

---

## Fiche Info : Utilisation de documents

### Mesenga Banaou

S'établir au Canada... un rêve enfin devenu réalité pour Mesenga Banaou! Depuis plusieurs années déjà, elle entreprend patiemment les démarches pour pouvoir y arriver. Et voilà, c'est maintenant chose faite! Elle se trouve présentement à bord d'un énorme avion au-dessus de l'Atlantique. En regardant par la fenêtre, elle songe à son avenir.

Se réveiller chaque matin en Ontario plutôt qu'au Congo exigera toute une adaptation de sa part. Le mode de vie à Toronto sera tellement différent qu'à Brazzaville. Naturellement, elle ressent des émotions contradictoires, dont de la joie et de la mélancolie, de l'enthousiasme et de l'appréhension, de l'optimisme et de la nervosité.

Quand l'avion atterrit, Mesenga est épatée par l'immensité de cette ville cosmopolite. Pour une personne qui, jusqu'à ce jour, n'a jamais voyagé à l'étranger, c'est toute une aventure! Tout un nouveau départ! Ce changement radical dans sa vie lui apporte à la fois des défis à relever et des occasions à saisir.

Mesenga est fière des étapes qu'elle a réussi à franchir pour en arriver à ce point dans sa vie. Elle est confiante de réussir tout ce qu'elle entreprendra. Elle s'y est d'ailleurs très bien préparée.

Avant de quitter son pays, Mesenga a effectué une recherche pour trouver des organisations pouvant l'aider à trouver un logement, à lui offrir des cours de langue et à trouver un emploi. Elle sait que les employés dans ces centres de services destinés aux immigrants prêtent une attention particulière aux besoins des nouveaux arrivants. Ses listes sont complètes.

De l'aéroport, elle se rend au centre le plus proche. Les employés l'accueillent chaleureusement et la guident dans le processus à suivre. Grâce à leur aide, Mesenga, une veuve de 47 ans, veille à ce que tous ses documents officiels soient en ordre. Cela lui permettra de présenter des demandes aux principaux programmes et services gouvernementaux et d'obtenir un numéro d'assurance sociale et une carte d'assurance-santé.

Plus elle remplit les formulaires requis, plus elle constate les efforts constants que cela exige. Il y en a, du va-et-vient, de la lecture, de la rédaction et de la relecture. Souvent, il y a même des modifications ou des corrections à faire. Mais éventuellement, tout tombe en place et Mesenga est encouragée. En attendant de recevoir ses documents officiels, elle commence sa recherche d'emploi.

## Fiche Travail 1 : Utilisation de documents

**Tâche 1**      ➤ Trouver la définition de l'expression *utilisation de documents*, selon Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC).

**Directives**      ➤ Explore le site RHDC ([www.rhdcc.gc.ca](http://www.rhdcc.gc.ca)) pour y trouver la définition de l'expression *utilisation de documents*.

➤ Étapes à suivre.

- Sélectionne *Français*.
- Sélectionne *Index de A à Z* dans le menu de gauche.
- Sélectionne *Compétences essentielles*.
- Sélectionne *Qu'entend-on par compétences essentielles* dans le menu de gauche.
- Sélectionne *Utilisation de documents*.

---

**Tâche 2**      ➤ Trouver des synonymes de l'expression *utilisation de documents*.

**Directive**      ➤ À l'aide d'un dictionnaire général, d'un dictionnaire de synonymes ou d'Internet, trouve trois synonymes de l'expression *utilisation de documents*.

---

**Tâche 3**      ➤ Interpréter la pensée d'autrui.

**Directive**      ➤ Explique ou confirme le proverbe suivant :  
«C'est en forgeant qu'on devient forgeron.» *Proverbe français*

**Tâche 4**      ➤ Discuter des exemples d'applications typiques de la compétence essentielle *utilisation de documents* et en ajouter de nouveaux à la liste.

**Directives**      ➤ Voici quelques applications typiques de la compétence *utilisation de documents*.

➤ En équipe, lisez et commentez les scénarios présentés.

➤ Complétez la liste en y ajoutant trois autres applications pertinentes.

---

## **Quelques applications typiques de la compétence *utilisation de documents*.**

### **Carrière**

- Gérer les ressources relatives à l'employabilité (permis de travail, certificat d'équivalence d'études, demandes d'emploi, lettres de présentation et de référence, CV).
- Création d'une banque d'emploi (contrat, normes du travail, conventions syndicales, rapports d'accident, jours d'absence du travail).

### **Communauté**

- S'inscrire à des cours par intérêt personnel (danse, couture, photographie).
- Remplir un bulletin de vote aux élections.

### **Famille**

- Classer les documents officiels importants (carte d'assurance sociale, passeport, certificat de citoyenneté).
- Organiser les diverses pièces d'identité (permis de conduire, carte d'assurance-maladie, carte de crédit).

## Fiche Travail 2 : Utilisation de documents

### Mise en situation (carrière, communauté, famille)

Dans le cours de français, la formatrice parle des compétences relatives à l'employabilité. Il s'agit des compétences de base, des compétences personnelles en gestion et des compétences relatives au travail d'équipe. Mesenga veut en connaître davantage.

- Tâche**           ▶▶▶ Se familiariser avec les *Compétences relatives à l'employabilité 2000+*.
- Directives**      ▶▶▶ Rends-toi au site du Conference Board du Canada, **[www.conferenceboard.ca/Libraries/EDUC\\_PUBLIC/esp2000f.sflb](http://www.conferenceboard.ca/Libraries/EDUC_PUBLIC/esp2000f.sflb)**.
- ▶▶▶ Familiarise-toi avec les compétences que demandent les employeurs canadiens de leurs employés.
- ▶▶▶ Complète le mot caché.

**Mot caché** ➡ Trouve les mots suivants dans la grille. Ils sont placés soit verticalement, soit horizontalement.

but	calcul	chiffre	choix	communication
continue	courrier	documents	écouter	écrire
équipe	formation	gérer	informatique	lecture
lire	outils	raisonnement	rédaction	rôle
société	tâche	textes	travail	trucs
utilisation	verbale	voir		

d	o	c	u	m	e	n	t	s	o
x	i	o	h	c	p	l	â	e	u
r	v	m	f	t	r	u	c	s	t
o	e	m	r	é	m	c	h	a	i
e	r	u	t	c	e	l	e	n	l
n	b	n	e	r	é	a	n	o	s
r	a	i	l	i	c	c	o	i	o
a	l	c	ô	r	o	c	i	t	c
i	e	a	r	e	u	e	t	a	i
s	e	t	x	e	t	u	c	s	é
o	l	i	r	e	e	q	a	i	t
n	e	o	c	s	r	i	d	l	é
n	e	n	h	s	u	t	é	i	r
e	p	l	i	a	v	a	r	t	e
m	i	s	f	p	é	m	r	u	i
e	u	t	f	r	e	r	é	g	r
n	q	u	r	i	v	o	i	r	r
t	é	b	e	e	u	f	r	e	u
s	e	u	n	i	t	n	o	c	o
f	o	r	m	a	t	i	o	n	c

Écris les lettres qui restent, dans l'ordre dans lequel ils apparaissent (de gauche à droite), pour compléter la phrase suivante.

Accroître ses compétences essentielles garantit des _____ à la norme.
--

## Fiche Travail 3 : Utilisation de documents

### Mise en situation (carrière)

Pour travailler au Canada, Mesenga doit avoir un numéro d'assurance sociale (NAS). Ce numéro lui permettrait aussi de recevoir des prestations et des services de programmes gouvernementaux. Tous les renseignements sur le NAS ainsi que le formulaire de demande se trouvent sur le site Internet de Service Canada, à l'adresse [www.servicecanada.gc.ca/fra/sc/nas/index.shtml](http://www.servicecanada.gc.ca/fra/sc/nas/index.shtml).

- Tâche**      ➤ Connaître et comprendre le formulaire de demande d'un numéro d'assurance sociale. Au besoin, remplir et soumettre le formulaire.
- Directive**   ➤ Fais une recherche dans Internet pour trouver les renseignements demandés.

---

### Bloc 1 Information générale

1. Le numéro d'assurance sociale est représenté par le sigle \_\_\_\_ \_.
2. Le numéro d'assurance sociale est composé de \_\_\_\_ chiffres.
3. Toute personne qui veut \_\_\_\_\_ au Canada doit détenir un numéro d'assurance sociale.
4. Qui peut présenter une demande de numéro d'assurance sociale?  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_
5. Quel est l'âge minimal pour présenter sa propre demande de numéro d'assurance sociale? \_\_\_\_ ans

## Bloc 2 Document authentique

Trouve le formulaire officiel en suivant les étapes suivantes :

- Sélectionne *Formulaires (Quels formulaires dois-je remplir...?)*.
- Sélectionne *Formulaires de demande de NAS en Format PDF*.
- Sélectionne *PDF, nas, 266ko, 2 pages*.
- Imprime le document.

### RENSEIGNEMENTS SUR LE DEMANDEUR

Identifie l'information demandée aux endroits désignés :

- n° 2
- n° 5
- n° 7
- n° 11
- n° 14

## Bloc 3 Information générale

Trouve les renseignements demandés en suivant ces étapes :

- Rends-toi à la section *Renseignements sur la demande*.
  - Sélectionne *Que dois-je faire pour présenter une demande de numéro d'assurance sociale, remplacer ma carte ou modifier mon dossier?*
1. Nomme trois façons de présenter une demande de numéro d'assurance sociale.
  2. Nomme trois bonnes raisons pour remplir un formulaire de demande dans un Centre de Service Canada.

## Bloc 4 Frais

Y a-t-il des frais liés à la présentation de la demande de numéro d'assurance sociale?

## Fiche Travail 4 : Utilisation de documents

### Mise en situation (famille)

Pour bénéficier des services de soin de santé au Canada, Mesenga doit avoir une carte d'assurance-santé. Cette carte lui assure l'accès gratuit à plusieurs services, dont à des services de consultation médicale (chez un médecin ou dans une clinique) et à de l'assistance médicale urgente. Tous les renseignements sur le programme d'assurance-santé ainsi que le formulaire de demande se trouvent sur le site Internet du ministère de la Santé et des Soins de longue durée : [www.health.gov.on.ca/french/publicf/programf/ohipf/ohip\\_mnf.html](http://www.health.gov.on.ca/french/publicf/programf/ohipf/ohip_mnf.html).

**Tâche**            ➤ Se familiariser et comprendre le formulaire de demande d'assurance-santé. Si nécessaire, remplir et soumettre le formulaire.

**Directive**       ➤ Fais une recherche dans Internet pour trouver les renseignements demandés.

#### Bloc 1 Information générale

1. Le sigle MSSLD désigne le \_\_\_\_\_.
2. L'acronyme OHIP désigne le \_\_\_\_\_.
3. Qui est admissible à l'Assurance-santé de l'Ontario?
4. Quelles sont les trois conditions à satisfaire pour être considéré comme résident de l'Ontario?
5. Quel est le numéro de la *Ligne Info* du MSSLD?



## Bloc 2 Document authentique

Trouve le formulaire officiel en suivant les étapes suivantes :

- Dans le menu de gauche, sélectionne *Formules et applications*.
  - Sous le titre *Formules à l'intention du public*, sélectionne *0265-82 Assurance santé de l'Ontario (version imprimée)*.
  - Sous le titre *Adresse du formulaire*, sélectionne *Assurance-santé de l'ontario*.
  - Imprime le document.
1. Quelles sont les quatre sections à remplir par la personne qui vient d'arriver en Ontario?
  2. Nomme le titre de chacune de ces sections.
  3. Quelles sont les cinq options dans la section *Citoyenneté ou statut d'immigrant*?

## Bloc 3 Liste de documents originaux requis pour l'Assurance-santé de l'Ontario

Trouve la liste de documents pour l'Assurance-santé de l'Ontario en suivant ces étapes :

- À la feuille d'instructions, sélectionne *Liste des documents dans la section A*.
- Imprime la liste de documents requis.

### Liste 1 Preuve de citoyenneté/d'admissibilité

Nomme les quatre documents requis par les résidents permanents et les immigrants reçus.

Nomme les six documents requis par les demandeurs ayant un statut d'immigrant autre.

### Liste 2 Preuve de résidence

Dix-sept documents peuvent être acceptés comme preuve de résidence.

Nomme ceux qui sont notés aux places suivantes dans la liste.

- Puce 3
- Puce 4
- Puce 9
- Puce 15

### Liste 3 Preuve d'identité

La preuve d'identité requiert un document qui contient le **nom** et la **signature** du demandeur.

Nomme les quinze documents acceptés comme preuve d'identité.

## Fiche Travail 5 : Utilisation de documents

### Mise en situation (carrière, communauté, famille)

À l'occasion d'une visite au centre de formation des adultes près de chez elle, Mesenga apprend que le site Internet de Ressources humaines et Développement des compétences Canada contient une gamme d'outils utiles, pratiques et faciles à télécharger : [www.rhdcc.gc.ca](http://www.rhdcc.gc.ca).

**Tâche 1**      ➤ Bien connaître et savoir utiliser la *Trousse d'outils sur les compétences essentielles* de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC).

**Directives**   ➤ Rends-toi au site Internet de RHDC ([www.rhdcc.gc.ca](http://www.rhdcc.gc.ca)).  
Trouve les renseignements demandés.

➤ Étapes à suivre.

- Sélectionne *Français*.
- Sélectionne *Index de A à Z* dans le menu de gauche.
- Sélectionne *Compétences essentielles*.

- 
1. Nomme les trois domaines de la *Trousse d'outils sur les compétences essentielles*.
  2. Rédige une phrase simple (comportant un sujet, un verbe, un complément ou un attribut) pour nommer les deux domaines qui te sont le plus utiles. Écris-la dans ton cahier de travail, sous la rubrique *Utilisation de documents*.
  3. Sous *Apprentissage*, sélectionne *Passeport*. Sélectionne *Regardez Passeport* (version PDF) et imprime une copie. Ajoute tes informations au *Passeport* et garde-le à jour.

**Tâche 2**      ►►► REMPLIR des formulaires officiels pour vérifier la capacité de l'apprenant à utiliser des documents.

- Directives**    ►►► Rends-toi au site Internet de RHDCC ([www.rhdcc.gc.ca](http://www.rhdcc.gc.ca)).
- Étapes à suivre.
- Sélectionne *Français*.
  - Sélectionne *Index de A à Z* dans le menu de gauche.
  - Sélectionne *Compétences essentielles*.
  - Sélectionne *Évaluation*.
  - Sélectionne *Indicateur en ligne*.
  - Sélectionne *Utilisation des documents, Pré-test, Niveau 1*.
  - Ensuite essayer les autres niveaux.
- 

**Tâche 3**      ►►► Voir *l'autre côté de la médaille*, c'est-à-dire le point de vue de l'employeur.

- Directives**    ►►► Rends-toi au site de RHDCC ([www.rhdcc.gc.ca](http://www.rhdcc.gc.ca)).
- Étapes à suivre.
- Sélectionne *Français*.
  - Sélectionne *Index de A à Z* dans le menu de gauche.
  - Sélectionne *Compétences essentielles*.
  - Sélectionne *Trousse d'outils sur les compétences essentielles*.
  - Sélectionne *Plan d'action : Introduction sous Soutien à la formation*.
  - Sélectionne *Plan d'action : Introduction (version PDF)*.
- Complète l'encadré avec les termes proposés ci-dessous.
- la sécurité
  - le taux d'absentéisme et de roulement du personnel
  - la planification de la relève
  - la capacité de mettre en œuvre des changements dans le milieu de travail
  - la productivité
  - le taux d'erreur
  - le service à la clientèle
  - l'autonomie des employés
  - la communication ou le travail d'équipe

## Étape 2 : Déterminer les objectifs de formation

Pour l'employeur, investir dans l'amélioration des compétences essentielles est une décision judicieuse. Cela procure de nombreux avantages pour l'entreprise, dont :

- **une amélioration de**

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

- **une réduction du**

- \_\_\_\_\_
- \_\_\_\_\_

- **un renforcement de**

- \_\_\_\_\_

**Tâche 4**      ►►► Permettre à l'apprenant de prendre connaissance de ce que l'employeur remarque et recherche durant une entrevue.

**Directives**    ►►► Rends-toi au site Internet de RHDCC ([www.rhdcc.gc.ca](http://www.rhdcc.gc.ca)).  
                  ►►► Étapes à suivre.

- Sélectionne *Français*.
- Sélectionne *Index de A à Z* dans le menu de gauche.
- Sélectionne *Compétences essentielles*.
- Sélectionne *Apprentissage*.
- Sélectionne *Regarder Vérification à l'embauche (Version PDF)*.
- Lis les énoncés présentés dans le document.
- Trouve les applications de compétences.

## Vérification à l'embauche

Compétences	Applications dans les énoncés
	Estime correctement le temps requis pour compléter certaines tâches.
	Manifeste de bonnes aptitudes à résoudre des problèmes quand on lui présente un défi typique du milieu de travail.
	Communique bien ses pensées et ses idées pendant l'entrevue.
	Démontre sa capacité à lire et à comprendre les documents présentés à l'entrevue (par exemple, les dépliants de l'entreprise, des manuels, etc.).
	Parle en connaisseur des applications informatiques et des outils techniques connexes.
	Pose des questions sur l'environnement de travail (par exemple, la taille de l'équipe, le volume de travail fait en groupe, etc.).
	Manifeste son intérêt à améliorer ses compétences et à en acquérir de nouvelles.
	La demande d'emploi est complète et contient peu d'erreurs, voire aucune.
	Le curriculum vitæ ne contient aucune faute d'orthographe ou de grammaire.