Question d'argent

pour les personnes ayant des aptitudes différentes

Cahier 7
Relever des défis

Commanditaire principal

LA PROMESSE TD PRÊTS À AGIR

ABC Alpha pour la vie Canada

Question d'argent

Bienvenue à *Question d'argent*!

Question d'argent a été conçu pour vous aider à bien prendre soin de vous, en vous permettant de bien prendre soin de votre argent.

Lorsque vous vous sentez bien par rapport à votre gestion financière, vous êtes moins stressé et vous avez plus de temps et d'énergie à consacrer aux choses qui vous tiennent à cœur.

Qu'allez-vous apprendre?

Dans le module d'aujourd'hui, l'apprentissage portera sur :

- **Les défis courants de la gestion financière**
- **L'établissement d'un plan pour relever les défis**
- **Les ressources qui peuvent vous aider à relever les défis**
- **Le gain de confiance pour être prêt à relever les défis futurs**

ABC
Alpha pour la vie Canada

Défis de gestion financière

Tout le monde a des **défis** à relever en matière de **gestion financière**.

Mais certaines personnes font face à plus de défis que d'autres.

La **gestion financière**, c'est ce que vous faites pour prendre soin de votre argent.

Un **défi** est un problème qui rend quelque chose plus difficile à faire ou qui vous empêche d'atteindre un but.

Qu'est-ce qu'un défi de gestion financière?

Les défis de gestion financière peuvent compliquer la gestion de votre argent. Vous pourriez avoir du mal à faire ceci :

- Lire l'information provenant de votre banque
- Trouver une banque près de chez vous
- Déposer votre chèque de paye
- Trouver assez d'argent pour répondre à tous vos besoins et vos désirs

Ces défis peuvent rendre les choses que vous voulez faire plus difficiles à faire.

Nous ne pouvons pas contrôler les défis auxquels nous faisons face, mais nous pouvons trouver des façons de prévoir les défis et de résoudre les problèmes.

Activité

Réfléchir aux défis de gestion financière

Avez-vous déjà eu un défi de gestion financière? Pensez à quand vous allez à la banque, vous utilisez les services bancaires en ligne ou vous essayez de remplir des formulaires.

Tout le monde fait face à des défis différents en matière de gestion financière. Cochez tous les défis de gestion financière que vous avez rencontrés.

- ☐ Bâtiments sans rampe ni ascenseur
- ☐ Guichets difficiles d'accès, ou guichets sans braille ou sans prise pour casque d'écoute
- ☐ Sites Web ou applications mobiles qui ne sont pas **accessibles**
- ☐ Formulaires qui ne sont pas offerts en braille ou en gros caractères
- ☐ Formulaires écrits dans un langage confus
- ☐ Banques ou bureaux qui n'ont pas d'**interprète**
- ☐ Avez-vous fait face à d'autres défis de gestion financière? Notez-les ci-dessous :

_____

_____

_____

Quand une chose est **accessible**, elle est plus facile pour tout le monde à utiliser ou à comprendre. Par exemple, une banque avec une rampe est plus accessible qu'une banque qui n'a que des escaliers, parce que les gens qui utilisent des fauteuils roulants et des marchettes peuvent utiliser la rampe.

Un **interprète** est une personne qui aide à expliquer les choses quand deux personnes veulent se parler, mais ne parlent pas la même langue.

Assurons-nous de bien comprendre

Mettez un crochet à côté de tout ce que vous comprenez. Y a-t-il des choses que vous voulez relire?

- ☐ Je sais ce que signifie la gestion financière
- ☐ Je peux nommer un défi de gestion financière auquel j'ai déjà fait face

Voici Lucie

Lucie utilise la langue des signes américaine (parfois appelée **ASL**) pour parler. Elle veut **retirer** de l'argent de son **REEI**.

Lucie ne sait pas trop comment retirer de l'argent d'un REEI ni ce qu'elle doit apporter à la banque.

Mais quand Lucie va à la banque pour obtenir plus d'information, aucun des **représentants du service à la clientèle** ne connait l'ASL. Lucie ne peut pas leur parler!

ASL est l'abréviation de la langue des signes américaine. Les personnes sourdes et malentendantes utilisent l'ASL pour faire des signes avec leurs mains, leur corps et leur visage.

Quand on **retire** de l'argent, on le sort d'un compte bancaire.

REEI est l'abréviation de régime enregistré d'épargne-invalidité. C'est un type de compte bancaire où les personnes handicapées peuvent épargner pour l'avenir.

Un **représentant du service à la clientèle** est un employé à la banque qui répond à vos questions bancaires et vous aide à déposer et à retirer de l'argent.

Lucie se sent mal à l'aise et frustrée parce qu'elle ne peut parler à personne à la banque. Comment peut-elle obtenir une réponse à ses questions bancaires?

Relever des défis

À mesure que vous en apprendrez davantage sur les défis de gestion financière, vous vous souviendrez peut-être d'autres types de défis auxquels vous avez fait face dans votre vie.

- Regardez les défis que vous avez cochés ou notés à la page 2. Comment vous êtes-vous senti(e) face à ces défis?
- Y a-t-il une personne dans votre groupe qui a fait face à des défis différents des vôtres? Comment s'est-elle sentie?
- Pensez-vous qu'il est normal de se sentir triste ou frustré quand on fait face à un défi?
- Comment peut-on se sentir mieux quand on ressent ces sentiments?

Certaines banques et certains bureaux gouvernementaux ne comprennent peut-être pas les besoins de tout le monde. Leurs services ne sont peut-être pas accessibles à tous.

Les banques et les bureaux inaccessibles peuvent causer des défis de gestion financière. Mais vous pourriez peut-être relever ces défis avec une certaine planification.

Assurons-nous de bien comprendre

Mettez un crochet à côté de tout ce que vous comprenez.
Y a-t-il des choses que vous voulez relire?

- [ ] Je peux nommer certains sentiments que je ressens face à des défis de gestion financière
- [ ] Je sais qu'il est normal de se sentir triste ou frustré quand on fait face à des défis

Établir un plan

Quand nous faisons face à des défis dans la vie, l'une des meilleures façons de les relever est d'établir un **plan**.

Quand vous établissez un **plan**, vous pensez aux étapes que vous devez suivre pour relever un défi.

Un plan peut vous aider à savoir quoi faire pour relever votre défi. Voici quelques étapes pour vous aider à établir un plan :

Étape 1	Penser à des façons de relever le défi
Étape 2	Choisir une idée à essayer
Étape 3	Déterminer ce qu'il vous faut
Étape 4	Essayer l'idée
Étape 5	Faire face à l'échec si l'idée ne fonctionne pas
Étape 6	Essayer autre chose

Apprenons-en plus sur chaque étape pour vous aider à établir un plan.

Étape 1 Penser à des façons de relever le défi

Un plan commence habituellement par une certaine réflexion.

Revenons à Lucie. Elle doit trouver comment retirer de l'argent de son REEI et comment parler aux représentants du service à la clientèle de sa banque.

En rentrant à la maison, Lucie se dit : « Comment puis-je trouver les réponses à mes questions? Comment puis-je parler à ma banque? »

Lucie dresse une liste d'idées.

Comment poser des questions à la banque :

- Écrire ma question pour le représentant du service à la clientèle.
- Revenir à la banque plus tard avec un ami qui parle à la fois ASL et anglais ou français. Mon ami peut m'aider à poser ma question.
- Envoyez ma question à la banque par courriel.
- Chercher la réponse à ma question sur Internet.

Connaissez-vous d'autres façons pour Lucie d'obtenir la réponse à sa question?

Étape 2 Choisir une idée à essayer

Une fois que vous avez une liste d'idées, il est temps de choisir une idée à essayer.

Lucie a réfléchi à son défi. Elle a trouvé beaucoup d'idées qui pourraient l'aider. Laquelle devrait-elle choisir?

Parfois, il est facile de trouver plusieurs façons de relever un défi. Vous pouvez choisir la meilleure en pensant à ceci :

- Ce qui a fonctionné pour vous dans le passé
- Ce qui résoudra votre défi le plus rapidement
- Ce qui coutera le moins cher
- Les personnes à qui vous pouvez demander de l'aide

Vous pourriez aussi penser à autre chose :

- À quelle fréquence vous faites face à ce défi
- Si vous avez besoin d'une solution pour maintenant seulement, ou aussi pour l'avenir

Pour certains défis, vous n'aurez peut-être qu'une idée. C'est correct. Commencez par cette idée. Si vous en avez besoin d'autres, vous pourrez penser à d'autres idées plus tard.

Assurons-nous de bien comprendre

Mettez un crochet à côté de tout ce que vous comprenez.

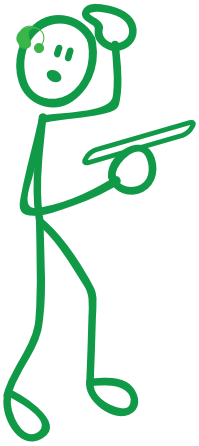
Y a-t-il des choses que vous voulez relire?

- [ ] Je sais que parfois c'est facile de dresser une liste d'idées et que d'autres fois c'est difficile
- [ ] Je connais quelques trucs pour m'aider à choisir une idée à essayer

Étape 3 Déterminer ce qu'il vous faut

La prochaine étape est de déterminer ce qu'il vous faut pour que votre idée fonctionne. Parfois, il vous faudra des **ressources** pour essayer une idée ou la faire fonctionner.

Nous faisons tous face à des défis différents, alors nous avons tous besoin de ressources différentes pour nous aider à les relever.



Vocabulaire financier

Une **ressource** est une personne, un service ou un outil qui peut vous aider à relever des défis. Par exemple, une rampe adaptée aux fauteuils roulants est une ressource. Une autre ressource est un ami qui peut vous aider à remplir des formulaires compliqués.

Activité

Vous utilisez probablement déjà certaines ressources pour résoudre des problèmes dans votre vie quotidienne. Lesquelles des ressources suivantes utilisez-vous? Encerclez autant de choix de réponses que vous voulez. Avez-vous des ressources à ajouter?

Lunettes ou verres de contact

Appareils auditifs

Aide d'un ami

Fauteuil roulant

Rampe ou barre d'appui

Lecteur d'écran

Marchette ou canne

Autre ressource

Un **lecteur d'écran** est un programme qui peut lire les mots à l'écran à haute voix pour vous ou les traduire en braille.

Revenons à la liste d'idées de Lucie. Combien de ces idées ont besoin de ressources pour fonctionner?

Comment poser des questions à la banque :

- Écrire ma question pour le représentant du service à la clientèle.
- Revenir à la banque plus tard avec un ami qui parle à la fois ASL et anglais ou français. Mon ami peut m'aider à poser ma question.
- Envoyez ma question à la banque par courriel.
- Chercher la réponse à ma question sur Internet.

Toutes!

Si Lucie décide de demander de l'aide à un ami qui parle ASL et anglais ou français, cet ami sera sa ressource. Si Lucie décide d'envoyer sa question par courriel à la banque, elle aura aussi besoin de ressources : un ordinateur et une connexion Internet.

Il y a beaucoup de ressources qui peuvent aider Lucie à relever son défi, et vous pouvez trouver les bonnes ressources pour relever vos défis aussi.

Assurons-nous de bien comprendre

Mettez un crochet à côté de tout ce que vous comprenez. Y a-t-il des choses que vous voulez relire?

- [ ] Je sais ce qu'est une ressource
- [ ] Je peux faire une liste des ressources que j'utilise chaque jour

Demander de l'aide

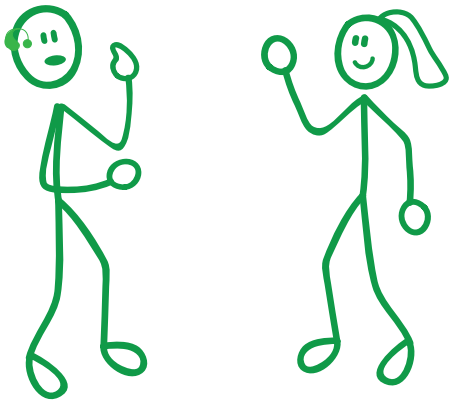
Vous pourriez décider que vous voulez l'aide de quelqu'un pour relever votre défi de gestion financière. Il est important de demander de l'aide. Mais il peut être difficile de savoir qui est la bonne personne.

À qui demander de l'aide?

Quand vous avez besoin d'aide, il est important de demander à quelqu'un en qui vous avez confiance. Vous avez peut-être confiance en vos parents, vos frères et sœurs, vos enfants, un travailleur social ou d'autres personnes de votre entourage. Chacun a confiance en différentes personnes.

Il est important de faire confiance aux gens à qui vous demandez de l'aide.
Différentes personnes peuvent vous aider à relever différents défis.

N'oubliez pas que même les personnes en qui vous avez confiance pourraient ne pas pouvoir vous aider à relever chaque défi. Une personne pourrait dire non quand vous lui demandez de l'aide. Si ça arrive, vous pouvez demander de l'aide à quelqu'un d'autre ou trouver une autre idée à essayer.



Activité

Demander de l'aide

Voici quelques défis auxquels beaucoup de gens font face. À qui pourriez-vous demander de l'aide?

Si j'ai besoin d'aide pour ouvrir une porte, je peux demander à :

_____

Si j'ai besoin d'aide pour produire ma déclaration de revenus, je pourrais demander à :

_____

Si j'ai besoin d'aide pour poser une question dans une autre langue, je pourrais demander à :

_____

Différents défis exigent différents types d'aides. Par exemple, vous pourriez faire confiance à un étranger pour vous aider à ouvrir la porte, mais pas pour vous aider à produire votre déclaration de revenus.

Étape 4 Essayer une idée

Une fois que vous avez choisi une idée et déterminé les ressources qu'il vous faut, il est temps de mettre votre plan à exécution!

Lucie essaie une idée

Lucie décide d'envoyer un courriel à la banque pour demander comment elle peut retirer de l'argent de son REEI. Les ressources qu'il lui faut sont un ordinateur et une connexion Internet. Lucie se rend à la bibliothèque et utilise un ordinateur pour envoyer un courriel à la banque.

Après quelques minutes, la banque répond à son courriel. Au début, Lucie est contente de recevoir une réponse, mais elle se rend compte que la banque lui a juste envoyé un lien pour ouvrir un nouveau REEI. Ce n'est pas ce qu'elle veut faire!

Parfois, notre première idée ne fonctionne pas. Il faudra peut-être quelques essais pour trouver une idée qui nous aidera à atteindre notre but. C'est pourquoi c'est une bonne idée de faire une liste contenant beaucoup d'idées.

Étape 5 Faire face à l'échec si l'idée ne fonctionne pas

Quand nos plans ne fonctionnent pas, nous pouvons nous sentir déçus, frustrés ou fâchés. Il est bon de prendre une pause et de réfléchir à ce que nous ressentons avant de passer à notre prochaine idée.

Après avoir lu le courriel de la banque, Lucie est contrariée pendant un certain temps. Elle décide de prendre une pause et d'aller marcher pour se calmer.

Le lendemain, Lucie revoit sa liste d'idées. Cette fois-ci, elle décide de retourner à la banque avec un interprète. Lucie est excitée. Peut-être que cette idée l'aidera à trouver une réponse à sa question!

Assurons-nous de bien comprendre

Mettez un crochet à côté de tout ce que vous comprenez.

Y a-t-il des choses que vous voulez relire?

- [ ] Je comprends que parfois les idées ne fonctionnent pas
- [ ] Je sais quoi faire si je me sens frustré(e) quand une idée ne fonctionne pas

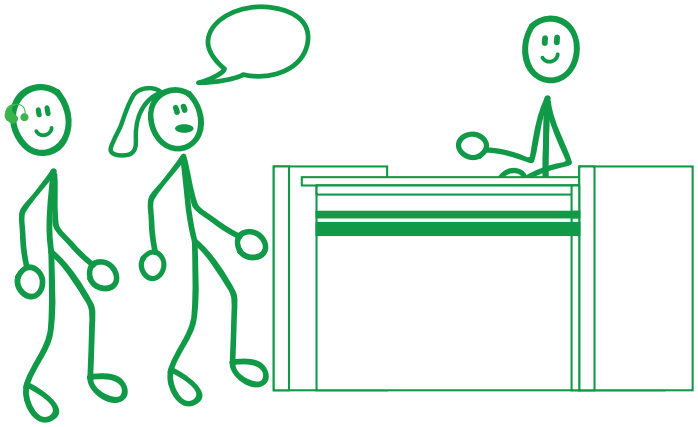
Étape 6 Essayer autre chose

Lucie décide de demander de l'aide à son amie Asha. Asha parle français et ASL, alors elle peut l'aider à poser des questions à la banque au sujet de son REEI. Lucie s'assure de dire à Asha quel est le problème et comment Asha peut l'aider.

Lucie dit : « Bonjour Asha. Je veux retirer de l'argent de mon REEI, mais je ne sais pas comment. Ma banque n'a pas de représentant du service à la clientèle qui connait la langue des signes. Peux-tu venir avec moi pour être mon interprète? »

Asha dit : « Bien sûr, Lucie. J'aimerais beaucoup t'aider à résoudre ce problème! »

« Merci! » dit Lucie.



Avec l'aide d'Asha, Lucie demande au représentant du service à la clientèle comment retirer de l'argent de son REEI. Problème résolu!

Confiance

Lucie a établi un plan pour relever son défi à la banque. Même quand sa première idée n'a pas fonctionné, elle savait qu'elle pourrait résoudre le problème si elle continuait d'essayer. Lucie a beaucoup de **confiance** parce qu'elle sait comment relever des défis.

La **confiance** est le sentiment de croire en soi. Ça veut dire que vous savez que vous pouvez faire face à des défis, que ce soit seul ou avec l'aide d'autres personnes.

Tout comme Lucie, vous pouvez relever des défis de gestion financière en établissant un plan. En fait, vous avez probablement déjà relevé beaucoup de défis.

Activité

Gagner de la confiance

Vous pouvez gagner de la confiance en pensant à la façon dont vous avez relevé des défis dans le passé. Comment vous êtes-vous senti(e)?

Un défi que j'ai dû relever :

_____

_____

J'ai résolu le problème en faisant ceci :

_____

_____

Résoudre le problème m'a fait sentir :

_____

_____

Penser aux défis que vous avez relevés dans le passé peut vous aider à vous donner de la confiance pour surmonter des défis à l'avenir. Vous pourriez même vous sentir prêt(e) à aider d'autres personnes à relever leurs défis.

Avec la pratique, vous continuerez de vous améliorer pour établir des plans et relever des défis. Vous pourriez même prévoir les défis avant qu'ils arrivent en apprenant des défis que vous avez dû relever dans le passé. La pratique et les leçons tirées de l'expérience peuvent vous aider à gagner en confiance.

Assurons-nous de bien comprendre

Mettez un crochet à côté de tout ce que vous comprenez.
Y a-t-il des choses que vous voulez relire?

- [ ] Je sais ce qu'est la confiance
- [ ] Je connais des façons d'aider à renforcer ma confiance

Relever des défis

Ce que nous avons appris aujourd'hui

Aujourd'hui, nous en avons appris davantage sur :

- Les défis de gestion financière
- L'établissement d'un plan pour relever les défis
- Les ressources qui peuvent nous aider
- Les personnes à qui nous pouvons demander de l'aide
- Les façons de gagner de la confiance

Rappel

Quand nous faisons face à des défis, il peut être difficile de trouver quoi faire. Ne vous en faites pas! La prochaine fois qu'un défi se présente, établissez d'abord un plan et votre problème ne vous semblera peut-être pas si grave.

Entraînez-vous

Voici la prochaine tâche sur ma liste de choses à faire en gestion financière :

_____

En faisant cette tâche, je pourrais faire face aux défis suivants :

_____

Pour relever ces défis, je peux utiliser des ressources comme :

_____

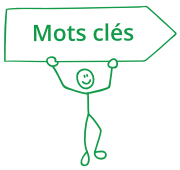
Si j'ai besoin d'aide pour relever un défi, je peux demander à :

_____

Voici ce que je dirais :

_____

_____



Mot-clé	Définition
Accessible	Quand une chose est accessible, elle est plus facile pour tout le monde à utiliser ou à comprendre. Par exemple, une banque avec une rampe est plus accessible qu'une banque qui n'a que des escaliers, parce que les gens qui utilisent des fauteuils roulants et des marchettes peuvent utiliser la ramp
ASL	Abréviation de la langue des signes américaine. L'ASL est une langue que les personnes sourdes et malentendantes utilisent pour faire des signes avec leurs mains, leur corps et leur visage
Confiance	Le sentiment de croire en soi. Ça veut dire que vous savez que vous pouvez faire face à des défis, que ce soit seul ou avec l'aide d'autres personnes
Défi	Un problème qui rend quelque chose plus difficile à faire ou qui vous empêche d'atteindre un but
Gestion financière	Tout ce que vous faites pour prendre soin de votre argent
Interprète	Personne qui aide à expliquer les choses quand deux personnes veulent se parler, mais ne parlent pas la même langue
Lecteur d'écran	Programme qui peut lire les mots à l'écran à haute voix pour vous ou les traduire en braille

Mot-clé	Définition
Plan	Quand vous pensez aux aux étapes que vous devez suivre pour relever un défi
REEI	Abréviation de régime enregistré d'épargne-invalidité. Un REEI est un type de compte bancaire où les personnes handicapées peuvent épargner pour l'avenir
Représentant du service à la clientèle	Un employé à la banque qui répond à vos questions bancaires et vous aide à déposer et à retirer de l'argent
Ressources	Personne, service ou outil qui peut vous aider à relever des défis. Par exemple, une rampe adaptée aux fauteuils roulants est une ressource. Tout comme un ami qui peut vous aider à remplir des formulaires compliqués
Retirer	Sortir de l'argent d'un compte bancaire

Plus d'informations

Si vous devez remplir des formulaires financiers pour le gouvernement, comme des déclarations de revenus, l'**Agence du revenu du Canada** a de l'information sur les services offerts aux personnes ayant des aptitudes différentes.
https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/particuliers/segments/deductions-credits-impot-personnes-handicapees/services-offerts-personnes-handicapees.html

L'**Agence de la consommation en matière financière du Canada** a des liens qui facilitent les opérations bancaires pour les personnes ayant des aptitudes différentes.
https://www.canada.ca/fr/agence-consommation-matiere-financiere/services/vivre-invalidite/gerer-argent-avec-invalidite.html

Le **gouvernement du Canada** a de l'information sur l'aide financière, ou les prestations, que vous pouvez obtenir si vous avez des aptitudes différentes.
https://www.canada.ca/fr/services/prestations/handicap.html

Merci d'avoir participé au programme *Question d'argent pour les personnes ayant des aptitudes différentes!*

ABC Alpha pour la vie Canada

Commanditaire principal

TD LA PROMESSE TD PRÊTS À AGIR