

## Ressources pour le programme d'études

### Trouver des services dans sa collectivité

Les nombreux défis qui se présentent aux adultes sous-représentés dans les programmes d'alphabétisation et de formation de base se traduisent souvent par un besoin accru en matière de soutien et de services. Il peut également s'avérer difficile d'accéder aux services. Cette ressource de CLO renferme des conseils pour les personnes apprenantes qui souhaitent trouver des services en personne et en ligne selon les obstacles et les défis particuliers auxquels elles sont confrontées. Il peut être utile d'utiliser un modèle de résolution de problèmes afin de cerner les besoins et de déterminer les services appropriés pour y répondre.

Cette ressource a été conçue pour aider les personnes apprenantes adultes ayant des compétences de niveau 1 à atteindre leurs objectifs individuels en ce qui concerne leur emploi, la poursuite de leurs études et leur formation, l'apprentissage ou l'autonomie. Elle contient des liens vers le cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario et le cadre du programme Compétences pour réussir.

### Alignement avec le CLAO

Compétences	Groupe de tâches	Niveau
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	<b>B2. Rédiger des textes continus</b>	<b>1</b>
Compétence B — Communiquer des idées et de l'information	<b>B3. Remplir et créer des documents</b>	<b>2</b>
Compétence D — Utiliser la technologie numérique	<b>s. o.</b>	<b>1</b>
Compétence D — Utiliser la technologie numérique	<b>s. o.</b>	<b>2</b>
Compétence E — Gérer l'apprentissage	<b>s. o.</b>	<b>1</b>

### Voies de transition (cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Emploi                     | <input checked="" type="checkbox"/> Études secondaires     | <input checked="" type="checkbox"/> Autonomie |
| <input checked="" type="checkbox"/> Formation en apprentissage | <input checked="" type="checkbox"/> Études postsecondaires |   |

### Compétences pour réussir intégrées (cochez toutes les cases qui s'appliquent)

- |  |  |  |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> Adaptabilité  | <input type="checkbox"/> Communication                     | <input type="checkbox"/> Lecture                           |
| <input type="checkbox"/> Calcul        | <input checked="" type="checkbox"/> Compétences numériques | <input type="checkbox"/> Rédaction                         |
| <input type="checkbox"/> Collaboration | <input type="checkbox"/> Créativité et innovation          | <input checked="" type="checkbox"/> Résolution de problème |

Notes :

# COMMUNITY LITERACY OF ONTARIO

## Trouver des services dans sa collectivité

### Introduction

Community Literacy of Ontario (CLO) se réjouit de partager sa ressource ***Trouver des services dans sa collectivité***. Pour contribuer à répondre aux besoins des groupes sous-représentés, CLO a bénéficié d'un financement du ministère du Travail, de l'Immigration, de la Formation et du Développement des compétences pour élaborer sept ressources de programme d'études qui tiennent compte des besoins des personnes apprenantes sous-représentées, mettant en relief le modèle des **Compétences pour réussir** du gouvernement du Canada et s'alignant sur le **cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario**.

Les personnes apprenantes adultes qui participent aux programmes d'alphabétisation et de formation de base (AFB) de l'Ontario doivent généralement surmonter de multiples obstacles, outre leur faible niveau d'alphabétisation. Selon CLO, les personnes apprenantes sous-représentées sont les personnes apprenantes adultes inscrites aux programmes d'AFB qui rencontrent des difficultés supplémentaires les empêchant de s'épanouir pleinement en Ontario. Les défis courants comprennent, sans s'y limiter :

- la pauvreté;
- les déficiences;
- les problèmes liés à la santé mentale;
- les enjeux liés à l'âge;
- les peuples autochtones, les minorités visibles ou les personnes immigrantes;
- l'inégalité entre les sexes;
- la discrimination fondée sur l'orientation sexuelle;
- d'autres inégalités socioéconomiques.

Les nombreux défis qui se présentent aux adultes sous-représentés dans les programmes d'alphabétisation et de formation de base se traduisent souvent par un besoin accru en matière de soutien et de services. Il peut également s'avérer difficile d'accéder à ces derniers. La ressource ***Trouver des services dans sa collectivité*** de CLO renferme donc des conseils pour les personnes apprenantes qui souhaitent trouver des services en personne et en ligne selon les obstacles et les défis particuliers auxquels elles sont confrontées. Il peut être utile d'utiliser un modèle de résolution de problèmes afin de cerner les besoins et de déterminer les services appropriés pour y répondre.

Cette ressource a été conçue pour aider les personnes apprenantes adultes ayant des compétences de niveau 1 à atteindre leurs objectifs individuels en ce qui concerne leur emploi, la poursuite de leurs études et leur formation, l'apprentissage ou l'autonomie. Elle contient des liens vers le cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario et le cadre du programme Compétences pour réussir.

En mai 2021, le gouvernement du Canada a actualisé le modèle des Compétences essentielles et l'a renommé **Compétences pour réussir**. Pour en savoir davantage sur ce modèle, veuillez consulter le [site Web portant sur les Compétences pour réussir](#) du gouvernement du Canada.

Dans le cadre de l'élaboration de ses ressources, CLO a étudié les recherches de la Société de recherche sociale appliquée (SRSA) sur le modèle des Compétences pour réussir. Les formateurs ou les formatrices en alphabétisation souhaiteront consulter le [Rapport final sur le Guide de mise en œuvre des Compétences pour réussir](#), puisqu'il a pour objet d'appuyer la mise en œuvre des compétences individuelles qui composent le modèle. Il est également recommandé de consulter le rapport de recherche de la SRSA pour soutenir le lancement du [Rapport de recherche en appui au lancement de « Compétences pour réussir » : Structure, données probantes et recommandations](#).

## Pour les formateurs et les formatrices — Pour en savoir plus sur les Compétences pour réussir

Bien qu'il y ait **neuf Compétences pour réussir**, CLO s'est concentré en partie sur le niveau débutant de la compétence **Résolution de problèmes** aux fins de cette ressource. Les renseignements présentés dans cette section sont tirés du [site Web portant sur les Compétences pour réussir](#).

### Résolution de problèmes

La résolution de problèmes désigne votre capacité à cerner, à analyser, à proposer des solutions et à prendre des décisions. La résolution de problèmes vous aide à suivre les réussites, et à apprendre de son expérience.

#### Résolution de problèmes : niveau débutant

Vous pouvez prendre des décisions ou résoudre des problèmes lorsqu'il existe des variables limitées ou familières, lorsque tous les renseignements sont fournis et lorsque les enjeux sont faibles et avec peu de conséquences. Vous pouvez utiliser vos connaissances et compétences générales pour traiter les renseignements, effectuer un dépannage simple ou de routine, si nécessaire, cerner la décision ou la solution et confirmer que le problème est résolu.

#### Pourquoi la résolution de problèmes est-elle importante?

Il existe de nombreux facteurs qui influencent vos choix quotidiens. La manière dont vous utilisez l'information pour prendre des décisions et aborder des enjeux est influencée par de nombreux facteurs qui varient selon votre situation personnelle. De solides capacités à résoudre des problèmes vous aideront à prendre des décisions éclairées et vous soutiendront dans la résolution des problèmes qui se posent à la maison, au travail et dans vos interactions sociales.

Les formateurs et les formatrices peuvent consulter les définitions, les composantes et les niveaux de compétence des neuf **Compétences pour réussir** sur le site Web du gouvernement du Canada. Pour obtenir de plus amples renseignements sur les niveaux de compétence, veuillez consulter le [Rapport final sur le Guide de mise en œuvre des Compétences pour réussir](#).



*Trouver des services dans sa collectivité est conçue pour les personnes apprenantes de niveau 1 du Programme d'alphabétisation et de formation de base de l'Ontario.*

Les formateurs et les formatrices peuvent partager verbalement le contenu avec les personnes apprenantes de niveau 1. Celles dont le niveau de compétence est plus élevé peuvent utiliser cette ressource de façon autonome.

# Trouver des services dans sa collectivité

La ressource *Trouver des services dans sa collectivité* comprend quatre sections :

1. Vue d'ensemble des services communautaires
2. Astuces pour trouver des services dans sa collectivité
3. Trouver les services dont on a besoin : un scénario
4. Activité de soutien : site Web de 211 Ontario

## Section 1 — Vue d'ensemble des services communautaires

### En quoi consistent les services communautaires?

Les services communautaires peuvent soutenir les personnes qui ont des besoins plus importants et moins de possibilités. Nous avons tous besoin de soutien en matière de services communautaires. Cela peut être dû au fait que :

- nous avons besoin d'aide pour trouver ou payer un logement;
- nous avons besoin d'une aide au revenu;
- nous souhaitons changer d'emploi;
- nous souhaitons perfectionner nos compétences;
- nous avons besoin de soutien pour la santé mentale de notre famille ou la nôtre;
- nous avons à trouver des services de garde pour nos enfants;
- nos parents vieillissent et qu'ils aient besoin d'un plus grand soutien.



---

« Demander de l'aide n'est jamais un signe de faiblesse. Il s'agit de l'un des gestes les plus courageux qu'une personne puisse poser. [traduction] »

Lily Collins

---

## Services dans votre collectivité

Il existe de nombreux types de services communautaires, notamment :

- les programmes d’alphabétisation et de formation de base;
- les services d’aide à l’emploi;
- le programme Ontario au travail;
- le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées;
- les services d’assurance-emploi;
- les soins à domicile et communautaires;
- les services pour les personnes ayant une déficience;
- les services de soutien destinés aux personnes atteintes de certaines maladies;
- et bien plus encore.

Dans les grandes villes, comme Toronto et Ottawa, il y a plus de services. C’est donc pourquoi il faut parfois s’y déplacer pour bénéficier de certains de ces derniers.

Un grand nombre d’organisations différentes fournissent des services d’aide.

- Le gouvernement du Canada, le gouvernement de l’Ontario et même les municipalités offrent des services.
- Les organisations à but non lucratif fournissent de nombreux services.
- Les grandes organisations comptent des sites de services dans les collectivités partout en Ontario. Les petites organisations communautaires fournissent des services localement.
- Les services sont offerts à la fois en personne et en ligne.
- Certains services sont connus de la plupart des gens, comme les services hospitaliers. D’autres le sont moins.

Parfois, il peut être difficile ou déconcertant de savoir **comment** y accéder. Il peut alors être difficile d’obtenir de l’aide si vous en avez besoin. Nous vous expliquerons comment faire à la section 2.

## Les personnes nécessitent et méritent des services pour aider leurs familles et s’aider elles-mêmes!

## Services en ligne

Un plus grand nombre de services sont désormais offerts en ligne.

Les services en ligne présentent de nombreux avantages. En effet, ils sont désormais plus accessibles. En voici quelques exemples :

- Vous pouvez prendre un rendez-vous en ligne avec un cardiologue qui vit dans une autre ville. Vous n'avez même pas besoin de quitter votre domicile.
- Vous pouvez bénéficier de services de consultation en ligne au moment qui vous convient le mieux.
- Vous pouvez participer à un groupe de soutien en ligne avec des personnes de tout l'Ontario.
- Vous pouvez assister à une réunion en ligne pour apprendre comment aider un membre de votre famille atteint de démence.
- Vous pouvez obtenir un rendez-vous en ligne plus rapidement qu'un rendez-vous en personne.

Les services en ligne présentent également des aspects défavorables. En voici quelques exemples :

- Les échanges en personne peuvent vous manquer. Les services en ligne peuvent donner une impression de froideur et de manque de convivialité.
- Il est parfois difficile d'accéder aux services en ligne.
  - Vos compétences numériques ne sont peut-être pas excellentes.
  - L'utilisation des services en ligne peut être trop onéreuse.
  - Vous n'avez peut-être même pas accès à Internet.
- Si vous avez de la difficulté à utiliser les services en ligne, vous pouvez recourir à l'une ou l'autre des solutions ci-après :
  - Mentionnez que vous avez du mal à utiliser les services en ligne. Demandez si vous pouvez bénéficier des services en personne.
  - Demandez de l'aide pour accéder aux services en ligne. Par exemple, quelqu'un pourrait vous aider à accéder à la plateforme en ligne pour votre rendez-vous.
  - Songez à améliorer vos compétences numériques. Demandez à votre formateur ou formatrice.



### Réflexion

**Saviez-vous qu'il existe de nombreux services communautaires différents? Partagez vos réflexions avec une autre personne apprenante ou avec un formateur ou une formatrice.**

## Section 2 — Astuces pour trouver des services dans sa collectivité

Il peut se révéler difficile de trouver des services. Voici quelques conseils pour trouver des services communautaires :

### • Astuce 1 — Communiquez avec 211 Ontario

211 Ontario est une ressource **formidable**! Il s'agit d'une ligne d'assistance téléphonique qui permet d'être aiguillé(e) vers des services. L'équipe de 211 Ontario peut trouver des services sociaux, des programmes et des mécanismes de soutien dans **votre** collectivité. Vous pouvez parler au téléphone à une **personne en chair et en os**. Elle peut vous indiquer où trouver les services dont vous avez besoin. L'équipe de 211 Ontario offre des services dans plusieurs langues, et le site Web contient également une panoplie de renseignements.

211 Ontario aborde de nombreux sujets qui portent, entre autres, sur :

- les déficiences;
- le logement;
- les services d'urgence;
- les peuples autochtones;
- l'emploi et la formation;
- la communauté LGBTQ+;
- l'aide financière;
- la santé mentale;
- l'alimentation;
- les nouveaux arrivants et les nouvelles arrivantes;
- les soins de santé;
- les personnes âgées;
- l'itinérance;
- les jeunes.

Comment joindre 211 Ontario?

- Composez le 211.
- Envoyez un message texte à 211.
- Visitez le site Web de l'organisation à l'adresse <https://211ontario.ca/>.
- Envoyez un courriel à l'adresse [besoindaide@211ontario.ca](mailto:besoindaide@211ontario.ca).
- Clavardez en ligne avec un membre de l'équipe à l'adresse <https://211ontario.ca/clavardage>.



Les services téléphoniques sont accessibles du lundi au vendredi de 7 h à 21 h. Le site Web peut être utilisé à tout moment pour trouver des renseignements.



### 211 Ontario en action – Démonstration du formateur ou de la formatrice

Un formateur ou une formatrice peut facilement composer le 211 sur son téléphone intelligent et utiliser le hautparleur pour permettre aux personnes apprenantes d'entendre comment fonctionne ce service. À titre d'exemple, le formateur ou la formatrice pourrait poser les questions ci-dessous :

- J'aurais besoin de nourriture. Pouvez-vous m'aider?
- J'ai perdu ma carte-santé. Comment puis-je en obtenir une nouvelle?

### • Astuce 2 — Obtenez vos renseignements auprès de sources fiables

Nous vivons à l'ère de l'information. Cela signifie que nous avons accès à tout un éventail de renseignements. Or, certains peuvent être erronés. Il peut donc être difficile de savoir quels sont les meilleurs services pour vous. Voici quelques moyens de trouver de **bons renseignements** en matière de services :

- **Demandez aux personnes qui travaillent dans le domaine**
  - Les personnes qui travaillent dans le domaine savent à qui s'adresser. Par exemple, vous voulez en savoir plus sur les soins à domicile pour votre père. Vous pouvez demander à une personne que vous connaissez qui travaille comme assistant personnel ou assistante personnelle.
- **Demandez aux personnes qui ont eu recours à ces services**
  - Une personne qui a déjà eu recours à un service peut le recommander. Par exemple, votre enfant a des problèmes de santé mentale. Vous pouvez demander à un parent qui a reçu de l'aide dans le même domaine.
- **Contactez votre bibliothèque publique**
  - Les bibliothécaires savent très bien aider les gens à trouver des renseignements. Vous pouvez vous rendre dans votre bibliothèque et demander des renseignements, ou vous pouvez téléphoner à la bibliothèque ou envoyer un courriel.
- **Demandez à votre formateur ou formatrice**
  - Les formateurs et formatrices en savent beaucoup sur les différents services communautaires., ou vous pouvez téléphoner à la bibliothèque ou envoyer un courriel.

- **Communiquez avec des organisations de confiance**
  - Certaines organisations sont actives depuis de nombreuses années. Elles ont toujours fourni de bons services. Beaucoup de personnes les connaissent et leur font confiance, comme celles qui suivent :
    - Société canadienne du cancer — pour les familles touchées par le cancer;
    - Association canadienne pour la santé mentale — pour les problèmes de santé mentale;
    - Société Alzheimer du Canada — pour les personnes touchées par la démence.
  - **Lancez une recherche en ligne**
    - Cherchez sur Internet les services dont vous avez besoin. Mais, soyez prudent avec les renseignements en ligne. Certains sont véridiques. D'autres ne le sont pas. Nous en parlerons plus en détail dans la section qui suit.
    - Demandez des recommandations dans le groupe Facebook de votre collectivité locale. Bon nombre de ces groupes vous permettent désormais de publier des messages anonymes si vous ne vous sentez pas à l'aise pour demander des renseignements délicats sur les médias sociaux.

### ● **Astuce 3 — Trouvez des renseignements utiles sur Internet**

Les recherches en ligne sont un excellent moyen de trouver de l'information et des services. Il y a beaucoup de renseignements fiables sur Internet. On entend par là que l'on peut y croire et s'y fier.

La prudence est toutefois de mise. Il y a aussi beaucoup de renseignements erronés, comme :

- les fausses nouvelles à propos des services. Les fausses nouvelles comprennent de fausses histoires qui ressemblent à de vraies nouvelles. Les fausses nouvelles sont diffusées sur Internet et les médias sociaux;
- il y a même des tentatives de fraude. On entend par fraude quelque chose qui n'est pas ce que l'on croit. Les sites Web frauduleux proposent des services irréels. Or, il s'agit d'une ruse pour obtenir votre argent ou vos renseignements personnels.

Il se peut que vous ne sachiez pas très bien comment effectuer des recherches sur Internet. Aucun souci. Demandez à d'autres personnes de vous aider à trouver des services fiables. Les bibliothécaires, votre formateur ou votre formatrice et d'autres personnes en qui vous avez confiance peuvent vous aider.

Appelez également le [211 Ontario](#). Les consignes pour faire appel à ce service ont été présentées précédemment. Ce service vous aidera à trouver des services fiables.

Assurez-vous que vous obtenez des renseignements exacts sur les services lorsque vous êtes en ligne. Voici quelques points à surveiller :

- Quelle est la raison d'être du site Web?
  - Est-ce qu'on y retrouve des renseignements utiles?
  - Ou est-ce qu'on essaie plutôt de vous vendre quelque chose ou d'obtenir vos renseignements personnels?
  
- Cherchez le nom du site Web dans Google.
  - Cherchez le nom du site Web ou de l'organisation. Cette recherche peut faire apparaître des critiques négatives. Il se peut que des personnes aient signalé des problèmes liés au site Web.
  - Consultez la page Facebook de l'organisation. Vous pouvez voir depuis combien de temps elle existe sur Facebook. Vous pouvez voir si on y publie souvent des messages. Vous pourriez peut-être aussi trouver des avis et des évaluations.
  
- Si vous n'êtes pas sûr de la fiabilité d'un site Web, demandez à quelqu'un en qui vous avez confiance.



### Réflexion

Comment pourriez-vous obtenir des renseignements fiables sur les services qui vous sont destinés, à vous ou à votre famille?

Partagez vos réflexions avec une autre personne apprenante ou un formateur ou une formatrice.

## Section 3 — Trouver les services communautaires dont on a besoin : un scénario

Wendy vit à Orillia avec ses deux enfants adolescents. Sa mère Myra, âgée de 82 ans, vit également avec eux. Wendy travaille à temps plein au bureau de poste. Elle s'occupe également de sa mère. Cette dernière a des problèmes visuels. Wendy constate que sa mère a soudainement besoin de plus de soins. La situation devient très difficile pour Wendy et Myra.

Comment la résolution de problèmes peut-elle aider Wendy à trouver des services pour sa famille?

### ÉTAPE 1 : Cerner les besoins

- Myra, la mère de Wendy, a récemment appris qu'elle souffrait d'une grave perte de vision. Elle est presque aveugle. Toute la famille est désorientée et bouleversée. Elle ne sait pas ce qu'elle va faire pour s'en sortir.
- Wendy sait que sa famille a besoin de plus d'aide et de services.
- Myra a besoin d'aide à la maison pendant la journée, lorsque Wendy travaille.
- Myra a besoin de se familiariser avec les technologies qui permettent d'aider les personnes malvoyantes.
- Wendy est stressée. Il y a tant à faire!

### ÉTAPE 2 : Recueillir de l'information

- Wendy fait appel à 211 Ontario pour se renseigner sur les services communautaires proposés pour Myra.
- Wendy demande également à un collègue ou à une collègue de lui donner des idées. Cette dernière a été confrontée à la même situation.
- Wendy cherche des idées sur Internet.
- Wendy demande des idées sur un groupe Facebook de la collectivité d'Orillia.

### ÉTAPE 3 : Explorer les actions éventuelles

- Wendy se renseigne sur trois organisations différentes qui peuvent aider Myra :
  - d'aide à domicile et de soins communautaires
    - *Cette organisation peut fournir des services gratuits de soins à domicile à Myra deux fois par semaine.*
  - Institut national canadien pour les aveugles (INCA)
    - *Cette organisation peut apprendre à Myra à utiliser la technologie pour l'aider à surmonter sa perte de vision.*
  - Services privés de soins à domicile
    - *Ils peuvent fournir des services à domicile à Myra au coût de 35 \$ l'heure.*

#### ÉTAPE 4 : Décider de la meilleure action à entreprendre

- Wendy n'a pas les moyens de payer des soins à domicile privés pour sa mère.
- Elle envisage d'avoir recours aux Services d'aide à domicile et de soins communautaires. Deux jours par semaine ne suffisent pas, mais Wendy n'a pas le choix. Elle fera un essai et décidera plus tard de ce qu'elle fera.
- Les services de l'INCA aideront beaucoup Myra.

#### ÉTAPE 5 : Agir

- Wendy contacte l'INCA et les Services d'aide à domicile et de soins communautaires. Ils commenceront à aider Myra dès que possible.

#### ÉTAPE 6 : Les objectifs escomptés ont-ils été atteints?

- Myra bénéficie de ces services depuis trois mois. Elle est satisfaite des services offerts par l'INCA. Myra a appris à utiliser des technologies qui l'aident à surmonter sa perte de vision.
- Les soins à domicile deux fois par semaine ne sont toujours pas suffisants. Myra a besoin d'aide tous les jours pour le dîner.
- Les Services d'aide à domicile et de soins communautaires ont pris des dispositions pour que Myra reçoive des repas à domicile cinq jours par semaine.
- La situation est toujours difficile, mais elle s'est améliorée. Les Services d'aide à domicile et de soins communautaires ont aidé la famille à vivre avec la perte de vision de Myra.



#### Réflexion

Croyez-vous que Wendy a fait de bons choix? Pourquoi ou pourquoi pas? Partagez vos réflexions avec une autre personne apprenante ou un formateur ou une formatrice.

## Section 4 — Activité de soutien : site Web de 211 Ontario

### Consignes pour les formateurs et les formatrices

Après avoir partagé le contenu de cette ressource avec les personnes apprenantes, vous pouvez leur demander de réaliser l'activité ci-dessous. Cette activité convient à une personne apprenante individuelle ou à un petit groupe de personnes apprenantes.

L'activité ci-après intègre des éléments des compétences du cadre du curriculum en littératie des adultes de l'Ontario (CLAO), y compris les tâches et les indicateurs des niveaux 1 et 2. Les indicateurs de compétence, de groupe de tâches et de niveaux du CLAO, ainsi que les composantes et les niveaux des Compétences pour réussir peuvent être utilisés pour discuter de la performance, déterminer la progression des compétences et déterminer les prochaines étapes possibles pour développer davantage les compétences des personnes apprenantes.

Même si l'activité contient également d'autres Compétences pour réussir, dans cette ressource, nous nous concentrons sur la [Résolution de problèmes](#) et les [Compétences numériques](#). Des renseignements détaillés sur les composantes et les niveaux de compétence des **neuf Compétences pour réussir** sont présentés sur le [site Web portant sur les Compétences pour réussir](#) du gouvernement du Canada.

Les tâches 1 à 6 intègrent divers éléments et composantes des compétences du CLAO de niveau débutant (Compétences pour réussir) à partir de la Résolution de problèmes et des Compétences numériques.

#### **Résolution de problèmes : niveau débutant**

Vous pouvez prendre des décisions ou résoudre des problèmes lorsqu'il existe des variables limitées ou familières, lorsque tous les renseignements sont fournis et lorsque les enjeux sont faibles et avec peu de conséquences. Vous pouvez utiliser vos connaissances et compétences générales pour traiter les renseignements, effectuer un dépannage simple ou de routine si nécessaire, cerner la décision ou la solution et confirmer que le problème est résolu.

#### **Compétences numériques : niveau débutant**

Vous pouvez utiliser les fonctions de base des appareils numériques familiers. Vous avez besoin de conseils pour trouver et évaluer la pertinence et la fiabilité des informations en ligne et pour vous livrer à des pratiques en ligne sûres.

Un ordinateur, un téléphone intelligent ou une tablette seront utilisés durant cette activité. Il faudra également une feuille de papier vierge et un stylo. Puis, une copie du Tableau des composantes de la résolution de problèmes et du Tableau des composantes numériques sera également requise pour la dernière tâche.

## ACTIVITÉ

### Explication de l'activité

Rappelez aux personnes apprenantes qu'il existe tout un éventail de services au sein de la collectivité. Souvent, ces derniers nous aident à résoudre un problème ou soutiennent les personnes qui traversent des périodes difficiles de leur vie. Vous pouvez donner des exemples tirés des sections 1 et 2, comme :

- les programmes d'alphabétisation et de formation de base;
- les services de formation et d'aide à l'emploi;
- le programme Ontario au travail;
- les services d'assurance-emploi;
- les soins de santé;
- les services pour les personnes ayant une déficience;
- les services financiers;
- les services d'aide au logement.

Comme mentionné à la section 2, les services de 211 Ontario constituent un moyen de trouver de l'aide en cas de difficultés ou de situations difficiles.

Les formateurs ou les formatrices sont invités(es) à inscrire l'hyperlien vers le site Web 211 à un endroit où il sera facilement visible par les personnes apprenantes : <https://211ontario.ca/>

## Tâche 1 — Visiter le site Web de 211 Ontario

Demandez aux personnes apprenantes d'utiliser leur ordinateur, leur téléphone ou leur tablette pour accéder au site Web de 211 Ontario à l'aide de l'hyperlien que vous leur avez fourni.

Demandez aux personnes apprenantes de cliquer sur l'icône de bienvenue — il y aura l'option de choisir la langue désirée.



**Les formateurs ou les formatrices peuvent aider les personnes apprenantes à accéder au site Web, le cas échéant.**

Cette tâche intègre des éléments de la compétence ci-dessous du CLAO :

Compétence D : Utiliser la technologie numérique

- Groupe de tâches : aucun
  - D.1 Accomplir des tâches numériques simples en suivant une procédure établie

## Tâche 2 — Passer en revue les sujets abordés sur le site Web de 211 Ontario

Invitez les personnes apprenantes à prendre quelques minutes pour consulter les sujets abordés sur le site Web de 211 Ontario.

Demandez aux personnes apprenantes de noter trois sujets qui pourraient leur fournir des renseignements susceptibles de leur être utiles dans la vie de tous les jours.

Cette tâche intègre des éléments des compétences ci-dessous du CLAO :

Compétence D : Utiliser la technologie numérique

- Groupe de tâches : aucun
  - D.1 Accomplir des tâches numériques simples en suivant une procédure établie

Compétence B : Communiquer des idées et de l'information

- Groupe de tâches : Rédiger des textes continus (B2)
  - B2.1 Rédiger des textes brefs pour communiquer des idées simples et de l'information concrète

### Tâche 3 — Saisir l'emplacement géographique

Avant que les personnes apprenantes puissent utiliser le site Web, elles devront indiquer leur position dans la case située dans le coin supérieur gauche de la page.

Demandez donc aux personnes apprenantes d'indiquer leur emplacement géographique.

L'aide du formateur ou de la formatrice pourrait s'avérer nécessaire pour cette tâche.

## TROUVER DES SERVICES COMMUNAUTAIRES, GOUVERNEMENTAUX ET SOCIAUX

Sujets

FAQ

Voir la carte

Recherche avancée

Entrer un emplacement (Obligatoire\*)

Entrez vos mots clés ci-dessous (ou [sujet](#))

Chercher

Cette tâche intègre des éléments de la compétence ci-dessous du CLAO :

Compétence D : Utiliser la technologie numérique

- Groupe de tâches : aucun
  - D.1 Accomplir des tâches numériques simples en suivant une procédure établie

### Tâche 4 — Choisir un sujet à explorer

Demandez aux personnes apprenantes de sélectionner un sujet de leur liste sur lequel elles pourront se concentrer. Elles doivent choisir un sujet dans lequel elles-mêmes ou quelqu'un qu'elles connaissent pourrait avoir besoin d'aide pour répondre à un besoin ou à un défi particulier. Demandez aux personnes apprenantes de cliquer sur l'icône correspondant à ce sujet.

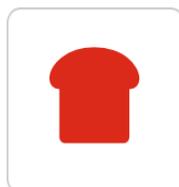
## TROUVER DES SERVICE PAR SUJET



Aide financière



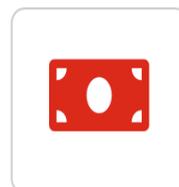
Aînés



Alimentation



Autochtones



Emploi / Formation



Francophones



Gouvernement / Juridique



Handicaps



Itinérance



Jeunesse



Cette tâche intègre des éléments de la compétence ci-dessous du CLAO :

Compétence D : Utiliser la technologie numérique

- Groupe de tâches : aucun
  - D.1 Accomplir des tâches numériques simples en suivant une procédure établie

### Tâche 5 — Explorer les ressources

Demandez aux personnes apprenantes de prendre 10 minutes pour consulter brièvement les différentes ressources répertoriées sous ce sujet. **Si les personnes apprenantes éprouvent de la difficulté à naviguer d'une ressource à l'autre par elles-mêmes, l'aide du formateur ou de la formatrice pourrait s'avérer nécessaire.**

Cette tâche intègre des éléments de la compétence ci-dessous du CLAO :

Compétence D : Utiliser la technologie numérique

- Groupe de tâches : aucun
  - D.2 Accomplir des tâches numériques bien définies en plusieurs étapes

### Tâche 6 — Réfléchir aux ressources

Demandez aux personnes apprenantes de réfléchir à la manière dont ces ressources pourraient être utilisées pour satisfaire le besoin ou relever le défi qu'ils ont choisi.

Cette tâche intègre des éléments de la compétence ci-dessous du CLAO :

Compétence E : Gérer l'apprentissage

- Groupe de tâches : aucun
  - E.1 Établir des buts à court terme; commencer à utiliser des stratégies d'apprentissage limitées; commencer à suivre son propre apprentissage

## Tâche 7 — Tableau des composantes de la résolution de problèmes

Ce tableau a pour objet d'encourager l'autoréflexion et de renforcer certaines des composantes de la Résolution de problèmes, lesquelles sont utilisées dans les six premières tâches.

**Les personnes apprenantes dont les niveaux de compétences sont plus faibles pourraient avoir besoin de l'aide du formateur ou de la formatrice pour remplir le tableau.**

Ce tableau peut être adapté pour refléter les composantes de la Résolution de problèmes en fonction des objectifs et des niveaux de compétence de chaque personne apprenante. La liste complète des composantes est publiée sur le [site Web portant sur les Compétences pour réussir](#).

La terminologie relative aux composantes des compétences a été simplifiée dans le tableau ci-dessous- afin de mieux répondre aux besoins des adultes inscrits à des programmes d'alphabétisation et de formation de base.

Demandez aux personnes apprenantes de remplir le Tableau des composantes numériques en cochant les cases correspondant à la façon dont elles ont utilisé la résolution de problèmes lorsqu'elles ont choisi un sujet à approfondir sur le [site Web de 211 Ontario](#).

### Consignes du formateur ou de la formatrice aux personnes apprenantes :

Plus tôt, nous avons discuté des services communautaires qui sont susceptibles de vous aider par rapport à divers aspects de la vie. Dans le cadre de cette activité, vous avez consulté le site Web de 211 Ontario. Vous avez choisi un sujet à approfondir qui pourrait vous aider, ou aider une personne que vous connaissez, à satisfaire un besoin ou à relever un défi dans un domaine précis.

Les questions figurant dans ce tableau portent sur la manière dont vous auriez pu utiliser la résolution de problèmes pour mener à bien l'activité.

À chaque question, cochez la case appropriée pour démontrer dans quelle mesure vous avez utilisé cette compétence dans le cadre de l'activité.

Lorsque vous avez consulté le site Web de 211 Ontario :	Beaucoup	Un peu	Pas du tout
• Avez-vous dressé une liste des sujets qui pourraient vous être utiles dans la vie de tous les jours?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Avez-vous repéré un sujet qui pourrait vous aider, vous ou une personne que vous connaissez, à satisfaire un besoin ou à relever un défi précis?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Avez-vous examiné certaines des ressources proposées dans ce domaine?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Avez-vous réfléchi à la manière dont ces ressources pourraient être utilisées pour satisfaire ce besoin ou relever ce défi?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ce tableau intègre des éléments des compétences et des groupes de tâches ci-dessous du CLAO :

Compétence B : Communiquer des idées et de l'information

- Groupe de tâches B3 : Remplir et créer des documents
  - B3.2a Utiliser la disposition pour déterminer où entrer de l'information dans des documents simples

Compétence E : Gérer l'apprentissage

- Groupe de tâches : aucun
  - E.1 Établir des buts à court terme; commencer à utiliser des stratégies d'apprentissage limitées; commencer à suivre son propre apprentissage

## Tâche 8 — Tableau des composantes numériques

Ce tableau a pour objet d’encourager l’autoévaluation et de renforcer certains des éléments des Compétences numériques, lesquels sont utilisés dans les six premières tâches.

**Les personnes apprenantes dont les niveaux de compétences sont plus faibles pourraient avoir besoin de l’aide du formateur ou de la formatrice pour remplir le tableau.**

Ce tableau peut être adapté pour refléter les composantes des Compétences numériques en fonction des objectifs et des niveaux de compétence de chaque personne apprenante. La liste complète des composantes est publiée sur le [site Web portant sur les Compétences pour réussir](#).

Demandez aux personnes apprenantes de remplir le Tableau des composantes numériques en cochant les cases correspondant à la façon dont elles ont utilisé les compétences numériques lorsqu’elles ont choisi un sujet à approfondir sur le [site Web de 211 Ontario](#).

### Consignes du formateur ou de la formatrice aux personnes apprenantes :

Plus tôt, vous avez consulté le site Web de 211 Ontario. Les questions figurant dans ce tableau portent sur la manière dont vous avez possiblement utilisé les compétences numériques pour mener à bien l'activité.

À chaque question, cochez la case appropriée pour démontrer dans quelle mesure vous avez utilisé cette compétence dans le cadre de l'activité.

Lorsque vous avez consulté le site Web de 211 Ontario :	Beaucoup	Un peu	Pas du tout
• Avez-vous utilisé un ordinateur, une tablette ou un téléphone intelligent?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Avez-vous su comment accéder au site Web?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Avez-vous été en mesure de saisir votre emplacement géographique?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Avez-vous réussi à cliquer sur les icônes des sujets?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
• Avez-vous été en mesure de naviguer d'une ressource à l'autre?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Ce tableau intègre des éléments des compétences et des groupes de tâches ci-dessous du CLAO :

Compétence B : Communiquer des idées et de l'information

- Groupe de tâches B3 : Remplir et créer des documents
  - B3.2a Utiliser la disposition pour déterminer où entrer de l'information dans des documents simples

Compétence E : Gérer l'apprentissage

- Groupe de tâches : aucun
  - E.1 Établir des buts à court terme; commencer à utiliser des stratégies d'apprentissage limitées; commencer à suivre son propre apprentissage





Ce projet Emploi Ontario est financé en partie par le gouvernement du Canada et le gouvernement de l'Ontario.

Les opinions exprimées à même cette ressource représentent celles de Community Literacy of Ontario et ne sont pas forcément celles de nos bailleurs de fonds.