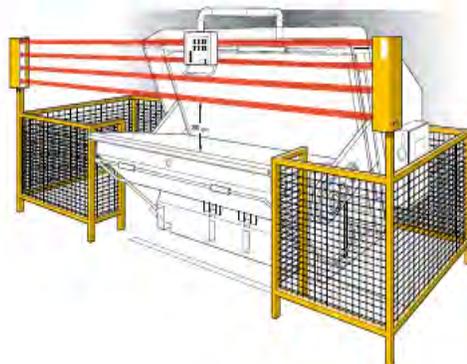
Chocs électriques

Même si les presses, imprimantes et autres machines modernes comportent de nombreux dispositifs de verrouillage et circuits de protection, il peut y avoir une haute tension sur les différents rouleaux, fils et contacts métalliques. Il faut prendre garde d'éviter tout contact inutile avec ces pièces afin de réduire le risque de choc électrique douloureux, ou même fatal.

Dispositif de verrouillage :
Dispositif servant à empêcher une machine de blesser son opérateur ou de s'endommager en l'arrêtant lorsqu'il est déclenché.

Écrasement

Avec les grosses presses qu'on alimente manuellement, il y a un risque de s'écraser les mains, les bras et même tout le corps sous un rouleau ou une platine. Heureusement, les nouvelles machines sont dotées de dispositifs de verrouillage. Par ailleurs, beaucoup d'employeurs qui utilisent des machines plus anciennes les ont munies de mesures de protection et de restriction d'accès. Dans le diagramme de droite, l'employeur a fait installer une cage de protection et un dispositif de protection électrosensible pour détecter la présence de personnes dans la zone dangereuse. Il est très important de respecter ces mesures de protection et de ne jamais les désactiver.



Niveaux de bruit

Dans une imprimerie, l'ensemble des copieurs, des imprimantes, des assembleuses, etc., produisent des niveaux de bruit excessifs. Tu devrais porter des protecteurs d'oreille et te tenir aussi loin des machines que possible.

Rayons ultraviolets

Les photocopieurs utilisent des rayons ultraviolets, qui peuvent irriter et brûler les yeux. Il faut fermer le couvercle complètement lorsque la machine fonctionne.

Risque d'incendie

L'accumulation de poussière, surtout la poussière de papier, dans les appareils électriques peut produire des étincelles. Il est donc essentiel d'installer des extincteurs au dioxyde de carbone à proximité des machines. Les particules d'encre en poudre peuvent acquérir des charges d'électricité statique. Pour cette raison, il ne faut pas ramasser la poudre d'encre avec un aspirateur ordinaire. Une décharge d'électricité statique provenant des particules d'encre en poudre peut mettre le feu à la poussière dans le sac de l'aspirateur, ce qui risque d'allumer un incendie ou de créer une petite explosion.

Bourrages de papier

Même si la plupart des machines ont des dispositifs de protection qui les éteignent lorsqu'on les ouvre, il est bon de les éteindre manuellement avant d'essayer d'enlever le papier coincé. Évite de toucher les surfaces qui peuvent être très chaudes et n'oublie pas de te laver les mains après avoir enlevé le papier pour les nettoyer des produits chimiques.



Autres risques

Activité d'apprentissage 4

1. Dans la colonne de droite, à côté de chaque blessure, inscris une ou plusieurs **causes ou causes possibles** qui pourraient selon toi provoquer cette blessure chez un travailleur dans une imprimerie.

Blessure	Causes ou causes possibles
Brûlures	
Coupures	
Chocs électriques ou électrocution	
Chutes et glissades	
Douleur ou perte de l'usage de ses poignets ou de ses bras	
Maux de dos	

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

Unité 6 : Tes droits et responsabilités

En tant qu'employé, tu as des droits qui te protègent des risques pour ta santé et ta sécurité au travail. Par exemple, tu as le droit d'être informé de tout risque possible. Tu as aussi le droit de refuser de travailler si tu crois que c'est dangereux. Tu peux même arrêter de travailler dans certaines circonstances.

Il y a des lois provinciales et fédérales en vigueur pour garantir les droits des employés. Certaines conventions collectives en milieu de travail couvrent aussi les questions de santé et de sécurité.

La sécurité au travail, c'est l'affaire de tout le monde

Responsabilités de l'employeur

- Offrir un lieu de travail sain et sécuritaire.
- Veiller à ce que les travailleurs soient bien formés.
- Tenir des registres sur la formation suivie (qui, quoi, quand).
- Établir et maintenir un bon programme de santé et de sécurité au travail. Inclure une politique écrite de santé et de sécurité et une procédure d'enquête sur les incidents.
- Offrir du soutien aux superviseurs, aux coordonnateurs de la sécurité et aux travailleurs dans leurs activités relatives à la santé et la sécurité.
- Prendre des mesures immédiates lorsqu'un travailleur ou un superviseur signale une situation dangereuse.
- Ouvrir immédiatement une enquête sur les incidents.
- Signaler les incidents graves à la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents.
- Fournir des installations et des services de premiers soins appropriés.
- Fournir de l'équipement de protection individuelle au besoin.

La sécurité au travail, c'est l'affaire de tout le monde

Responsabilités du superviseur

- Enseigner aux travailleurs les procédures de travail sécuritaires.
- Donner de la formation aux travailleurs pour toutes les tâches qui leur sont assignées et s'assurer qu'ils font leur travail de façon sécuritaire.
- Veiller à ce que seuls les travailleurs autorisés, suffisamment formés utilisent les outils, le matériel et les produits chimiques.
- Veiller à ce que les produits et le matériel soient manipulés, entreposés et entretenus de façon appropriée.
- Appliquer les exigences de santé et de sécurité.
- Corriger les gestes et les situations non sécuritaires.
- Créer des règles de santé et de sécurité et inspecter le lieu de travail à la recherche de dangers.

La sécurité au travail, c'est l'affaire de tout le monde

Responsabilités du travailleur

- Connaître et respecter toutes les exigences en matière de santé et de sécurité qui concernent son travail. (Qui est son représentant en matière de santé et de sécurité? Où sont affichées les règles et les exigences de sécurité qui s'appliquent à son travail?)
- S'il ne sait pas comment faire quelque chose de façon sécuritaire, demander de recevoir de la formation avant de commencer à travailler. Travailler de façon sécuritaire et encourager ses collègues à faire de même.
- Corriger les situations non sécuritaires qu'il rencontre ou les signaler immédiatement à son superviseur.
- Signaler immédiatement toute blessure à un secouriste ou à un superviseur.
- Faire preuve d'initiative. Faire des suggestions pour améliorer la santé et la sécurité.



La sécurité, c'est l'affaire de tout le monde

Activité d'apprentissage 5

1. Lequel ou lesquels des droits suivants les employés ont-ils? Encerle la lettre appropriée.
 - a. Le droit d'être informé de tout risque possible.
 - b. Le droit de refuser de travailler s'il croit que c'est dangereux.
 - c. Le droit d'arrêter de travailler dans certaines circonstances.
 - d. Toutes ces réponses.

2. Qui est responsable de la sécurité en milieu de travail? Encerle la lettre appropriée.
 - a. L'employeur
 - b. Le superviseur
 - c. Le travailleur
 - d. Tout le monde

3. En tant que travailleur, quelles sont tes responsabilités en matière de sécurité?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Unité 7 : SIMDUT

Qu'est-ce que le SIMDUT?

SIMDUT veut dire « Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail ». Le SIMDUT est un système visant à protéger les Canadiens des blessures et maladies en leur donnant des renseignements sur les matières dangereuses au travail.

Le « droit de savoir » de chaque travailleur

Chacun a le droit d'en savoir davantage sur les matières dangereuses qui se trouvent sur son lieu de travail. Le SIMDUT fournit des renseignements aux gens de trois manières différentes :

- ✓ des **étiquettes d'avertissement** sur les contenants de matières dangereuses;
- ✓ des **fiches signalétiques** (FS) donnant davantage d'information détaillée;
- ✓ la **formation des travailleurs** sur la façon d'utiliser l'information sur les étiquettes et les FS.

Ces trois méthodes ont la même importance pour la réussite du SIMDUT. Le fait de mettre des étiquettes sur les contenants et de fournir des fiches signalétiques serait probablement inutile si les travailleurs ne recevaient pas de formation sur l'importance de l'information figurant sur les étiquettes et les FS. De même, la formation ne servirait pas à grand-chose si les étiquettes et les FS n'étaient pas là pour fournir de l'information détaillée sur les produits.

Les règlements du SIMDUT sont là pour que tu aies tous les renseignements nécessaires sur les risques d'un produit, sur l'équipement de sécurité à utiliser lors de la manipulation du produit et sur la façon de manipuler le produit en toute sécurité.

Le SIMDUT, c'est la loi

Les lois fédérales et provinciales font du SIMDUT un programme national. Le SIMDUT a force de loi dans chaque province et territoire du Canada.

Matières dangereuses

Selon la Loi sur les produits dangereux, tout produit, matière ou substance classés dans une des six catégories de risque décrites ci-dessous est un **produit contrôlé**.

CATÉGORIE	SYMBOLE	EXEMPLE
CATÉGORIE A : Gaz comprimés Substance qui, à la température ambiante (20 °C), est à l'état gazeux et est conservée sous pression.		oxygène
CATÉGORIE B : Matières inflammables et combustibles Matière solide, liquide ou gazeuse qui peut prendre feu et continuer à brûler si elle est exposée à une flamme.		acétone
CATÉGORIE C : Matières comburantes Substance qui provoque la combustion d'une autre substance.		acide chromique
CATÉGORIE D : Matières toxiques et infectieuses 1) Matières ayant des effets toxiques immédiats et graves.		ammoniac
2) Matières ayant d'autres effets toxiques (les matières cancérogènes entrent dans cette catégorie)		amiante
3) Matières infectieuses		produits de sang contaminés
CATÉGORIE E : Matières corrosives Substance qui a un effet corrosif sur l'acier et l'aluminium et qui détruit les tissus animaux.		acide chlorhydrique hydroxyde de sodium
CATÉGORIE F : Matières dangereusement réactives Matière qui, au contact de l'eau, produit un gaz toxique, ou qui réagit si le contenant est chauffé, mis sous pression ou agité.		acétylène

Rappel : Apprends ces symboles. Ils pourraient te sauver la vie!



Définitions

- Cancérigène – qui cause le cancer
- Corrosif – qui est capable de détruire ou de ronger par une réaction chimique – comme un acide fort
- Toxique – qui est capable de causer des blessures ou la mort, surtout par des moyens chimiques
- Très toxique – qui peut te tuer rapidement, même si l'exposition est courte
- Irritant – qui peut faire du mal à ta peau, sans causer de dommages permanents
- Sensibilisant – qui peut entraîner une réaction allergique risquant d'empirer à mesure que l'exposition se prolonge
- Effets sur les organes cibles – qui abîme un organe ou un système particulier dans ton corps, p. ex., les reins, le système nerveux central

Assure-toi de recevoir de la formation en matière de SIMDUT (Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail) sur la façon d'utiliser, de manipuler, d'entreposer et d'éliminer les produits chimiques de façon sécuritaire. Tu peux suivre le cours à l'ordinateur, en groupe avec un formateur ou par la poste. Vérifie auprès de ton formateur ou ta formatrice en alphabétisation pour obtenir des renseignements sur les cours offerts dans ta communauté.



Ton employeur doit aussi t'offrir de la formation en matière de SIMDUT sur les produits dangereux précis qui se trouvent dans ton lieu de travail.



SIMDUT

Activité d'apprentissage 6

1. SIMDUT signifie

2. Quels sont les trois grands domaines du SIMDUT?

3. Dans le SIMDUT, qu'est-ce qu'un produit contrôlé? Encerle la lettre appropriée.
 - a. un article que tu ne peux pas avoir;
 - b. un produit, une matière ou une substance qui entre dans l'une des six catégories de risque;
 - c. un produit que tout le monde peut manipuler en toute sécurité, sans avoir reçu de formation.

4. Complète les phrases suivantes :

Exemple : Le symbole représentant un crâne et des os en X me dit que la matière est toxique ou infectieuse et a des effets toxiques immédiats et graves.

 - a. Le symbole contenant la lettre R me dit que la matière

 - b. Le symbole avec une flamme me dit que la matière

 - c. Le symbole avec une flamme et un cercle me dit que la matière

- d. Le symbole qui ressemble à un mélange de T et de point d'exclamation (!) me dit que la matière
-
- e. Le symbole qui contient une bouteille ou un contenant me dit que la matière
-
- f. Le symbole qui a trois demi-cercles joints ensemble me dit que la matière
-
- g. Le symbole qui montre une main et un morceau d'acier avec deux bouteilles qui dégouttent au-dessus d'eux me dit que la matière
-
5. Pourquoi est-il important de connaître les six symboles des matières dangereuses?
-
6. Les produits chimiques ou d'autres matières dangereuses peuvent entrer dans ton corps de quatre façons. Lesquelles?
-
-
-
-

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Autoévaluation de l'apprenant

Maintenant que tu as terminé le *Module 5 – Santé et sécurité*, prends le temps d'évaluer ton rendement. Dans la section « Commentaires », écris tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.

J'ai commencé le module le (date) _____ et je l'ai terminé le (date) _____.
Je pense que je l'ai terminé dans un délai raisonnable. oui non

Opérateurs de machines à imprimer : Module 5 – Santé et sécurité

Unité 1 – Risques pour la santé

Je comprends qu'il y a des risques pour la santé dans le secteur de l'imprimerie, comme dans tous les milieux de travail.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> j'ai besoin de temps pour décider	<input type="checkbox"/> non
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	------------------------------------------------------------	------------------------------

Unité 2 – Pour les nouveaux employés

Je connais les questions que je devrais poser sur les risques en milieu de travail lorsque je commence un nouvel emploi.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------

Unité 3 – Troubles musculosquelettiques

J'en ai appris davantage sur les causes des TMS et certaines façons d'éviter les blessures.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
---------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------

Je sais ce que je devrais faire avant de soulever une charge lourde et comment soulever, transporter et déposer des charges lourdes.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------

Je sais qu'il y a beaucoup de risques de TMS dans le secteur de l'imprimerie. J'en ai appris davantage à propos de certains d'entre eux et comment je pourrais les éviter. Je connais un site où je peux trouver de l'information à l'avenir.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------

Unité 4 – Chutes

J'ai appris qu'on glisse, trébuche et tombe principalement à cause d'une mauvaise tenue des locaux, d'un mauvais entretien et du mauvais temps. Je peux donc éviter de tomber en prenant des précautions.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-----------------------------------------------------------	------------------------------

Unité 5 – Autres risques

J'en ai appris davantage sur sept autres types de risques que l'on retrouve dans les imprimeries.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
---------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	--------------------------------------------------------------------	------------------------------

Unité 6 – Tes droits et responsabilités

J'ai appris quels aspects de la sécurité au travail sont la responsabilité de l'employeur, du superviseur et du travailleur.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	--------------------------------------------------------------------	------------------------------

Unité 7 – SIMDUT

Je sais ce que veut dire SIMDUT.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
J'ai appris que j'ai le droit de savoir quels sont les risques dans mon lieu de travail et que je devrais recevoir de la formation sur la façon d'y faire face.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin de pratique	<input type="checkbox"/> non
Je m'informerai sur la façon d'obtenir de la formation SIMDUT.	<input type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> oui mais j'ai besoin d'aide pour trouver de la formation	<input type="checkbox"/> non

Commentaires : (Écris tes impressions sur le module. Utilise une autre feuille si tu manques de place.)



Opérateurs de machines à imprimer

Guide du formateur

À l'intention des formateurs :

Introduction

Le profil d'emploi des opérateurs de machines à imprimer, sur lequel le présent programme repose, couvre principalement les niveaux 1 et 2 des compétences essentielles, et les tâches les plus complexes tombent dans le niveau 3. Vous trouverez de plus amples renseignements sur les profils des compétences essentielles à l'adresse suivante : <http://www.rhdcc.gc.ca/fra/competence/ACE/index.shtml>.

Lorsque vous utiliserez ce programme et le présenterez à une personne apprenante ou à un groupe d'entre elles, il est important de comprendre et de souligner que son objectif principal est l'acquisition de compétences essentielles transférables.

Nous ne prétendons pas avoir écrit l'« outil suprême » pour enseigner aux personnes apprenantes à devenir opérateurs de machines à imprimer. C'est un début. Nous souhaitons qu'après avoir parcouru ces pages de théorie, d'activités d'apprentissage et de démonstrations, les personnes apprenantes puissent entrer sur le marché du travail dans des postes au bas de l'échelle. Certaines personnes effectueront peut-être le programme uniquement par intérêt. D'autres se contenteront peut-être de faire certaines sections seulement.

Le présent programme ne constitue pas à lui-même la seule et unique méthode d'enseignement des compétences essentielles nécessaires à l'emploi. Les personnes apprenantes auront quand même besoin de votre intervention et, peut-être bien, d'autres ressources et activités pour appuyer ce matériel. Si vous trouvez que les personnes apprenantes ont de la difficulté à assimiler un concept ou une idée, interrompez le programme et proposez-leur des travaux supplémentaires jusqu'à ce qu'elles comprennent. Lorsqu'elles sont prêtes, reprenez le programme.

Le programme, les activités d'apprentissage et les démonstrations ont été écrits de façon à permettre tant le travail de groupe que le travail individuel. L'idéal, c'est de faire une combinaison des deux, où le travail en groupe favorise la discussion et le travail d'équipe.

La plupart des renseignements que vous devrez connaître pour enseigner ce programme se trouvent dans les modules écrits pour les personnes apprenantes. Le présent guide fournit des renseignements supplémentaires, ainsi que des directives pour l'évaluation des activités d'apprentissage.

Beaucoup des activités vous demandent à vous et à la personne apprenante de faire des recherches sur Internet et d'y télécharger des renseignements. Considérez Internet comme votre outil. Utilisez-le pour compléter le matériel fourni afin de créer le meilleur milieu d'apprentissage possible pour les personnes apprenantes.



Rappel : Les sites Web changent et parfois les liens ne fonctionnent plus

Ce programme contient des liens vers de nombreux sites Web qu'on te demande de visiter. N'oublie pas que les sites Web ne sont pas statiques. Ils changent tout le temps. Les adresses Web changent. Le contenu change.

Certains des liens fournis pourraient ne pas fonctionner. Tu devras peut-être faire une recherche pour trouver le site approprié. Utilise des mots-clés. Tu verras une boîte de rappel comme celle qui suit.



Recherche sur Internet par mot-clé :

Information sur le marché du travail du Canada

Trouve un site Web du gouvernement du Canada.

Source des renseignements

Rappel : Ce ne sont pas tous les renseignements sur Internet qui sont vrais, à jour ou pertinents pour toi. Regarde les dates sur les sites Web. Vérifie toujours quelle est la source lorsque tu cherches de l'information. Un site appelé « L'imprimerie selon Monsieur Tout-le-Monde » n'est peut-être pas la meilleure des sources. Il est aussi possible que tu trouves de l'information d'une autre province ou de la France, où les règles et les politiques risquent d'être différentes.

Prends des notes et, au besoin, appelle une imprimerie de ta région pour confirmer ce que tu as lu.

Favoris

Si tu travailles sur un ordinateur où tu peux créer des favoris, c'est une bonne idée de le faire. Il est possible que tu visites tellement de sites que tu en perdes le fil. Assure-toi de demander à ton formateur ou ta formatrice si c'est permis.

Apprenant

Le dossier « Apprenant » renferme la page titre du programme, la page de remerciements et les modules.

Les modules (ou chapitres) sont numérotés dans l'ordre, et chacun s'appuie sur la matière présentée dans les modules précédents. À l'intérieur de chaque module, il y a des unités (sections) qui portent sur un thème relatif au module. L'en-tête des pages de contenu indique le numéro et le titre du module (à gauche) et le numéro et le titre de l'unité (à droite). L'en-tête des activités d'apprentissage indique le numéro et le titre du module seulement.

Les unités peuvent aussi contenir des sous-unités (sous-sections). Ces dernières traitent d'autres détails relatifs à l'unité.

Les activités d'apprentissage sont des tâches que la personne apprenante doit accomplir. Elles se trouvent tout au long du module et portent sur la matière couverte dans l'unité ou la sous-unité qui la précède. Les activités d'apprentissage permettent à la personne apprenante de mettre en pratique les nouvelles compétences acquises et de déterminer les compétences essentielles nécessaires pour accomplir la tâche (voir la section « Encadrés des compétences essentielles » pour en savoir davantage). La personne apprenante devrait vous remettre les activités d'apprentissage terminées pour vous permettre de les évaluer à partir des réponses fournies.

Note : Certains organismes copient les activités d'apprentissage à l'avance et les distribuent aux personnes apprenantes pour garder l'original du programme vierge.

À la fin de la plupart des modules se trouve l'autoévaluation de l'apprenant. Cet outil permet à la personne apprenante de réfléchir au contenu du module et de déterminer si elle devrait passer plus de temps sur certaines unités. L'autoévaluation de l'apprenant n'est pas notée, mais elle peut servir d'outil de discussion avec la personne apprenante (p. ex., sur son progrès ou ce qu'elle a trouvé difficile).

Formateur

Le dossier « Formateur » contient le guide du formateur et les réponses (des activités d'apprentissage). Nous vous recommandons de lire le guide du formateur avant de présenter le programme à la personne apprenante.

Le fichier de réponses contient des suggestions de réponses pour toutes les activités d'apprentissage. On y trouve aussi les encadrés des compétences essentielles remplis pour les activités d'apprentissage des derniers modules.

Activités d'apprentissage

Le fichier de réponses contient les réponses de toutes les activités d'apprentissage. En plus des réponses précises, il indique les objectifs des activités (p. ex., la question vise à demander une opinion, quelle qu'elle soit).

Les concepteurs du programme se sont penchés sur la question de l'attribution de notes. Vous remarquerez qu'aucun barème de correction n'accompagne la formation. C'est à vous d'établir la valeur des questions. N'oubliez pas qu'une personne apprenante au niveau 3 ne doit pas être notée de la même façon qu'une personne apprenante au niveau 5. C'est vous, le formateur ou la formatrice, qui connaissez les forces et les faiblesses des personnes apprenantes. Accordez-leur des notes en conséquence. Par exemple, si les personnes apprenantes doivent travailler leur orthographe, adaptez graduellement la façon dont vous traitez les fautes d'orthographe. Au début de la formation, contentez-vous de les souligner. À mesure que les personnes apprenantes progressent, exigez plus d'autocorrection de leur part. Nous recherchons surtout des réponses qui sont complètes et montrent que les personnes apprenantes ont sérieusement réfléchi à la question.

C'est à vous de décider comment noter le travail des personnes apprenantes. En tant que rédacteurs, nous croyons que tout dépend de la personne apprenante. Certains formateurs choisiront d'utiliser une note en pourcentage pour chaque activité d'apprentissage. D'autres trouveront qu'une mention *Excellent*, *Satisfaisant* ou *Incomplet* serait plus significative qu'une note numérique. D'autres encore sentiront qu'une discussion sur les erreurs et les points à améliorer suffit. Il importe de se rappeler que l'apprentissage est une progression et que le but est que la personne apprenante ait acquis les compétences avant de recevoir son certificat. Par exemple, il est possible qu'une personne apprenante ne soit pas capable de lire et de répondre aux questions dans les premiers modules, mais qu'elle ait acquis suffisamment de compétences à la fin du cinquième ou sixième module pour réussir le programme.

Lorsqu'une activité d'apprentissage demande de donner une opinion, alors, si la personne apprenante en donne une, quelle qu'elle soit, la réponse est bonne. En la corrigeant, si vous croyez que les renseignements fournis dans l'opinion sont faux, n'enlevez pas de points, mais écrivez plutôt une remarque à la personne apprenante ou discutez avec elle de ce qui constituerait une réponse plus appropriée.

Chaque fois que c'est possible, on demande aux personnes apprenantes de répondre dans leurs propres mots. Si elles ne suivent pas cette directive, techniquement, la réponse est incorrecte. Suivre les directives écrites représente une grande partie de ce que les personnes apprenantes doivent apprendre.

N'hésitez pas à adapter ou à enlever certaines activités en fonction des besoins de vos personnes apprenantes. Toutefois, le certificat de reconnaissance ou de réussite remis à la fin devra signaler ces changements.

Autoévaluation de l'apprenant

À la fin de chaque module se trouve une autoévaluation de l'apprenant. Il s'agit d'un outil permettant aux personnes apprenantes d'évaluer leurs compétences et les tâches qu'on leur demande d'accomplir dans le programme. Il peut être utile de vous asseoir avec la personne apprenante pour repasser son autoévaluation afin de l'aider à apprendre à s'autoévaluer de façon honnête. L'autoévaluation peut aussi servir de base pour une sorte de test oral (p. ex., « Je sais qu'il y a neuf compétences essentielles et je peux en nommer au moins deux »).

Démonstrations

Les démonstrations sont de « grosses » tâches ou activités qui exigent un certain nombre de compétences essentielles. Elles portent sur les sujets abordés dans le programme. La personne apprenante peut faire une démonstration pour montrer sa capacité d'accomplir les tâches tout en utilisant les compétences essentielles requises. Les démonstrations peuvent fournir la preuve requise qu'une personne apprenante est prête à passer à la prochaine étape (p. ex., formation supplémentaire, emploi).

Les démonstrations constituent une certaine forme d'évaluation de transition. Elles comprennent des grilles d'évaluation pour le rendement de la personne apprenante.

Les démonstrations indiquent les compétences essentielles et les niveaux de complexité requis pour accomplir les tâches. La personne apprenante et son formateur ou sa formatrice peuvent discuter des démonstrations, des délais, etc. Les démonstrations contiennent aussi des renseignements à l'intention du formateur et de la personne apprenante.

Encadrés des compétences essentielles

À la fin de chaque activité d'apprentissage, il y a un encadré des compétences essentielles.

L'activité d'apprentissage porte sur les compétences essentielles suivantes.			
<input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input checked="" type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue
Capacité de raisonnement			
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique	
<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire			

Le but de ces encadrés est de faire réfléchir les personnes apprenantes aux compétences essentielles en les mettant dans un contexte qu'elles connaissent bien (comme une activité). On espère aussi que la personne apprenante saura déterminer les compétences essentielles utilisées pour accomplir des tâches et finira par comprendre que ces compétences sont transférables. De plus, les encadrés des compétences essentielles vous permettent, à la personne apprenante et à vous, de définir les compétences essentielles et l'usage qu'on en fait.

Dans les premiers modules, les compétences essentielles que la personne apprenante utilise pour faire les activités d'apprentissage sont cochées dans l'encadré.

Dans les modules plus avancés, c'est la personne apprenante qui doit indiquer quelles compétences essentielles elle a utilisées pour accomplir l'activité d'apprentissage en cochant la case à côté de chacune.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?			
<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue
Capacité de raisonnement			
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique	
<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire			

AVIS DE NON-RESPONSABILITÉ :

Le contenu de la présente publication a été compilé à partir de sources considérées comme fiables et représentatives des opinions courantes sur le sujet au moment de la publication. Tout a été fait pour garantir la validité du contenu. Par conséquent, ni LLEO, ni aucune des sources citées ne peuvent être tenus responsables d'erreurs ou d'omissions. Ils ne sauraient être tenus responsables non plus d'une perte ou d'une revendication quelconque découlant de l'utilisation appropriée ou non de l'information ou de la confiance accordée à celle-ci. Le présent manuel vise à aider les intervenants à donner des directives de base en matière de pratiques sécuritaires dans un contexte d'alphabétisation. Ne présumez donc pas qu'il contient l'ensemble des mises en garde, des mesures de précaution et des normes juridiques nécessaires et qu'il n'y a aucune autre mesure à prendre.



Opérateurs de machines à imprimer

RÉPONSES

Module 1 : Compétences essentielles

Module 1 : Compétences essentielles

Réponses

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 1

Les réponses varieront étant donné que la question porte sur les connaissances antérieures qu'a la personne apprenante de l'imprimerie et de la reprographie, ainsi que du monde du travail. Par contre, les réponses devraient comprendre quatre compétences générales qui sont importantes pour quelqu'un qui travaille dans le domaine de l'imprimerie. Selon la définition donnée dans le module, les compétences générales comprennent les compétences essentielles suivantes : la capacité de raisonnement (qui englobe la résolution de problèmes, la prise de décisions, la pensée critique, la planification et l'organisation du travail, l'utilisation particulière de la mémoire et la recherche de renseignements), le travail d'équipe et la formation continue.

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 2

Sur la ligne qui précède le problème, la personne apprenante doit inscrire l'abréviation de la compétence générale que l'employé devrait améliorer. Voici une liste des compétences essentielles générales et des codes correspondants : *travail d'équipe (TE)*, *formation continue (FC)*, *résolution de problèmes (RP)*, *prise de décisions (PD)*, *pensée critique (PC)*, *planification et organisation de son travail (PO)*, *utilisation particulière de la mémoire (M)* et *recherche de renseignements (RR)*. **Étant donné qu'on ne fait que commencer à aborder les compétences essentielles, on ne s'attend pas à ce que les personnes apprenantes inscrivent tous les choix possibles. Il peut être nécessaire d'en discuter pour veiller à ce que les personnes apprenantes comprennent les différentes compétences essentielles.**

<u>PO</u>	L'employé arrive en retard au travail et n'appelle pas lorsqu'il ne peut pas aller travailler.
<u>PO, peut-être PD</u>	L'employé prend des pauses et des pauses-repas trop longues.
<u>PO</u>	L'employé ne respecte pas l'horaire de travail.
<u>TE</u>	L'employé ne s'entend pas bien avec les autres travailleurs.
<u>TE</u>	L'employé réplique au patron.
<u>TE, PO, M</u>	L'employé ne suit pas les consignes.
<u>PD, PO</u>	L'employé parle avec des amis au lieu de travailler.
<u>PO, RR</u>	L'employé attend qu'on lui dise quoi faire au lieu de chercher des choses à faire.
<u>PD, PC, PO</u>	L'employé prend des raccourcis qui nuisent à la qualité de son travail.

<u>RP, PD, PO</u>	L'employé laisse ses problèmes personnels nuire à son rendement au travail.
<u>PD</u>	L'employé consomme de la drogue ou de l'alcool au travail.
<u>PD</u>	L'employé fait mauvais usage des biens de l'entreprise.
<u>TE, RP, PD, PC, PO</u>	L'employé cache du travail pour ne pas avoir à le faire.
<u>PO</u>	L'employé passe ou reçoit trop d'appels personnels.
<u>TE, RP, PD, PO</u>	L'employé prend trop de congés sans raison valable.
<u>TE, RP, PD, PC</u>	L'employé sacre et parle de façon vulgaire en présence de clients et d'autres travailleurs.

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 3

1. L'utilisation de documents, le calcul, la communication verbale et la prise de décisions
2. Les réponses à cette section varieront étant donné que la personne apprenante doit seulement trouver dans le profil deux exemples d'utilisation de chacune des neuf compétences essentielles. Vous devriez imprimer le profil ou consulter la copie de la personne apprenante pour vous assurer qu'elle a bel et bien pris un exemple qui figurait dans le profil et qu'elle l'a associé à la bonne compétence.

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 4

1. Les réponses à cette activité varieront selon les compétences dans lesquelles la personne apprenante croit être douée et les compétences qu'elle croit pouvoir apporter au travail. Il peut être bon pour les personnes apprenantes de discuter de leurs suggestions avec un pair ou en groupe, si c'est possible.

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 5

Code CNP et appellation	Exemples d'appellations d'emploi (quatre)	Conditions d'accès à la profession
9471 Opérateurs/opératrices de machines à imprimer	<ul style="list-style-type: none"> • conducteur/conductrice de presse d'impression en relief et en creux; • imprimeur/imprimeuse de papiers peints; • opérateur/opératrice d'imprimante au laser; • opérateur/opératrice de composeuse électronique d'affiches; • opérateur/opératrice de copieur couleur; • opérateur/opératrice de machine à imprimer – imprimerie; • opérateur/opératrice de presse à impression-minute; • opérateur/opératrice de presse à sérigraphie 	<p>Un diplôme d'études secondaires peut être exigé.</p> <p>Des cours en techniques d'imprimerie au niveau collégial ou autre formation spécialisée peuvent être exigés.</p> <p>Une formation en cours d'emploi est offerte.</p>

Code CNP et appellation	Exemples d'appellations d'emploi (quatre)	Conditions d'accès à la profession
<p>9472</p> <p>Photograpeurs-clicheurs/ photograpeuses-clicheuses, photograpeurs-reporters/ photograpeuses- reporteuses et autre personnel de pré-mise en train</p>	<ul style="list-style-type: none"> • cadreur/cadreuse – arts graphiques • clicheur/clicheuse – imprimerie • graveur/graveuse de clichés • opérateur/opératrice d'équipement de pré-mise en train – imprimerie • opérateur/opératrice de système de traitement d'images en studio • opérateur/opératrice à la préparation de dossiers • pelliculeur-assembleur/pelliculeuse-assembleuse • préparateur/préparatrice de cylindres – imprimerie • préposé/préposée à la sérigraphie • retoucheur/retoucheuse par morsure – imprimerie • technicien/technicienne de préresse • tireur/tireuse d'épreuves photographiques 	<p>Un diplôme d'études secondaires est exigé.</p> <p>Un diplôme d'études collégiales en technologie des arts graphiques <i>ou</i> un programme d'apprentissage de quatre à cinq ans en imprimerie et en arts graphiques <i>ou</i> une formation spécialisée, en milieu scolaire ou industriel, complétée par une formation en cours d'emploi, est exigé.</p> <p>Le certificat de compétence pour quelques postes de ce groupe de base est offert, mais facultatif, en Ontario, en Alberta, au Nunavut et dans les Territoires du Nord-Ouest.</p>

Code CNP et appellation	Exemples d'appellations d'emploi (quatre)	Conditions d'accès à la profession
9473 Opérateurs/opératrices de machines à relier et de finition	<ul style="list-style-type: none"> • exploitant/exploitante d'un atelier de reliure • gaufreur/gaufreuse sur feuilles d'or • gaufreur/gaufreuse sur feuilles métalliques – imprimerie • opérateur/opératrice de coupoir – imprimerie • opérateur/opératrice de laminoir – imprimerie • opérateur/opératrice de machine de finissure – imprimerie • opérateur/opératrice de machine à relier Cerlox • opérateur/opératrice de machine à relier les livres • opérateur/opératrice de perforeuse – imprimerie • opérateur/opératrice de piqueuse – imprimerie • relieur-finisser/relieuse-finisserieuse • relieur/relieuse – imprimerie • relieur/relieuse de livres à la machine • régleur-opérateur/régleuse-opératrice d'assembleuse – imprimerie 	<p>Un diplôme d'études secondaires est habituellement exigé.</p> <p>Un diplôme d'études collégiales en technologie des arts graphiques</p> <p><i>ou</i></p> <p>un programme d'apprentissage de quatre ans en imprimerie</p> <p><i>ou</i></p> <p>une formation spécialisée, en milieu scolaire ou industriel, complétée par une formation en cours d'emploi, est habituellement exigé.</p>

Code CNP et appellation	Exemples d'appellations d'emploi (quatre)	Conditions d'accès à la profession
9474 Développeurs/ développeuses de films et de photographies	<ul style="list-style-type: none"> • développeur-tireur/ développeuse-tireuse de photos • développeur/ développeuse de films • développeur/ développeuse de photos • inspecteur/inspectrice de photos – traitement de photos • opérateur/opératrice de tireuse de films photographiques • préposé/préposée au traitement de films • préposé/préposée au traitement de films photographiques • technicien/technicienne de chambre noire 	<p>Un diplôme d'études secondaires est habituellement exigé.</p> <p>Une formation spécialisée en photographie, en milieu scolaire ou industriel <i>ou</i> de l'expérience connexe approfondie est exigée pour travailler dans un laboratoire de développement photographique.</p> <p>Une formation en cours d'emploi est fournie pour les emplois d'opérateurs de tireuse de pellicules chez des détaillants.</p>

2. Les réponses à cette question varieront.

3. Les réponses à cette question varieront.

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 6

Les réponses à cette activité varieront selon la profession qui intéresse les personnes apprenantes et les compétences qu'elles croient devoir apprendre ou améliorer. Il peut être bon pour les apprenants de discuter de leurs suggestions avec un pair ou en groupe, si c'est possible.



Opérateurs de machines à imprimer

RÉPONSES

Module 2 : Capacité de raisonnement

Module 2 : Capacité de raisonnement

Réponses

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 1

1. Définir.
2. Les réponses peuvent varier. Par exemple, il y a le code de couleur, la position (juxtaposition [un à côté de l'autre] et chevauchement [un par-dessus l'autre]).
3. Les réponses peuvent varier selon l'étape du processus que la personne apprenante choisit. Cependant, la personne apprenante devrait avoir été capable de choisir une étape et de remplir les tirets pour le titre de l'étape, la question descriptive et les questions à se poser.

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 2

1. Demande de renseignements, Lecture à la recherche de renseignements, Recherche
2. Quelqu'un qui a de l'expertise ou de l'autorité sur la réponse, tel qu'un expert, un superviseur ou un formateur.
3. Lire en diagonale, parcourir un texte et utiliser les éléments de présentation, tels que la table des matières, l'index, les titres, etc.
4. Les réponses peuvent varier, mais devraient se rapporter à la capacité de trouver les renseignements rapidement, sans lire **tout** le texte ni feuilleter **tout** le livre.
5. Formation gratuite sur Microsoft Word.
6. La réponse devrait contenir les neuf conseils :
 - Différents outils
 - Esprit critique
 - Bookmark organisé
 - URL significative
 - Syntaxe de recherche
 - Questions préalables
 - Utilisation réfléchie
 - Évaluation
 - Règles à respecter

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 3

1. Les réponses peuvent varier, mais devraient indiquer en une phrase que l'idée principale est une offre d'emploi pour un poste permanent, à temps plein d'opérateur/opératrice de machine à imprimer, à Toronto.
2. CNP 9471.
3. La personne apprenante devait encercler « Diplôme d'études secondaires ».
4. Études.
5. Non.
6. 40.
7. Heures.
8. La section des compétences essentielles devrait être encerclée.
9. Les composantes suivantes de la capacité de raisonnement devraient être cochées :

<input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements
<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail
<input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire
10. Les titres, les sous-titres et les mots en gras ou en couleur.
11. Les réponses peuvent varier, dépendamment de si la personne apprenante pense que ce genre d'emploi lui convient ou non.

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 4

1. Il neige plus en Ontario qu'à l'Île-du-Prince-Édouard.
 Fait Opinion *C'est une question piège, car c'est démontrable.*
2. C'est correct d'appeler ton employeur pour dire que tu es malade quand tu veux aller à un rendez-vous chez le médecin.
 Fait Opinion
3. Tu n'as pas besoin d'un grade universitaire pour travailler comme opérateur de machine à imprimer.
 Fait Opinion

4. Andréa pense qu'on fait du plus beau ski au Québec qu'en Colombie-Britannique.
 Fait Opinion
5. Ottawa est la capitale du Canada.
 Fait Opinion
6. Une personne daltonienne ne pourrait pas faire fonctionner un copieur couleur.
 Fait Opinion
7. Les garçons sont meilleurs au hockey que les filles.
 Fait Opinion

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 5

Les énoncés 1, 2 et 4 sont des exemples de pensée critique et devraient être encerclés.

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 6

1. Tu finis en deuxième place. Si tu dépasses la deuxième personne, tu prends sa place.
2. Tu ne peux pas dépasser la DERNIÈRE personne.
3. La bonne réponse est 4100. Es-tu arrivé à 5000? Vérifie avec ta calculatrice. La séquence décimale embrouille notre esprit, qui saute toujours à la position la plus élevée (les centaines au lieu des dizaines).
4. Si les couvercles étaient carrés, on pourrait les tourner et les faire tomber dans le trou d'égout en diagonale. Au contraire, il est impossible de faire tomber un couvercle de trou d'homme rond dans l'égout.
5. Oui, il y a un 1^{er} juillet en France, mais les gens ne le fêtent pas.
6. Elles sont égales. Une tonne, c'est une tonne.
7. Tous les mois (12) ont au moins 28 jours.
8. Parce qu'il n'est pas mort s'il VIT au Canada.
9. La réponse est 70. Si on avait eu 30 divisé par 2, on aurait obtenu une réponse de 25, mais 30 divisé par $\frac{1}{2} = 60$, plus 10 = 70.
10. Non. Si sa femme est sa veuve, c'est qu'il est mort.
11. Tu as 2 bananes, parce que TU en as enlevé 2.

12. Jusqu'à la moitié ou jusqu'au milieu, parce qu'après il commence à ressortir du bois.
13. Il en reste 9, parce qu'on a dit qu'ils sont tous morts sauf neuf.
14. Il pèse de la viande.
15. Une douzaine de n'importe quoi en contient toujours 12.

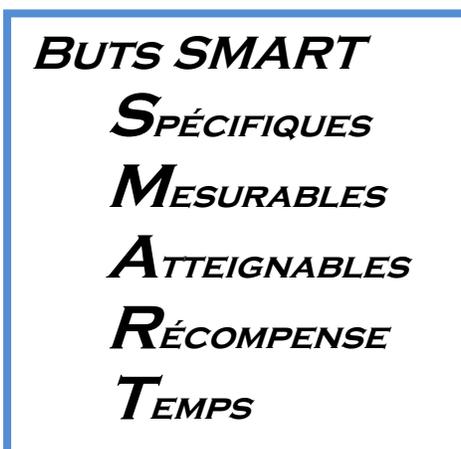
ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 7

Les réponses varieront. Cependant, le journal devrait être rempli et le formateur ou la formatrice devrait s'assurer que les personnes apprenantes comprennent comment elles « emploient » leur temps. Il devrait y avoir une discussion sur les activités qui ne seraient pas de bonnes façons d'« employer » son temps au travail.

La personne apprenante devrait avoir assigné une durée « réaliste » à chaque tâche et avoir fait le total des durées en s'assurant de respecter la période de sept heures qu'elle devait couvrir. La personne apprenante a-t-elle prévu du temps pour dîner?

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 8

1. Les réponses varieront mais devraient suivre le modèle de buts SMART.



2. Le tableau de visualisation devrait se rapporter au but que la personne apprenante a choisi. La personne apprenante devrait trouver des renseignements sur les tableaux de visualisation à l'adresse <http://blogue.psychoweb.ca/?tag=bilan> ou faire une recherche sur Internet à ce sujet.

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 9

1. Les réponses varieront, mais le formateur, la formatrice ou le groupe devrait discuter avec la personne apprenante et s'assurer qu'elle comprend bien les cinq points suivants pour se fixer des buts quotidiens :
 - Décompose les grosses tâches en petites étapes plus faciles à gérer.
 - Établis la priorité de tes buts pour la journée et commence par les plus importants.
 - Suis le principe de ne pas remettre à plus tard ce que tu peux faire maintenant.
 - Cherche toujours la meilleure façon d'employer le temps présent.
 - Fais de ton mieux pour que chaque jour compte.
2. Les réponses peuvent varier. Il est important que les personnes apprenantes voient le lien entre les compétences essentielles utilisées à la maison, en milieu d'apprentissage et au travail, ainsi que leur transférabilité.

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 10

1. Les réponses fournies par les personnes apprenantes dans le tableau peuvent varier, mais elles devraient ressembler aux réponses dans l'exemple suivant.

Problème : Changer d'emploi ou non			
Décision – Option 1 : <u>Changer d'emploi</u>		Décision – Option 2 : <u>Garder son ancien emploi</u>	
Points pour	Points contre	Points pour	Points contre
<ul style="list-style-type: none"> • Plus d'indépendance • Meilleure carrière • Augmentation de salaire • Plus longues heures, alors encore plus d'argent • Capable de mettre de l'argent de côté pour acheter une auto 	<ul style="list-style-type: none"> • Je n'aurai plus de moyen de me rendre au travail • Heures plus longues • Travail plus dur 	<ul style="list-style-type: none"> • J'ai un moyen de me rendre au travail • Je n'ai pas à m'inquiéter des longues heures et du travail plus dur 	<ul style="list-style-type: none"> • Ennui • Je ne peux pas acheter d'auto • Je suis pris dans le même emploi sans grandes possibilités de carrière

2. Les réponses varieront. Voir l'exemple qui suit. Les personnes apprenantes devraient réfléchir soigneusement aux points pour et contre des deux choix de décision.

Problème : Aller travailler pour remplacer un autre employé ou non			
Décision – Option 1 : <u>Dire non et ne pas aller travailler aujourd'hui</u>		Décision – Option 2 : <u>Dire oui et aller travailler aujourd'hui</u>	
Points pour	Points contre	Points pour	Points contre
<ul style="list-style-type: none"> • Je pourrais relaxer • Je pourrais faire un peu de ménage à la maison • Je pourrais sortir avec des amis 	<ul style="list-style-type: none"> • La gestionnaire se rappellera que je n'ai pas aidé • Ça pourrait nuire à mes promotions ou augmentations 	<ul style="list-style-type: none"> • Je pourrais gagner une journée de plus de salaire • La gestionnaire l'apprécierait • Ça pourrait m'aider à obtenir une promotion ou une augmentation à l'avenir 	<ul style="list-style-type: none"> • Je manquerais mon jour de congé • Je ne pourrais pas faire de ménage à la maison • Je ne pourrais pas sortir avec mes amis avant la fin de la journée de travail

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 11

1. La personne apprenante devrait formuler le problème qui est l'endommagement du casque téléphonique.
2. Les réponses peuvent varier, mais devraient se rapporter à l'établissement des faits, p. ex., *j'ai tiré un peu trop sur le cordon du casque et les fils se sont arrachés.*
3. Un exemple de liste de solutions serait : *Ne pas le dire à son collègue, Mentir, Remplacer l'appareil, Le dire à son superviseur, etc.*
4. Les réponses peuvent varier, mais devraient se rapporter à évaluer la meilleure solution au problème. *Remplacer l'appareil* ou, probablement ce qu'il y a de mieux à faire, *Le dire à son superviseur.*

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 12

1. Les réponses peuvent varier étant donné que les personnes apprenantes peuvent écrire le passage important, la première phrase ou le paragraphe au complet des huit trucs de mémorisation. Voici les passages importants, mais les autres formes ne sont pas mauvaises.
 - Répète-le.
 - Exerce-toi.
 - Écris les renseignements.
 - Visualise les renseignements.
 - Si tu ne comprends pas, pose des questions.
 - Crée un acronyme (un mot avec la première lettre de chaque élément dont tu veux te souvenir).
 - Invente une comptine en scandant les mots avec rythme.
 - **Surligne les renseignements importants.**



Opérateurs de machines à imprimer

RÉPONSES

Module 3 : À l'imprimerie

Module 3 : À l'imprimerie

Réponses

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 1

1. Réfléchis au motif de ta lecture.
Surligne ou parcour le texte.
Visualise ce que tu lis pendant ta lecture.
Vérifie ta compréhension.
Ralentis et essaie de trouver des solutions.
Mets en pratique ce que tu apprends.
Consulte les représentations visuelles accompagnant les renseignements écrits.
2. La personne apprenante devrait être en mesure de suivre les directives pour télécharger le guide de l'utilisateur à l'écran. Si le guide n'est plus en ligne, vous pouvez le remplacer par un autre guide et demander à la personne apprenante de répondre au reste des questions à partir du guide de rechange. Adaptez les réponses en conséquence.
3. La personne apprenante devait imprimer la table des matières qui commence à la page 3.
4. 16 à 21
5. 189
6. 330
7. Oui à toutes les questions.
8. Les réponses varieront, mais la personne apprenante devrait discuter de cette activité avec son formateur ou sa formatrice. Pour le reste du programme, la personne apprenante devra déterminer sur quelles compétences essentielles chaque activité porte et remplir l'encadré bleu correspondant.

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 2

1. Oui, elle s'adresse à tout le personnel. – *Trouver de l'information rapidement.*
2. Horaire des Fêtes. – *Trouver de l'information rapidement* (Il suffisait de lire la ligne d'objet.)

3. Les 25, 26 et 31 décembre et le 1^{er} janvier. – *Trouver de l'information rapidement* (Il suffisait de parcourir le texte à la recherche du mot « fermé »; cependant, il serait aussi possible de justifier la réponse de *Comprendre et retenir l'information*).
4. Lorsque j'ai terminé les tâches qui me sont assignées. – *Trouver de l'information rapidement*.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 3

1. Consultez le tableau à la page suivante pour les réponses a et b.
- c. Combien de listes y a-t-il dans le tableau? 4
- d. Quelle est la liste principale? Numéro d'inventaire
- e. Quels renseignements le tableau fournit-il? Enregistrements d'équipement (y compris le numéro, le nom, la date d'achat et le coût).
- f. Quand a-t-on acheté la pièce d'équipement n° 1584161? 01/06/10
- g. Quelle pièce d'équipement porte le numéro 1587922? Relieuse
- h. Combien la pièce d'équipement n° 1578084 a-t-elle coûté? 11 575 \$

Enregistrements d'équipement			
Numéro d'inventaire	Pièce d'équipement	Date d'achat	Coût
1563126	Imprimante	01/06/07	2 025
1563190	Presse	02/07/08	11 000
1578084	Copieur noir et blanc	31/07/08	11 575
1584122	Copieur couleur	28/12/09	11 199
1584161	Imprimante	01/06/10	1 825
1587023	Machine d'emballage	07/11/08	11 231
1587182	Ordinateur	04/03/08	7 090
1587922	Relieuse	15/09/07	1 859
1594236	Presse	27/12/07	6 900

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 4

1. La personne apprenante peut répondre dans ses propres mots, mais l'idée générale devrait être que, lorsqu'on ne remplit pas les formulaires de façon claire, exacte et complète, la communication est rompue et l'information est perdue ou mal interprétée. Il y a des conséquences à tout cela. Ce qui est sûr, c'est que les gens perdent du temps à essayer d'obtenir les bons renseignements.
2. Renseignements d'identification comprenant le nom du formulaire, le nom de la personne qui l'envoie et le nom de la personne à qui il s'adresse; date du formulaire; espace où entrer les détails ou l'info nécessaires; peut-être un endroit où signer et dater le formulaire.
3.
 - a. Facture
 - b. Impression Totale
 - c. Connie Carleton

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 5

L'objectif de cette activité est que la personne apprenante cherche dans diverses ressources sur le Web pour trouver des renseignements qu'elle ne connaît pas. Ça peut être difficile au début, et la personne apprenante pourra avoir besoin d'aide pour trier les diverses sources et les renseignements obtenus.

1.

Abréviation	Signification (mot ou expression)
cde	Représentant de commerce
n°	commande
Rep. de commerce	Télécopieur
Nbre	numéro
cah.	paquet
Télec.	Impression
Qté	Nombre
lb	cahier
pqt	livre
Impr.	Quantité

2. Les réponses varieront, mais les définitions devraient contenir l'idée générale exprimée ci-dessous :

- b. Bond (papier) : Papier résistant et durable, utilisé pour l'écriture et l'impression des en-têtes de lettres et des formules commerciales.
- c. Épreuve : Feuille imprimée avant le tirage servant à indiquer les corrections et à contrôler l'aspect définitif de la composition.

- d. Passe : Feuilles de papier demandées en plus de la quantité nécessaire au tirage, pour compenser celles qui peuvent être salies, froissées ou déchirées pendant l'impression ou des manipulations ultérieures. La passe est généralement exprimée en un pourcentage qui varie selon le chiffre de tirage, la qualité du travail et le nombre de passages sur machine que nécessite l'impression.
- e. Reliure : 1) Dans une imprimerie, service où l'on fait de la reliure industrielle ou manuelle. 2) Technique de finition d'ouvrages imprimés, qui comporte une série d'opérations manuelles ou industrielles qui mènent à la production d'un livre. La reliure peut comporter, entre autres, des opérations de pliage, d'assemblage, de collationnement, d'arrondissement du dos, de mise en presse et de pose d'une couverture. 3) Couverture généralement cartonnée qui recouvre le corps d'ouvrage d'un livre relié.
- f. Cahier : Unité de base de la constitution d'un livre qui est composée d'une feuille imprimée pliée en plusieurs pages. Voir aussi reliure, forme, imposition, massicotage.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 6

- Fournir des renseignements détaillés sur la commande d'impression ou le travail d'impression d'un client.
- Voir le tableau rempli ci-dessous.

Question	Expression ou mot clé utilisé	Réponse
Qui est le client du travail d'impression?	Client	Literacy Link Eastern Ontario
Le support est le matériau sur lequel on imprime. Quel type de papier sera utilisé?	Support	Papier bond de 20 lb – X9 lisse
Un fournisseur est une personne qui vend quelque chose. Qui est le fournisseur du support papier?	Fournisseur	Spicers

3. Production, Prépresse, Reliure
4. a) Des formulaires de déclaration
b) Il y aura 300 paquets de 50 feuilles chacun.
c) Sur un seul côté de la feuille
d) 50 feuilles
5. On imprimera deux exemplaires par feuille, puis on coupera la feuille en deux.
6. a) 148 b) 35
7. Dans la section Reliure – 300 emballages rétractables contenant des paquets de 50 dans 4 boîtes de carton.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input checked="" type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 7

1. La feuille de temps devrait être remplie un peu comme la feuille ci-dessous.



Feuille de temps

Nom: Nom de la personne apprenante

Du: Dates des 2 dernières semaines Au:

SEMAINE 1

Date	ARRIVÉE	PAUSE	DÎNER	PAUSE	DÉPART	Total d'heures/jour
Samedi	10 h		1/2 h		16 h	5,5 heures
Dimanche	10 h		1/2 h		16 h	5,5 heures
Lundi	8 h 30	1/4 h	1/2 h	1/4 h	17 h 30	8 heures
Mardi	8 h 30	1/4 h	1/2 h	1/4 h	17 h 30	8 heures
Mercredi	8 h 30	1/4 h	1/2 h	1/4 h	17 h 30	8 heures
Jeudi						
Vendredi						

HEURES DE LA SEMAINE 1 35

SEMAINE 2

Date	ARRIVÉE	PAUSE	DÎNER	PAUSE	DÉPART	Total d'heures/jour
Samedi	10 h		1/2 h		16 h	5,5 heures
Dimanche	10 h		1/2 h		16 h	5,5 heures
Lundi	8 h 30	1/4 h	1/2 h	1/4 h	17 h 30	8 heures
Mardi	8 h 30	1/4 h	1/2 h	1/4 h	17 h 30	8 heures
Mercredi	8 h 30	1/4 h	1/2 h	1/4 h	17 h 30	8 heures
Jeudi						
Vendredi						

HEURES DE LA SEMAINE 2 35
NOMBRE TOTAL D'HEURES 70

2. Le salaire brut à 10,75 \$/h pour 70 heures est de 752,50 \$.
3. La paie de vacances de 4 % est de 30,10 \$, ce qui amène le salaire brut total à 782,60 \$.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input checked="" type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 8

1. La personne apprenante devait remplir le formulaire de demande d'emploi avec ses propres renseignements. Dans la mesure du possible, toutes les sections du formulaire devraient être remplies. Les personnes apprenantes peuvent avoir besoin de temps supplémentaire pour recueillir les renseignements. Pour la plupart d'entre elles, c'est un formulaire difficile à remplir. On suggère à la personne apprenante de demander de l'aide à son formateur ou sa formatrice au besoin.
2. Les réponses peuvent varier, mais devraient se rapporter à la signification de chaque mot.
 - a. Candidat : Personne qui postule un emploi.
 - b. Références : Personnes auxquelles un employeur peut s'en rapporter pour avoir des renseignements sur une personne qui cherche un emploi et savoir si cette personne fera l'affaire.
 - c. Attestation : Déclaration qu'on signe pour affirmer que toutes les réponses fournies sont exactes et que l'on comprend les sanctions qu'on risque d'encourir si elles se révèlent fausses.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 9

1. et 2. Les formulaires de commande pour ces questions sont remplis à la page suivante. Il pourrait y avoir de légères différences, mais ça devrait être des adaptations logiques, et il ne devrait manquer aucun renseignement.



Formulaire de commande

Date de la commande... Date d'aujourd'hui

Nom... Membres Levac

Adresse... 251, rue DuBois, Kingston ON K0H 2V0

À l'attention de... Mme Jeanne Briand Téléphone... 613-555-1342

DESCRIPTION	ORIG	COPIE	1	2	PAPIER	PREX
Catalogues	120	50		<input checked="" type="checkbox"/>	band blanc	
					8 1/2 x 11	
					20 lb	

RELIURE

AGRAFAGE	
CERLOX	<input checked="" type="checkbox"/> 50 livrets - blanc
PLIAGE	
COUPE	

DIRECTIVES SPÉCIALES
enverra le fichier catlevac.pdf par courriel

ÉDITIQUE

Date demandée _____ Total _____



Formulaire de commande

Date de la commande... Date d'aujourd'hui

Nom... Membres Levac

Adresse... 251, rue DuBois, Kingston ON K0H 2V0

À l'attention de... Mme Jeanne Briand Téléphone... 613-555-1342

DESCRIPTION	ORIG	COPIE	1	2	PAPIER	PREX
Dépliants	2	500		<input checked="" type="checkbox"/>	dépliant très illustré	
					32 lb	

RELIURE

AGRAFAGE	
CERLOX	
PLIAGE	<input checked="" type="checkbox"/> Plî roulé
COUPE	

DIRECTIVES SPÉCIALES
Livraison par messagerie

ÉDITIQUE

Date demandée Date dans 2 semaines Total _____

- Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?**
- | | | | |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
- Capacité de raisonnement**
- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 10

1. Les personnes apprenantes devraient dresser une liste des compétences en informatique qu'elles doivent améliorer en évaluant leurs compétences actuelles par rapport à celles qui figurent dans le profil des compétences essentielles.
2. Les personnes apprenantes devraient discuter de l'activité avec leur formateur ou leur formatrice après avoir fait des recherches sur les possibilités de formation en informatique. Avec de l'aide, la personne apprenante devrait se créer un plan personnel pour améliorer ses compétences. Il peut être nécessaire d'apporter des modifications au plan de formation de la personne apprenante pour lui permettre d'acquérir les compétences nécessaires en informatique.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 11

1. Le tableau qui suit propose des définitions.

Terme	Définition
panneau de commande	Série de voyants, d'écrans numériques et de touches servant à surveiller et à régler le fonctionnement d'une machine.
mode veille	Mode qui permet de réduire la consommation d'électricité.
glace d'exposition	Vitre où l'on pose le document à photocopier.
chargeur de documents	Plateau où l'on met les documents à photocopier.
papier format commercial	8 ½ x 11.
papier format ministre	8 ½ x 14.
photocopie recto verso	Photocopie des deux côtés d'une feuille.
copies assemblées	Les copies sont groupées par jeux et chaque jeu contient une copie de chaque page (1, 2 et 3).
copies en série	Les copies sont imprimées par groupes de pages identiques, p. ex., 111, 222, 333.

2. et 3. Les réponses aux questions 2 et 3 varieront selon les fonctions que possède le photocopieur du centre d'apprentissage.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?			
<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input checked="" type="checkbox"/> Rédaction
<input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue
Capacité de raisonnement			
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique	
<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire			

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 12

1. La personne apprenante devait regarder une vidéo expliquant l'impression offset. Si la personne apprenante ne sait pas comment regarder des vidéos sur Internet (YouTube ou autre), elle peut avoir besoin d'aide. Si la vidéo suggérée n'est plus accessible, la personne apprenante pourrait avoir besoin d'aide pour trouver une autre vidéo appropriée. L'objectif du visionnement de vidéos est de permettre à la personne apprenante d'améliorer ses compétences en communication verbale.
2. Cyan, Magenta, Jaune et Noir. On en parle de la minute 13:22 à 13:28 dans la vidéo.
3. Il faut quatre plaques et quatre rouleaux pour les quatre couleurs, le Cyan, le Magenta, le Jaune et le Noir. On l'explique de la minute 13:35 à 13:55 dans la vidéo (et encore plus en détail de 10:56 à 11:27).
4. Les réponses peuvent varier et on ne s'attend pas à ce que la personne apprenante entre dans les détails. *L'idée principale est que la zone imprimable est traitée de façon à chasser l'eau mais à garder l'encre.* (Le principe de l'offset repose sur la répulsion naturelle entre l'eau et l'encre. Les zones non imprimables gardent l'eau, mais pas l'encre. L'encre est donc concentrée sur les parties imprimables.) On en parle de la minute 14:20 à 14:55 dans la vidéo.
5. On appelle cette méthode l'impression « offset » parce que « offset », qui vient de l'anglais *to set off*, signifie « reporter » et que cette méthode d'impression consiste à reporter l'image de la plaque sur le blanchet, puis du blanchet sur le papier (cylindre d'impression). On en parle dans le premier paragraphe, puis encore au début de la section « Le procédé conventionnel (humide) ».
6. On utilise un blanchet parce que celui-ci améliore la qualité du transfert entre la plaque et le papier, il évite l'usure de la plaque et permet de corriger des défauts de surface du support d'impression. On l'explique dans le deuxième paragraphe de la section « Différents types d'impression ».

7. En imprimerie, PMS signifie Pantone Matching System. La personne apprenante peut fournir d'autres détails.
8. Comme à la question 1, la personne doit regarder une vidéo sur Internet. Elle devrait avoir besoin de moins d'aide cette fois-ci. Les deux vidéos dans cette activité devraient avoir donné une idée à la personne apprenante des divers types d'opérations et de tâches d'impression.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input checked="" type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 13

1. Pour les petits travaux d'impression multicolores, il coûterait plus cher de fabriquer les quatre plaques d'impression pour la presse lithographique.
2. La pelliculeuse sert à recouvrir une feuille de papier, de carton ou autre d'une fine couche de plastique (pellicule). Le pelliculage protège les documents ou les images, les renforce et les embellit.
3. Trois types de reliures couramment utilisées dans les petites imprimeries sont la reliure spirale, la reliure à anneaux et la reliure à feuilles mobiles.
4. Les repères de coupe sont des marques en forme de L dans les coins d'une image ou d'une page pour indiquer où la couper.
5. Un emporte-pièce est un outil servant à découper et à enlever d'un seul coup des pièces de forme déterminée dans un matériau donné.
6. Pour éviter qu'une carte ne « craque » lors du pliage, on trace une rainure sur la ligne de pliage pour lui donner une finition parfaite.
7. Un exemple de découpage par effleurement est une feuille d'étiquettes ou d'autocollants, où l'on découpe l'épaisseur du dessus tout en laissant l'épaisseur du dessous intacte.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |



Opérateurs de machines à imprimer

RÉPONSES

Module 4 : Travail d'équipe

Module 4 : Travail d'équipe

Réponses

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 1

- Les réponses à cette activité varieront selon les compétences et la personnalité des personnes apprenantes. L'activité vise à faire réfléchir les personnes apprenantes à la façon dont elles travaillent avec les autres. Les personnes apprenantes devront aussi faire appel à leur pensée critique et à leurs capacités de prise de décisions pour trouver une réponse.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 2

- Les réponses varieront selon les conseils que la personne apprenante choisit dans la section « Partir du bon pied ». (Attitude, Organisation, Préparation, Ponctualité, Fiabilité, Sourire, Gentillesse, Questions, Prise de notes, Commentaires.) La personne apprenante devrait comprendre comment le conseil peut l'aider et pourquoi il est important de le suivre.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 3

1. Solution du mots cachés.

E	N	É	A	A	M	G	A	C	R	F	C	É	T	C	E	N
T	B	F	U	T	E	L	O	G	L	R	B	M	L	T	T	B
U	G	É	E	N	A	M	I	I	R	R	M	T	E	M	U	G
L	L	I	T	A	I	L	M	M	U	É	T	T	M	N	L	L
A	A	I	N	I	T	N	T	R	E	É	A	E	A	B	A	A
O	L	N	N	F	I	T	N	E	T	T	A	B	N	A	O	L
L	A	R	B	N	D	E	R	A	A	E	L	G	L	É	L	A
A	E	M	T	O	A	E	G	I	R	G	R	É	E	E	A	E
I	I	N	A	C	C	O	M	M	O	D	A	N	T	O	I	I
É	E	L	S	E	R	V	I	A	B	L	E	É	E	B	É	E
E	G	C	X	E	E	N	I	B	A	M	T	R	N	L	E	G
I	É	G	T	R	A	E	F	L	L	A	A	E	A	R	I	É
L	A	L	V	É	U	L	B	E	L	E	X	U	D	I	L	A
L	E	N	N	E	L	T	L	T	O	E	C	X	X	B	L	E
N	A	F	X	E	B	T	T	L	C	A	M	E	T	A	N	A

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 4

1. Les réponses peuvent varier, mais devraient se rapporter au fait que l'employé fait bien son travail, est toujours à l'heure et est rarement malade.
2. Les réponses peuvent varier, mais devraient se rapporter au fait que l'employé ne s'entend pas bien avec les autres, a une mauvaise attitude à l'égard de ses collègues et leur manque de respect.
3. Les réponses devraient mentionner « communiquer positivement » et « traiter les autres avec respect ».

4. Il s'agit de discuter avec le groupe, le formateur ou la formatrice des conséquences que le comportement et l'attitude de Michel à l'égard des autres peuvent avoir eues sur son emploi. La personne apprenante devrait être capable de discuter des problèmes, de donner son opinion et de respecter le droit des autres de parler ou d'avoir une opinion. Elle devrait comprendre en gros que notre façon de traiter les autres et de communiquer avec eux peut avoir autant de conséquences sur notre emploi que le reste de notre éthique de travail.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 5

Voici les réponses les plus évidentes. Si la personne a une autre réponse, elle doit être capable de défendre son point à l'aide de sa pensée critique et de ses aptitudes de travail d'équipe.

1. a)
2. b)
3. b)
4. a)
5. a)

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 6

1. Les réponses à cette activité varieront, mais les personnes apprenantes devraient suivre les étapes de résolution de problèmes « SOLVE » et utiliser leur capacité de raisonnement pour arriver à une solution raisonnable. Elles devraient être capables de « vérifier » leur solution et en discuter avec leur formateur ou formatrice.
2. Encore une fois, les réponses varieront, mais les personnes apprenantes devraient être capables de défendre leur solution en présentant les points pour et contre.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 7

1. a)
2. b)
3. a) ou c) La personne apprenante devrait savoir que la différence dépend des tâches qu'elle a à faire et des échéances que le patron a imposées aux autres tâches. C'est le travail du patron d'établir les priorités.
4. a)
5. c)
6. b)
7. a)
8. a)

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions | <input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 8

Les réponses à cette activité varieront, mais la personne apprenante devrait être capable d'utiliser sa capacité de raisonnement pour justifier ses choix.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?			
<input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue
Capacité de raisonnement			
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions	<input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique	
<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire			

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 9

Les réponses à cette activité varieront, mais elles devraient être appropriées pour créer des situations de travail positives et la personne apprenante devrait utiliser ses compétences essentielles.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?			
<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input checked="" type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue
Capacité de raisonnement			
<input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique	
<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire			

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 10

1. Une poignée de main ferme donne une bonne première impression.	<input checked="" type="radio"/> Vrai	<input type="radio"/> Faux
2. Si tu fais face à la personne qui te parle, tu donneras l'impression d'être agressif ou de t'imposer.	<input type="radio"/> Vrai	<input checked="" type="radio"/> Faux
3. Si tu ne te tiens pas tranquille (si tu gigotes sur ta chaise ou si tu bouges constamment tes mains et tes jambes), cela indique que tu es nerveux.	<input checked="" type="radio"/> Vrai	<input type="radio"/> Faux
4. Garder un contact visuel constant met les autres mal à l'aise parce qu'ils sentent que tu envahis leur espace personnel.	<input type="radio"/> Vrai	<input checked="" type="radio"/> Faux
5. Les gestes de la main où tes paumes font face au ciel sont signe d'ouverture et de gentillesse.	<input checked="" type="radio"/> Vrai	<input type="radio"/> Faux

6. Si tu détends tes épaules, cela indique que tu es déprimé.	Vrai	Faux
7. Un sourire est signe de <u>chaleur, d'accueil, de confiance et de relaxation.</u>	Vrai	Faux

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 11

- La réponse est donnée sous la question à titre d'exemple.
- c) La réponse peut varier, mais la personne apprenante devrait parler de transmettre un message positif et de réagir à l'autre personne.
- a) La réponse peut varier. La personne apprenante devrait savoir que le contact visuel montre de l'intérêt envers l'autre personne et ce qu'elle dit.
- b) Hocher la tête de temps à autre montre que tu comprends ce qu'on te dit et que ça t'intéresse.
- b) La réponse peut varier, mais devrait parler de l'espace personnel (bulle) d'une personne. Une distance de 1,5 m à 3 m est un bon espace personnel pour les interactions personnelles et sociales.
- c) La réponse peut varier, mais devrait parler de se montrer attentif sans pour autant être agressif.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 12

1. Les personnes apprenantes devraient discuter de leurs choix et de leurs raisons avec des pairs ou avec leur formateur ou formatrice. L'objectif de l'activité est de les aider à mieux comprendre la communication verbale et la communication non verbale. Ça devrait être l'occasion pour les personnes apprenantes de réfléchir à leur propre communication verbale et non verbale et d'observer celle des autres.

Communication	Verbale	Non verbale
Un panneau « Ne pas déranger »	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une accolade	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Un téléphone qui sonne	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Un échange en langue des signes avec un ami sourd	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le fait de siffler ou de fredonner	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Une carte de fête	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Le fait de chanter une chanson	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Un clin d'œil	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Un message sur un répondeur	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Une poignée de main	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 13

1. Les réponses peuvent varier, mais devraient mentionner que « *Meilleures sont tes compétences de rédaction, meilleure sera l'impression que tu donneras. Écrire clairement aide à faire passer ton message.* »
2. Sacrer, faire des fautes de grammaire, parler en utilisant du langage familier, ajouter des mots inutiles, par exemple : tu sais, comme, genre, euh...
3.
 - Articule. Parle clairement et utilise des mots simples et faciles à comprendre.
 - Parle assez fort pour être entendu, mais ne crie pas.
 - Ne parle pas trop vite. Parle à une vitesse confortable de façon à ne pas manger tes mots et à bien les articuler.
 - Utilise des phrases simples et complètes pour que le message soit plus facile à comprendre.
 - Marque une pause entre tes phrases et tes idées pour donner le temps à ton interlocuteur de réfléchir et de comprendre ce que tu dis.
 - Fais des liens entre tes idées ou arguments et présente-les de façon logique. Ainsi, ton interlocuteur peut suivre ce que tu dis plus facilement.
 - Ne mâche pas de gomme et ne mange pas quand tu parles.
4.
 - Prendre en note les détails de commandes faites par téléphone.
 - Rédiger des notes personnelles afin de se rappeler des renseignements tels que la date d'une commande, les problèmes rencontrés et les exigences spéciales, et de les consigner.
 - Remplir des formulaires de commande, des factures, des actes de vente et des formulaires de production.
 - Produire des étiquettes pour l'utilisation et l'expédition.
 - Rédiger des notes à des techniciens sur des problèmes rencontrés avec des presses à imprimer, des photocopieurs et d'autres machines.
 - Rédiger des notes ou des messages sur courrier électronique à des collègues, afin de décrire des problèmes liés aux machines ou à un travail à effectuer.
5. Les réponses peuvent varier, mais les compétences peuvent comprendre tous les conseils pour la communication non verbale et la communication verbale.

6. Les réponses peuvent varier, mais devraient mentionner que ça nous évite de perdre un temps précieux à essayer de comprendre ce qui est écrit.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?			
<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input checked="" type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue
Capacité de raisonnement			
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique	
<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		
<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire			

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 14

1. Les réponses à cette activité varieront, mais devraient transmettre le même message que l'énoncé original, être appropriées pour un milieu de travail et ne pas contenir de langage familier.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?			
<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input checked="" type="checkbox"/> Rédaction
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue
Capacité de raisonnement			
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique	
<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire			

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 15

1. Les réponses peuvent varier, mais voici les réponses que nous croyons être les meilleures.
- Distractions. Le stress aussi a peut-être joué un rôle.
 - Tu risques de manquer l'entrevue et de ne pas obtenir l'emploi.
 - Éteindre la radio et noter les renseignements pour ne pas oublier.
2. Les réponses peuvent varier, mais voici les réponses que nous croyons être les meilleures.
- Croyances et expériences.
 - Ta superviseure pourrait avoir une mauvaise opinion de toi et tu risques de perdre ton emploi.
 - Écouter ta superviseure en mettant de côté tes partis pris et t'habiller comme on te le dit.

3. Les réponses peuvent varier, mais voici les réponses que croyons être les meilleures.
- Interprétation.
 - Ton gestionnaire pourrait avoir une mauvaise opinion de toi et tu risques de perdre ton emploi.
 - Tu devrais prendre le message directement de ton gestionnaire.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 16

1. à 4. Les réponses peuvent varier. L'objectif de l'activité est de permettre à la personne apprenante de s'appuyer sur son expérience passée en tant que client pour renforcer ses compétences en service à la clientèle. L'utilisation de la capacité de raisonnement et des aptitudes de travail d'équipe devrait être notée.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire



Opérateurs de machines à imprimer

RÉPONSES

Module 5 : Santé et sécurité

Module 5 : Santé et sécurité

Réponses

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 1

1. Les réponses varieront selon l'opinion de la personne apprenante. La personne apprenante devrait se servir de sa pensée critique et être capable de défendre ses choix.
2.
 - Qui responsable de répondre aux questions relatives à la sécurité?
 - Y a-t-il de la formation d'offerte sur la sécurité au travail?
 - Quels sont les risques possibles en milieu de travail?
 - Que dois-je faire en cas d'urgence?
 - Quelles sont mes responsabilités en ce qui concerne la santé et la sécurité?
 - Que dois-je faire si je me blesse ou si j'ai un accident en milieu de travail?
3. Les réponses varieront, mais la personne apprenante devrait utiliser au moins un des conseils de mémorisation présentés à la fin du module sur la capacité de raisonnement (voir la liste ci-dessous) pour l'aider à se rappeler les questions qu'elle doit poser sur les risques en milieu de travail.
 - Répète-le.
 - Exerce-toi.
 - Écris les renseignements.
 - Visualise les renseignements.
 - Si tu ne comprends pas, pose des questions.
 - Crée un acronyme (un mot avec la première lettre de chaque élément dont tu veux te souvenir).
 - Invente une comptine en scandant les mots avec rythme.
 - Surligne les renseignements importants.
4. Pour connaître les dangers et les risques avec lesquels tu travailleras, ce qui t'aidera à éviter les accidents.

5. • De quel équipement de sécurité ai-je besoin pour mon travail?
 • Qu'en est-il des extincteurs, des trousse de premiers soins, des salles de premiers soins et de l'aide en cas d'urgence?

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 2

1. Voici les étapes dans l'ordre.
- Se préparer à soulever la charge en échauffant ses muscles. Étirer ses jambes et son dos avant de soulever quoi que ce soit.
 - Se tenir près de la charge en faisant face à l'endroit où l'on veut aller.
 - Écarter les jambes pour avoir un meilleur équilibre.
 - Maintenir une prise ferme sur la charge.
 - Garder les bras tendus.
 - Contracter les muscles abdominaux.
 - Rentrer son menton.
 - Lever la charge le plus près possible de son corps.
2. Aucune réponse n'est requise. La personne apprenante doit avoir été capable de se rendre sur le site Web de l'ASP imprimerie et de trouver les sections « Publications » et « Foire aux questions » sur l'ergonomie. Le formateur ou la formatrice voudra peut-être jeter un coup d'œil au site Web.
3. La réponse à la question suivante se trouve dans la foire aux questions de l'ASP imprimerie sur l'ergonomie.
- a. Ajuster la chaise pour être confortablement assis (dossier, siège), et avoir un bon support pour le dos. Utiliser un repose-pieds au besoin.
- Ajuster la hauteur du clavier et de la souris de façon à avoir l'avant-bras au même niveau. S'assurer que le coude a un angle de 90 degrés et que les poignets sont droits.

Ajuster la hauteur et la distance de l'écran. Les yeux devraient être à la hauteur de la partie supérieure de l'écran.

Dégager sous le bureau un espace suffisant pour les jambes, ce qui facilite le changement de position.

4. Les réponses aux questions suivantes se trouvent dans la publication « Les risques de blessures musculo-squelettiques en imprimerie presses-reliure-finition (guide) » de l'ASP imprimerie.
- a. Les cinq facteurs de risque de blessure présentés dans le document sont les suivants :
 - des postures contraignantes
 - des forces appliquées
 - des pressions locales sur les tissus
 - des postures statiques
 - des mouvements répétitifs
 - b. Les quatre domaines d'intervention pour réduire ou éliminer les facteurs de risque sont les suivants :
 - l'organisation matérielle
 - l'organisation du travail
 - la formation
 - la prise en charge individuelle
 - c. La personne apprenante devrait remplir le tableau en indiquant des activités de travail, des facteurs de risque et des solutions possibles. Les réponses peuvent varier, mais devraient se rapporter directement à l'activité de travail choisie.

Partie du corps	Activité de travail	Facteur de risque	Solution possible
Épaules et cou	Exemple : <i>empiler les grandes feuilles à l'entrée des presses</i>	Exemple : <i>élévation des bras vers les côtés au niveau des épaules ou au-dessus</i>	Exemple : <i>améliorer la méthode de travail</i>
Coudes	Exemples : - aérer et égaliser le papier (<i>jogger</i>)	Exemples : - effort vigoureux (grandes forces appliquées) - répétitivité élevée	Exemples : - prendre moins de papier à la fois pour réduire l'épaisseur de la pile, le poids et la quantité de papier

Poignets et mains	Exemples : - manipuler les piles de papier - casser le papier	Exemples : - pile large - préhension forte - répétitivité élevée - compression des tissus	Exemples : - prendre moins de papier à la fois pour réduire l'épaisseur des piles et la quantité de papier
Dos	Exemples : - charger ou décharger les palettes situées au niveau du sol - insérer ou retirer les arbres porte-bobine - travailler dans la même position (debout ou assis) sans déplacement pendant de longues périodes de temps	Exemples : - flexion du tronc vers l'avant - combinaison flexion-torsion - flexion du tronc avec étirement des bras - poids de la charge manipulée - répétitivité élevée dans certains cas - poids des arbres - flexion du tronc vers l'avant - posture statique	Exemples : - élever la surface de prise ou de dépôt des charges - utiliser de l'équipement approprié - réduire le poids des charges - utiliser de l'équipement approprié - varier ses tâches et ses positions

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

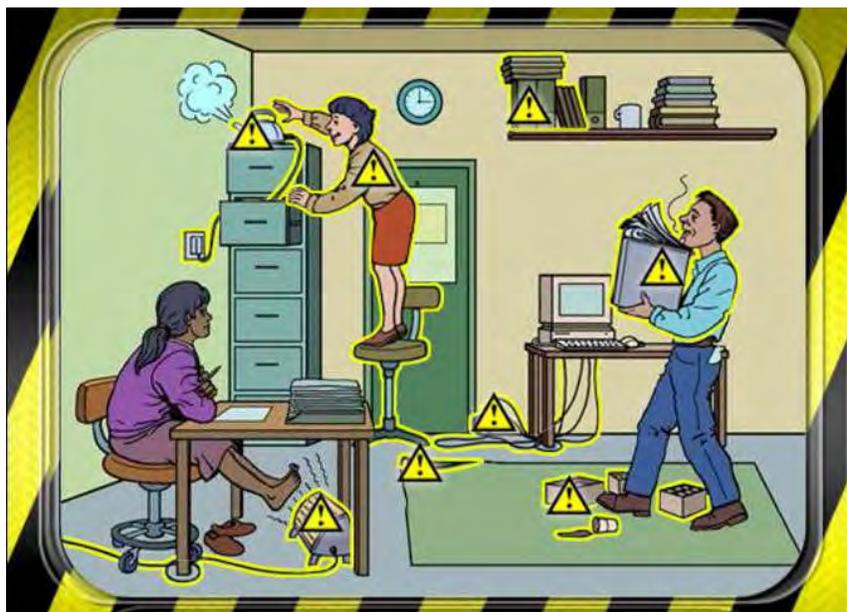
- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 3

1. Les risques sont indiqués par des triangles jaunes dans l'image ci-dessous. Le tableau est rempli d'exemples de réponses. La personne apprenante devrait se servir de sa pensée critique et de ses aptitudes de résolution de problèmes pour trouver une façon de remédier au risque.



Risque	Type de risque	Recommandation pour remédier au risque
Le fait de se tenir debout sur une chaise pivotante	Manque d'observation et d'attention de la part des employés	Utiliser un escabeau au lieu d'une chaise.
La bouilloire	Risques de brûlure, de coupure ou de pincement	Mettre la bouilloire à un endroit sécuritaire pour réduire le risque de brûlure grave ou de fils électriques qui pendent.
La chauffeuse à éléments chauffants exposés	Câblage électrique dangereux	Se débarrasser de la chauffeuse – c'est un vieil appareil qui ne devrait pas être utilisé. Les fils qui traînent et sont emmêlés peuvent faire trébucher quelqu'un ou renverser la chauffeuse.
Le fait de transporter une trop grosse pile de boîtes et de papiers	Mauvaises techniques pour soulever ou manipuler les objets	Ne jamais transporter quelque chose qui nous empêche de voir où nous allons.

Les objets sur l'étagère très élevée	Mauvaise disposition du bureau	Ne pas empiler les choses. La pile pourrait facilement se renverser et tomber sur la tête de quelqu'un. Mettre l'étagère plus bas pour ne pas avoir à s'étirer pour atteindre les objets.
Les prises de courant surchargées	Câblage électrique dangereux	Les fils électriques qui traînent ou qui sont emmêlés peuvent faire trébucher quelqu'un et aussi causer des incendies.
Les objets qui traînent sur le sol	Risques de glisser, de trébucher ou de tomber	Regarder où l'on met les pieds. Ramasser les objets qui traînent.
Le tapis qui relève	Risques de glisser, de trébucher ou de tomber	Signaler les tapis ou les fils électriques mal placés à son supérieur.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 4

- Les réponses peuvent varier. La personne apprenante doit avoir utilisé sa pensée critique pour déterminer ce qui peut causer chaque blessure. Les causes doivent se rapporter au travail dans le secteur de l'imprimerie. Consultez le tableau suivant pour obtenir des suggestions de réponses.

Blessure	Causes ou causes possibles
Brûlures	Exemple : Le fait de toucher une pièce chaude sur une machine ou une pièce d'équipement.
Coupures	Exemple : Les bords coupants de divers outils ou appareils
Chocs électriques ou électrocution	Exemple : Les fiches électriques ou les fils de mise à la terre défectueux de divers outils ou appareils.
Chutes et glissades	Exemple : Le fait de trébucher sur des boîtes, des tiroirs ou d'autres objets; le mauvais éclairage et les surfaces de travail mouillées ou huileuses.

Douleur ou perte de l'usage de ses poignets ou de ses bras	Exemple : Le fait d'exécuter des tâches répétitives, comme charger et décharger des boîtes.
Maux de dos	Exemple : Le fait de mal s'y prendre pour soulever des charges ou de mal s'asseoir.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 5

1. d. Toutes ces réponses
2. d. Tout le monde
3.
 - Connaître et respecter toutes les exigences en matière de santé et de sécurité qui concernent son travail. (Qui est son représentant en matière de santé et de sécurité? Où sont affichées les règles et les exigences de sécurité qui s'appliquent à son travail?)
 - S'il ne sait pas comment faire quelque chose de façon sécuritaire, demander de recevoir de la formation avant de commencer à travailler. Travailler de façon sécuritaire et encourager ses collègues à faire de même.
 - Corriger les situations non sécuritaires qu'il rencontre ou les signaler immédiatement à son superviseur.
 - Signaler immédiatement toute blessure à un secouriste ou à un superviseur.
 - Faire preuve d'initiative. Faire des suggestions pour améliorer la santé et la sécurité.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- Lecture de textes Utilisation de documents Calcul Rédaction
 Communication verbale Travail d'équipe Informatique Formation continue

Capacité de raisonnement

- Résolution de problèmes Prise de décisions Pensée critique
 Recherche de renseignements Planification et organisation de son travail
 Utilisation particulière de la mémoire

ACTIVITÉ D'APPRENTISSAGE 6

1. Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail

2. des **étiquettes d'avertissement** sur les contenants de matières dangereuses; des **fiches signalétiques (FS)** donnant davantage d'information détaillée; la **formation des travailleurs** sur la façon d'utiliser l'information sur les étiquettes et les FS.
3. b.
4. a. au contact de l'eau, produit un gaz toxique, ou réagit si le contenant est chauffé, mis sous pression ou agité
b. est inflammable et combustible et peut prendre feu et continuer à brûler si elle est exposée à une flamme.
c. est une matière comburante, une substance qui provoque la combustion d'une autre substance.
d. a d'autres effets toxiques (les matières cancérigènes entrent dans cette catégorie).
e. est un gaz comprimé, une substance qui, à la température ambiante, est à l'état gazeux et est conservée sous pression.
f. est une matière infectieuse.
g. est une matière corrosive, une substance qui a un effet corrosif sur l'acier et l'aluminium et qui détruit les tissus animaux.
5. Ils pourraient t'éviter des blessures, protéger ta santé et te sauver la vie.
6. Les renseignements sur les produits chimiques dangereux se trouvent au début de l'unité 5 sur les autres risques. Les produits chimiques et d'autres matières dangereuses peuvent entrer dans ton corps par :
- tes poumons, si tu respires de la fumée, des vapeurs, de la poussière ou des gaz;
 - ta peau, si du liquide ou de la poussière te touche, t'éclabousse ou se déverse sur toi;
 - ta bouche, si tu manges après avoir manipulé des produits chimiques, ou si tu avales des produits chimiques sans le faire exprès;
 - tes yeux, si des produits chimiques t'éclaboussent ou sont présents dans l'air.

Sur lesquelles des compétences essentielles suivantes l'activité d'apprentissage porte-t-elle?

- | | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|-----------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input checked="" type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |
| Capacité de raisonnement | | | |
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | | |

Activité de démonstration : <i>Recherche dans le Guichet emplois</i>		Date :																		
Apprenant :		Formateur :																		
But de l'apprenant : <input type="checkbox"/> Emploi <input type="checkbox"/> Études ou formation <input type="checkbox"/> Autonomie		Type d'évaluation : <input type="checkbox"/> Évaluation continue <input type="checkbox"/> Évaluation de transition																		
<p>Description : La personne apprenante fera des recherches sur Internet dans le Guichet emplois du Canada afin de recueillir et d'utiliser des renseignements sur six emplois. Pour chaque emploi, la personne apprenante décidera si celui-ci convient à ses compétences et à ses intérêts. La personne apprenante déterminera aussi les compétences qu'elle doit améliorer. Elle utilisera ses compétences en informatique, en utilisation de documents et en lecture pour trouver des emplois intéressants, ainsi que ses compétences en rédaction pour résumer les renseignements et ses réflexions de façon à ce que d'autres puissent les lire.</p>																				
<p>L'activité de démonstration porte sur les compétences essentielles suivantes :</p> <table border="0"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents</td> <td><input type="checkbox"/> Calcul</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Rédaction</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Communication verbale</td> <td><input type="checkbox"/> Travail d'équipe</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Informatique</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Formation continue</td> </tr> </table> <p>Capacité de raisonnement</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Résolution de problèmes</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire</td> <td></td> <td></td> </tr> </table>				<input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input checked="" type="checkbox"/> Rédaction	<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input checked="" type="checkbox"/> Informatique	<input checked="" type="checkbox"/> Formation continue	<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions	<input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique	<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire		
<input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input checked="" type="checkbox"/> Rédaction																	
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input checked="" type="checkbox"/> Informatique	<input checked="" type="checkbox"/> Formation continue																	
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions	<input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique																		
<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail																			
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire																				
<p>Directives : Étant donné qu'il s'agit de la première démonstration du programme, il est extrêmement important que la personne apprenante comprenne l'importance de démontrer lors d'une activité holistique les compétences qu'elle a acquises.</p> <p>La personne apprenante doit effectuer les étapes suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. En utilisant Internet, se rendre sur la page Web du Guichet emplois de Service Canada à l'adresse suivante : http://www.guichetemplois.gc.ca/. 2. Faire une recherche dans le Guichet emplois afin de trouver et d'imprimer six emplois dans le domaine de l'imprimerie, de partout au Canada. 3. Examiner chacun de ces emplois et décider si elle aimerait l'exercer. Pour chaque emploi, écrire pourquoi il l'intéresse ou pas. 4. Pour les emplois qui l'intéressent, écrire quelles compétences elle croit qu'il lui reste à acquérir pour pouvoir poser sa candidature à un emploi semblable. 5. Organiser son travail de façon à ce qu'il soit facile à lire et à comprendre pour une autre personne. Inclure les renseignements qu'elle a recueillis sur les emplois dans les offres d'emploi et son opinion personnelle sur les emplois et sur ses compétences. 6. Utiliser une bonne orthographe. Le style télégraphique est acceptable. Elle peut utiliser un logiciel de traitement de texte, y compris un correcteur orthographique. 7. Comme dans tout emploi, il est important pour elle de rester concentrée sur la tâche, de s'organiser et de gérer son temps. 																				

<p>Ressources :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un ordinateur connecté à Internet • un ordinateur équipé d'un programme de traitement de texte (correcteur orthographique) 	<p>Aide permise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Veiller à ce que la personne apprenante ait reçu de la formation sur l'utilisation de l'ordinateur et d'Internet. • C'est peut-être la première fois que la personne apprenante s'autoévalue, alors il faudra peut-être lui expliquer la marche à suivre. 																	
<p>Démarche d'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Le formateur ou la formatrice et la personne apprenante doivent discuter et s'entendre sur un délai approprié pour faire la démonstration. • La personne apprenante doit faire l'autoréflexion (ci-jointe) sur son travail avant de le remettre au formateur ou à la formatrice. • La personne apprenante et le formateur ou la formatrice doivent examiner les résultats de la démonstration, l'autoréflexion et les domaines des compétences essentielles à améliorer, et en discuter. <p>Résultats :</p>																		
<p>L'apprenant a acquis les compétences essentielles suivantes dans l'activité de démonstration :</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Lecture de textes</td> <td><input type="checkbox"/> Utilisation de documents</td> <td><input type="checkbox"/> Calcul</td> <td><input type="checkbox"/> Rédaction</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Communication verbale</td> <td><input type="checkbox"/> Travail d'équipe</td> <td><input type="checkbox"/> Informatique</td> <td><input type="checkbox"/> Formation continue</td> </tr> </table> <p>Capacité de raisonnement</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Résolution de problèmes</td> <td><input type="checkbox"/> Prise de décisions</td> <td><input type="checkbox"/> Pensée critique</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Recherche de renseignements</td> <td colspan="2"><input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire</td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction	<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue	<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique	<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire		
<input type="checkbox"/> Lecture de textes	<input type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input type="checkbox"/> Calcul	<input type="checkbox"/> Rédaction															
<input type="checkbox"/> Communication verbale	<input type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input type="checkbox"/> Formation continue															
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input type="checkbox"/> Prise de décisions	<input type="checkbox"/> Pensée critique																
<input type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail																	
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire																		
<p>Commentaires :</p>																		
<p>_____ Signature de l'apprenant</p>	<p>_____ Signature du formateur</p>																	

Démonstration : Recherche dans le Guichet emplois

Autoréflexion de l'apprenant

J'ai les compétences nécessaires pour faire une recherche sur Internet.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai su trouver des offres d'emplois dans le secteur de l'imprimerie.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai été capable de lire quelles compétences étaient requises pour chaque emploi.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai su décider si j'aimerais exercer chaque emploi ou pas.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
Je connais des compétences que je devrai apprendre pour les emplois qui m'intéressent.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai organisé mon travail de façon à ce qu'il soit clair et facile à lire.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai vérifié l'orthographe, la ponctuation et la grammaire.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai relu mon travail pour l'« autoévaluer » avant de le montrer à mon formateur ou ma formatrice.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>

Commentaires :

Activité de démonstration : <i>Prise de commande d'impression</i>		Date :																	
Apprenant :	Formateur :																		
But de l'apprenant : <input type="checkbox"/> Emploi <input type="checkbox"/> Études ou formation <input type="checkbox"/> Autonomie	Type d'évaluation : <input type="checkbox"/> Évaluation continue <input type="checkbox"/> Évaluation de transition																		
<p>Description : Les petites imprimeries n'ont pas toujours un représentant du service à la clientèle désigné pour prendre les commandes des clients. Ce sont donc les opérateurs de copieurs, d'imprimantes et de relieuses qui doivent prendre les renseignements des clients par courriel, par téléphone ou en personne.</p> <p>Cette démonstration est un jeu de rôle dans lequel la personne apprenante travaille pour Impression Totale, une petite entreprise d'imprimerie et de reprographie. La personne apprenante offrira du service à la clientèle en prenant la commande d'impression d'un client au comptoir.</p>																			
<p>L'activité de démonstration porte sur les compétences essentielles suivantes :</p> <table border="0"> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Calcul</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Rédaction</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Travail d'équipe</td> <td><input type="checkbox"/> Informatique</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Formation continue</td> </tr> </table> <p>Capacité de raisonnement</p> <table border="0"> <tr> <td><input type="checkbox"/> Résolution de problèmes</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions</td> <td><input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique</td> </tr> <tr> <td><input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements</td> <td colspan="2"><input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail</td> </tr> <tr> <td colspan="3"><input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire</td> </tr> </table>			<input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input checked="" type="checkbox"/> Calcul	<input checked="" type="checkbox"/> Rédaction	<input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale	<input checked="" type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input checked="" type="checkbox"/> Formation continue	<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions	<input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique	<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail		<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire		
<input checked="" type="checkbox"/> Lecture de textes	<input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de documents	<input checked="" type="checkbox"/> Calcul	<input checked="" type="checkbox"/> Rédaction																
<input checked="" type="checkbox"/> Communication verbale	<input checked="" type="checkbox"/> Travail d'équipe	<input type="checkbox"/> Informatique	<input checked="" type="checkbox"/> Formation continue																
<input type="checkbox"/> Résolution de problèmes	<input checked="" type="checkbox"/> Prise de décisions	<input checked="" type="checkbox"/> Pensée critique																	
<input checked="" type="checkbox"/> Recherche de renseignements	<input checked="" type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail																		
<input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire																			
<p>Directives :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La personne apprenante doit accueillir le client et prendre sa commande au comptoir. 2. Un pair, un tuteur ou un formateur jouera le rôle du client. Pour ce faire, cette personne recevra la fiche de renseignements du client ci-jointe. 3. C'est à la personne apprenante d'obtenir du client tous les renseignements nécessaires pour remplir la commande d'impression. Elle doit inscrire les renseignements sur le formulaire de commande vide ci-joint. 4. Pour savoir si le travail peut être accompli dans les délais demandés par le client, il faudrait que la personne apprenante consulte son superviseur, qui est parti dîner. 5. Il est important que la personne apprenante utilise ses compétences essentielles pour accomplir la tâche et offrir du bon service à la clientèle. 6. Le jeu de rôle devrait être filmé ou, si ce n'est pas possible, observé par un formateur à des fins d'évaluation. 7. Avant de commencer, la personne apprenante peut consulter tous les documents sauf la fiche de renseignements du client et sa carte d'affaires. 																			
<p>Ressources :</p> <ul style="list-style-type: none"> • un comptoir ou un bureau pour le jeu de rôle • le formulaire de commande d'impression, la fiche de renseignements du client et la carte d'affaires du client ci-joints • du matériel d'enregistrement et de visionnement de vidéo 	<p>Aide permise :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une personne pour jouer le rôle du client. • Un formateur spectateur qui veille à ce qu'aucune des deux personnes participant au jeu de rôle n'éprouve de difficulté qui créerait une mauvaise expérience. 																		

Démarche d'évaluation :

Voici des directives générales pour l'évaluation.

- Le formateur ou la formatrice et la personne apprenante doivent discuter et s'entendre sur le processus d'évaluation. Une méthode suggérée est la grille d'évaluation ci-jointe.
L'évaluation devrait porter sur les éléments suivants :
 - les compétences de rédaction et d'utilisation de documents : lisibilité, intégralité et exactitude des renseignements dans le formulaire;
 - les compétences de communication verbale et de travail d'équipe : capacité de la personne apprenante de poser des questions claires et précises de façon aimable, obligeante et professionnelle, et capacité d'écoute de la personne apprenante, qui doit maintenir un contact visuel et poser des questions appropriées pour obtenir des clarifications;
 - la capacité de raisonnement, qui comprend entre autres la prise de décisions et la planification de son travail en ce qui concerne la planification du travail d'impression.
- Lors du visionnement de la vidéo de la démonstration, la personne apprenante peut observer ses propres actions. Elle doit alors remplir l'autoréflexion sur son expérience de service à la clientèle et sur le formulaire de commande qu'elle a rempli.
- La personne apprenante et le formateur ou la formatrice doivent examiner les résultats de la démonstration et en discuter en se concentrant sur les domaines des compétences essentielles à améliorer et l'autoréflexion de l'apprenant.

Résultats :

L'apprenant a acquis les compétences essentielles suivantes dans l'activité de démonstration :

- | | | | |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------|---------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Lecture de textes | <input type="checkbox"/> Utilisation de documents | <input type="checkbox"/> Calcul | <input type="checkbox"/> Rédaction |
| <input type="checkbox"/> Communication verbale | <input type="checkbox"/> Travail d'équipe | <input type="checkbox"/> Informatique | <input type="checkbox"/> Formation continue |

Capacité de raisonnement

- | | | |
|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Résolution de problèmes | <input type="checkbox"/> Prise de décisions | <input type="checkbox"/> Pensée critique |
| <input type="checkbox"/> Recherche de renseignements | <input type="checkbox"/> Planification et organisation de son travail | |
| <input type="checkbox"/> Utilisation particulière de la mémoire | | |

Commentaires :

Signature de l'apprenant

Signature du formateur



IMPRESSION TOTALE

Client :	
À l'attention de :	Téléphone :
Date :	Adresse :
Date demandée :	Courriel :

<i>Description (y compris le type de papier, le poids et la couleur)</i>	<i>Travail demandé</i>					
	Nbre d'originaux	Nbre de copies	Recto seulement	Recto verso	Couleur	Noir et blanc

<i>Reliure</i>			
Pliage		Reliure à anneaux (Cerlox)	
Agrafage		Reliure spirale	
Coupe		Reliure à feuilles mobiles	

<i>Directives spéciales</i>	

Commande prise par : _____

Fiche de renseignements du client

Tu dois faire semblant d'être un client d'Impression Totale, qui souhaite passer une commande d'impression. Tu joues ce rôle pour aider une personne apprenante à faire sa démonstration d'apprentissage. La personne apprenante fera semblant d'être opérateur de machine à imprimer chez Impression Totale et prendra ta commande.

L'« opérateur de machine à imprimer » devra obtenir des renseignements pour remplir un formulaire de commande. Ci-dessous, tu trouveras les renseignements à lui fournir. Ne lui donne pas toute l'information sans qu'il te les demande. L'opérateur de machine à imprimer te demandera peut-être des renseignements qui ne sont pas fournis. Invente quelque chose qui a du sens. Tu peux toujours dire : « Je ne suis pas sûr. » Comme dans une vraie entreprise, l'opérateur de machine à imprimer devrait pouvoir t'aider si tu n'es pas sûr de quelque chose.

Tes renseignements :

Tu t'appelles Christian Brodeur et tu es le gérant de la Pâtisserie Chez Grand-maman. Ta carte d'affaires se trouve à la page suivante. Si tu veux, tu peux la découper et la présenter à l'opérateur de machine à imprimer pour faciliter l'inscription des renseignements sur le formulaire de commande.

Renseignements de la commande :

Tu as deux travaux d'impression ou de reprographie différents à faire faire :

1. Tu veux 30 copies de la liste de prix de la pâtisserie.

La liste de prix contient 12 pages. Tu veux la faire imprimer recto verso. Tu la veux en noir et blanc, et non pas en couleur. Il faudrait l'imprimer sur du papier format commercial (8 ½ x 11), avec une couverture bleue à l'avant et à l'arrière en gros papier à couverture. Tu ne veux pas qu'elle soit reliée, mais tu veux qu'elle soit agrafée dans le coin supérieur gauche.

2. Tu veux 500 copies de ton dépliant couleur sur du papier glacé 8 ½ x 11 de 24 lb, emballé sous film rétractable en paquets de 50.

Tu as une copie de la liste de prix et du dépliant sur un CD. Les épreuves peuvent t'être envoyées par courriel.

Tu veux que les copies soient prêtes à être ramassées demain vers 13 h (tu peux négocier entre 13 h et 18 h).

Boulangerie Chez Grand-maman

Christian Brodeur

Gérant

12, rue du Biscuit
Chenouville ON
K0H 2P0

Téléphone 613-555-4562
Télécopieur 613-555-2022

Courriel : christianbrodeur@chezgrandmaman.ca

Démonstration : Prise de commande d'impression

Autoréflexion de l'apprenant

J'ai été capable d'accueillir et de servir le client à l'aide de bonnes compétences de communication orale, d'écoute et de service à la clientèle.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai été capable de comprendre le langage et les termes utilisés dans le formulaire de commande d'Impression Totale.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai été capable d'obtenir du client les renseignements dont j'avais besoin pour remplir le formulaire de commande.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>
J'ai eu de la difficulté à :	
J'ai relu mon travail pour l'« autoévaluer » avant de le montrer à mon formateur ou ma formatrice.	Oui <input type="checkbox"/> Non <input type="checkbox"/>

Commentaires :

Grille d'évaluation de la démonstration			
Prise de commande d'impression			
	Amélioration nécessaire	Conforme aux attentes	Supérieur aux attentes
Communication (Module 4)			
Utilise de bonnes compétences de communication orale			
Demande des clarifications au besoin			
Utilise une communication non verbale appropriée			
Fait preuve d'écoute active			
Applique les dix grands principes du service à la clientèle (apparence, attitude, gentillesse, impression, capacité de réponse, engagement, esprit d'équipe, communication, service et excellence personnelle)			
Utilisation de documents (Module 3)			
Utilise les éléments de présentation, tels que les titres, pour s'assurer de mettre les renseignements au bon endroit			
Fournit les points clés nécessaires pour les utilisateurs du document			
Écrit lisiblement			
Capacité de raisonnement (Module 2)			
Utilise diverses composantes de la capacité de raisonnement pour offrir un bon service à la clientèle			
Calcul			
Effectue des opérations mathématiques de base			
RENDEMENT GLOBAL			