

Préparez-vous au service à la clientèle — Guide du formateur ou de la formatrice

La formation est conçue pour être dispensée en 10 à 14 modules. Chaque module durera entre 2 et 3 heures et comprend une présentation PowerPoint. Un manuel est prévu pour la personne apprenante pour tous les modules. Le manuel peut être imprimé ou distribué en ligne sous forme de fichier PDF à remplir. Certains modules comprennent des documents individuels ainsi qu'une fiche de réponses. De plus, un modèle de plan d'apprentissage avec des tâches jalons suggérées est disponible. Ce plan peut être utilisé pour les programmes financés par Emploi Ontario.

La formation a été conçue pour inclure les enfants. Nous suggérons que plusieurs membres du personnel animent la formation, car cela facilitera la gestion des interactions avec les enfants. Comme certaines sections sont explicitement réservées aux parents, il est donc crucial de veiller à ce que les enfants soient encadrés pendant leurs propres activités. Vous pouvez aussi animer des séances uniquement avec les parents, et inviter les enfants seulement à certaines séances. Les ressources pédagogiques peuvent être ajustées en fonction du déroulement optimal du cours. Par conséquent, vous avez la liberté d'adapter ce curriculum en fonction de vos besoins éducatifs.

Les organismes d'alphabétisation et de formation de base d'Emploi Ontario doivent identifier le style d'apprentissage de chaque personne apprenante comme mentionné dans le manuel de la personne apprenante. Toutefois, un questionnaire sur le style d'apprentissage n'est pas compris dans le matériel. Néanmoins, vous pouvez vous servir du questionnaire utilisé dans votre organisme d'AFB.

Tous les documents créés (fichiers Word ou PowerPoint) peuvent être personnalisés pour votre organisme avec votre propre logo. Les documents provenant d'autres sources fournis à titre d'exemples ou de ressources sont des fichiers PDF et ne peuvent pas être personnalisés.

Le fichier graphique de la couverture a été inclus au cas où vous souhaiteriez l'utiliser pour les documents marketing que vous créez.

Vous devrez imprimer un manuel pour chaque personne apprenante qui suivra la formation en salle de classe. Vous devrez également imprimer l'évaluation et les documents correspondants pour les différents modules. Vous n'avez pas besoin d'imprimer les présentations PowerPoint pour les personnes apprenantes, car le matériel est inclus dans le manuel. Le modèle de plan d'apprentissage peut être personnalisé et imprimé pour chaque personne apprenante si vous êtes un organisme financé par Emploi Ontario.

Pour commencer, on recommande que le formateur ou la formatrice imprime une copie de chaque fichier. Lisez le manuel ainsi que les présentations PowerPoint correspondantes. Passez en revue tous les documents supplémentaires et les fiches de réponses fournis. Veuillez noter que les documents sont disponibles en formats Word,

PDF remplissable et PowerPoint, ce qui vous permet de les modifier afin de répondre aux besoins de votre organisme.

Au cours du module 10, ou d'une 11^e séance supplémentaire au besoin, vous pouvez inviter les personnes apprenantes à effectuer une tâche culminante adaptée à leur voie de transition.

Voici quelques suggestions de tâches culminantes :

- Voie de transition vers l'autonomie — remplir un formulaire médical
- Voie de transition vers l'autonomie — créer un budget personnel
- Voie de transition vers l'autonomie — trouver des renseignements sur une étiquette de médicaments
- Voie de transition vers les études secondaires — mentalité de croissance
- Voie de transition pour l'emploi — sécurité incendie
- Voie de transition pour l'emploi — utiliser la technologie numérique pour explorer et chercher un emploi

Dix séances de contenu sont proposées. Il est recommandé d'inclure des séances supplémentaires pour les personnes invitées. Voici quelques suggestions de personnes à inviter :

- pompiers ou pompières
- agents ou agentes de police
- personnel de la bibliothèque locale
- personnel du service de santé local
- dentistes et hygiénistes
- nutritionnistes.

Tout au long de cette série d'apprentissage, certaines activités sont réservées aux parents. Il est conseillé d'organiser des activités auxquelles les enfants peuvent participer pendant que les parents s'adonnent à leurs propres activités. Par exemple :

- calendriers à décorer et à inscrire sur les événements spéciaux
- coloriages
- objets à trier
- feuilles de comptage ou d'argent
- casse-têtes.

Certaines activités proposées aux personnes apprenantes nécessiteront du matériel artistique de base. Voici les fournitures nécessaires :

- colle
- ciseaux
- marqueurs
- carton bristol
- magazines à découper.

Avant le module 10, préparez les personnes apprenantes au projet en leur demandant d'apporter des images et des informations. Ces objets serviront à décorer leur arbre généalogique ou leur tableau souvenir.

Tout au long de la série d'apprentissage, il est recommandé d'intégrer des pauses à votre emploi du temps pour pratiquer une activité physique. Ces pauses leur permettront de bouger et de dépenser de l'énergie. Voici quelques idées d'activités :

- jeu « Jean dit »
- étirements
- jeu « feu rouge, feu vert »
- tennis avec ballons
- concours de danse

Le tableau à la prochaine page fournit les ressources nécessaires pour chaque session, accessibles via le fichier ZIP.

Étape	Nom et type du fichier pour chaque module
Accueil et évaluation	• Préparez-vous à la littératie familiale — Évaluation (Word) • Modèle du plan d'apprentissage — Préparez-vous à la littératie familiale (Word) • Préparez-vous à la littératie familiale — manuel (Word/PDF)
Module 1	• Préparez-vous à la littératie familiale Module 1 (PowerPoint) • Préparez-vous à la littératie familiale — manuel (Word/PDF)
Module 2	• Préparez-vous à la littératie familiale Module 2 (PowerPoint) • Préparez-vous à la littératie familiale — manuel (Word/PDF)
Module 3	• Préparez-vous à la littératie familiale Module 3 (PowerPoint) • Préparez-vous à la littératie familiale — manuel (Word/PDF) • Calendrier mensuel — PDF
Module 4	• Préparez-vous à la littératie familiale Module 4 (PowerPoint) • Préparez-vous à la littératie familiale — manuel (Word/PDF)
Module 5	• Préparez-vous à la littératie familiale Module 5 (PowerPoint) • Préparez-vous à la littératie familiale — manuel (Word/PDF)
Module 6	• Préparez-vous à la littératie familiale Module 6 (PowerPoint) • Préparez-vous à la littératie familiale — manuel (Word/PDF)
Module 7	• Préparez-vous à la littératie familiale Module 7 (PowerPoint) • Préparez-vous à la littératie familiale — manuel (Word/PDF)
Module 8	• Préparez-vous à la littératie familiale Module 8 (PowerPoint) • Préparez-vous à la littératie familiale — manuel (Word/PDF)
Module 9	• Préparez-vous à la littératie familiale Module 9 (PowerPoint) • Préparez-vous à la littératie familiale — manuel (Word/PDF)
Module 10	• Préparez-vous à la littératie familiale Module 10 (PowerPoint) • Préparez-vous à la littératie familiale — manuel (Word/PDF)