

Les compétences de base et la communication dans le secteur des Chemins de fer



Document de présentation Guide et matériel pédagogique

Les savoirs de base pour l'emploi

Formation aux savoirs de base et communication pour des salariés faiblement qualifiés
dans cinq secteurs professionnels à travers l'Europe



Education and Culture

Leonardo da Vinci

LES COMPETENCES DE BASE POUR L'EMPLOI

Depuis quelques années, la problématique des “compétences de base” constitue un souci majeur dans la plupart des pays européens. On se préoccupe surtout de ce qu'on appelle ‘alphabétisation fonctionnelle’ et ‘calcul fonctionnel’ définis comme “*la capacité à lire et à parler dans la langue en question et à posséder un niveau de calcul qui permet de fonctionner dans le monde du travail et dans la société en général* »

Ce curriculum a été conçu principalement à l'intention d'organismes de formation d'adultes, de formateurs et d'enseignants. Il contient différents modules, les chapitres principaux proposent des informations sur le groupe cible, la maîtrise de la lecture/l'écriture/le calcul de base et les compétences dites sociales ou « de vie. Ceci permet une souplesse d'utilisation qui peut varier selon les besoins spécifiques.

L'objectif principal est de permettre aux employés de devenir acteurs, en améliorant leurs compétences de base dans les domaines des mathématiques et de la linguistique (chiffres et nombres, mesures, calcul, lecture et compréhension, petits exercices de rédaction). Le curriculum se penche également sur les compétences clés - sociales et en communication - qui sont exigées dans cette profession.

LES COMPETENCES LINGUISTIQUES:

Module 1: lecture de supports professionnels

Dans le monde du travail, les informations sont communiquées à l'oral, à l'écrit ou par images. Les informations concernant la santé et la sécurité sont indispensables pour la sécurité du personnel, et il est essentiel que les apprenants les comprennent. Ils doivent donc être capables de sélectionner et d'interpréter des informations à partir d'une variété de textes et de graphiques. La gamme est large - des panneaux de sécurité aux longs descriptifs de politiques et de procédures. La manière d'appréhender la lecture dépend de la forme du texte.

Afin de lire et de comprendre des informations écrites, les apprenants doivent être capables de comprendre:

- La forme
- La langue.

Ils pourraient avoir besoin d'un soutien spécifique dans les domaines suivants:

- Comprendre la forme et la structure d'un texte
- Reconnaître le langage typique de certains types de textes, textes informatifs et instructifs, par exemple
- Saisir le sens de mots non-familiers et de mots techniques.

On doit encourager les apprenants à chercher du matériel sur leur propre lieu de travail afin d'appliquer ces compétences à leur propre domaine professionnel.

On doit leur fournir des occasions de se familiariser avec les expressions relatives à la santé et la sécurité. On veillera à inclure les divers types de panneaux tels que panneaux d'obligation et d'interdiction. Ils devront connaître aussi des exemples de consignes – positives, négatives, conditionnelles, afin de reconnaître une grande gamme d'expressions et d'instructions.

On doit encourager les apprenants à poser des questions sur le sens de mots non-familiers et techniques, ou à chercher eux-mêmes la définition de ces mots. Ceci pourrait impliquer l'utilisation d'un dictionnaire multilingue. Ils auront peut-être besoin d'aide pour utiliser un dictionnaire ou un glossaire.

Résultats souhaités

- Reconnaître les différents types d'informations.
- Lire afin d'extraire des informations.
- Repérer une information rapidement.

Contenu et objectifs pédagogiques (exercices 1 - 21)

- Lire des informations relatives à la sécurité
- Comprendre les affiches
- Comprendre les procédures
- Comprendre les procédures communiquées dans des organigrammes
- Comprendre la politique d'entreprise
- Comprendre les politiques de sécurité au travail
- Comprendre les politiques de sécurité
- Utiliser un glossaire
- Trouver des informations – à l'aide d'une table des matières
- Trouver des informations – à l'aide de titres et sous-titres

Module 2: la communication au travail

De nombreuses informations, y compris des consignes et informations cruciales concernant la sécurité, se communiquent à l'oral. Les apprenants doivent être capables d'écouter attentivement afin de bien comprendre ces informations, de suivre les consignes. Il est également essentiel qu'ils posent des questions afin de vérifier et de confirmer ces informations.

Afin d'écouter attentivement des informations et d'y réagir, il faut que les apprenants sachent :

- Écouter pour repérer les éléments clés et les détails
- Poser des questions pour vérifier et confirmer les détails.

Afin d'exprimer clairement des informations et des consignes il faut que les apprenants sachent :

- Exprimer des consignes de façon directe et claire, et dans un ordre logique
- Parler clairement et d'une manière qui est adaptée à la situation.

Les apprenants pourraient avoir besoin d'une aide spécifique dans les domaines suivants :

- Pour comprendre l'objectif de l'écoute (repérer les détails pertinents)
- Distinguer les détails pertinents d'autres qui ne le sont pas

- Poser des questions pertinentes
- Donner des consignes en suivant un ordre logique
- Employer un langage clair et direct pour donner des consignes

Dans cette section, les activités proposées mettent en oeuvre le jeu de rôle et le travail en binôme. Les apprenants auront besoin d'aide pour profiter au mieux de ces activités. La méthode de chaque activité doit être expliquée de façon très claire. Il ne faut pas compter sur l'autonomie des apprenants pour suivre les instructions. Dans ce type d'activité, sans doute nouvelle pour certains apprenants, il est important que le formateur montre d'abord la méthode à l'aide de modèles et d'exemples.

On donnera aux apprenants des occasions de s'entraîner à adapter leurs compétences d'expression et d'écoute à diverses situations professionnelles qu'ils pourraient rencontrer au quotidien, que ce soit en face-à-face ou au téléphone. Cela pourrait se faire par moyen d'exercices pratiques tels que la discussion, l'improvisation et le jeu de rôle. Toutefois, ces exercices doivent être bien organisés et structurés.

Pour les apprenants, il est plus facile de commencer par parler de thèmes familiers tels que ceux qui sont liés à un travail spécifique. C'est ensuite qu'ils peuvent exercer leurs compétences dans des domaines de travail qui leur sont moins familiers.

Quand on leur demande de lire à voix haute, il faut faire attention au choix des apprenants, et être prêt à les soutenir car cela représente un défi pour certaines personnes. Soyez prêt à faire la lecture des cartes avec chaque individu pour être sûr qu'il sache la lire sans difficulté et pour l'aider à comprendre des expressions inconnues.

Résultats souhaités

- Ecouter activement les autres.
- Communiquer clairement avec les autres.
- Vérifier et confirmer la compréhension.

Contenu et objectifs pédagogiques (exercices 22 - 33)

- Suivre des consignes et explications
- Ecouter au téléphone
- Vérifier et confirmer des informations
- Poser des questions pour avoir des informations supplémentaires
- Travailler en équipe
- Donner des informations et des consignes
- Documents ressources

Remarque: les documents ressources comprennent deux pages :

- 1 Un jeu de six cartes dont trois qui comportent des 'informations' (bleu) et trois des 'consignes' (vert), pour accompagner les exercices d'écoute. Chaque couple d'apprenants dispose d'un jeu complet. Pour s'entraîner plutôt à l'écoute, on coupera les cartes et on les placera à l'envers, dans deux tas, en les classant par nombre.
- 2 Un modèle de document explicatif pour l'équipe, à l'usage du formateur, pour les activités 6, 7 et 8 plus des questions orales pour les activités 7 et 8. Il est important de s'en servir pour faire des jeux de rôle et pas comme exercice de lecture.

LE CALCUL :

Module 1: les mesures utilisées dans le travail des cheminots

Pour que, dans leur milieu professionnel, les cheminots prennent la responsabilité de leur propre sécurité et de celle des autres, il est essentiel qu'ils comprennent et qu'ils respectent tant les consignes de travail que les informations concernant les mesures de santé et de sécurité. Ceci est particulièrement important pour les « attelers »/agents de manœuvre et ceux qui effectuent les travaux de voirie ou lorsqu'ils travaillent à proximité de la voie.

On emploie une grande variété de mesures dans les opérations de chemins de fer. Les apprenants doivent comprendre :

- Les unités utilisées pour les différents aspects de mesures, par exemple, longueur, poids, capacité, etc.
- Les abréviations correctes d'unités de mesure
- Ce que représente approximativement chaque unité de mesure
- Le rapport entre unités de mesure (par exemple, millimètres et mètres)
- Le choix des outils et la méthode pour les utiliser
- Quand il faut mesurer de façon précise, et quand il est approprié d'estimer
- Le langage mathématique et directionnel associé aux mesures.

Ne supposez pas que les apprenants (particulièrement ceux qui parlent d'autres langues) maîtrisent le langage associé aux notions mathématiques.

Les expressions utilisées pour décrire les distances maximales et minimales, par exemple, se prêtent parfois à une mauvaise interprétation. Il est primordial que les apprenants connaissent et comprennent toute la gamme d'expressions.

La meilleure méthode consiste à proposer de multiples activités pratiques. L'objectif doit être d'encourager les apprenants à explorer, à faire des recherches, en commençant par de simples exercices d'estimation qui les font progresser par essais et erreurs, pour aborder ensuite des situations plus complexes où on peut s'attendre à une estimation plus précise. Il faut souligner l'importance de bonnes compétences en estimation et on doit veiller à les reconnaître et à les encourager.

Les activités proposées ci-dessous portent sur les unités métriques de longueur. Une fois le système métrique maîtrisé, on peut l'appliquer aux autres aspects de mesure tels que le poids et la capacité.

Remarque : Les appareils de mesure ne sont pas tous pareils et les mesures présentées de façons diverses, ce qui peut prêter à une certaine confusion chez les apprenants. Consacrez du temps à examiner les différents outils et appareils et à montrer les différentes façons d'indiquer les unités.

Résultats souhaités

- Connaître les normes d'abréviation de différentes unités de mesure.
- Connaître le rapport entre mètres et millimètres.
- Convertir les millimètres en mètres et vice versa.
- Estimer et mesurer des distances dans des situations professionnelles.

Contenu et objectifs pédagogiques (exercices 34 - 47)

- Savoir reconnaître les normes d'abréviation de différentes unités de mesure.
- Saisir le rapport entre mètres et millimètres.

- Se familiariser avec les différentes unités de mesure
- Employer et convertir les mesures métriques
- Estimer les distances
- Comprendre les instructions/consignes qui portent sur les mesures
- La sécurité au travail
- Les distances

Module 2: Utiliser des fiches horaires

Les employés qui reçoivent le public doivent obligatoirement posséder l'aptitude et la confiance pour conseiller les passagers sur des trajets spécifiques et sur les différentes options d'itinéraire. Cela exige une compréhension approfondie du fonctionnement du réseau ainsi que beaucoup d'entraînement à l'utilisation des horaires.

Les horaires sont souvent très compliqués. Les apprenants auront besoin de comprendre :

- Le fonctionnement des horaires
- Comment choisir et interpréter des informations contenues dans une fiche horaire
- Ce que signifient les particularités d'un texte tels que caractères gras, hachures, symboles et abréviations
- Comment utiliser les rubriques de ligne et de colonne pour repérer une information.

Les apprenants sont souvent dépassés par la quantité d'informations contenues dans des fiches horaires. Pour leur apprendre à interpréter les horaires et renforcer leur confiance le mieux est de se concentrer sur une seule compétence à la fois. Commencez par expliquer le format du tableau en montrant que c'est une bonne manière d'organiser une quantité d'informations, de les rendre accessibles. Identifiez les caractéristiques d'un tableau tels que les lignes et les colonnes; montrez comment on peut les utiliser pour repérer des informations, et encouragez les apprenants à utiliser une règle ou une feuille de papier pour isoler une ligne ou une colonne spécifique.

Attirez leur attention sur toute abréviation, et soulignez l'importance de toute particularité du texte tels que les caractères gras qui représentent les gares principales, les couleurs et hachures qui correspondent à des informations spécifiques, l'utilisation d'astérisques et de notes explicatives, etc. Vérifiez que les apprenants comprennent le principe de base, c'est-à-dire qu'une fiche horaire est un compte-rendu chronologique de divers déplacements ferroviaires. Une fois ces compétences acquises, les apprenants se serviront des fiches horaires pour lire le service fourni par tel ou tel train.

Pour que les apprenants aient confiance en leurs compétences il est important qu'ils aient beaucoup de mise en pratique. Au début, utilisez des horaires de trains que les apprenants reconnaîtront facilement.

Résultats souhaités

- Comprendre et employer les abréviations et les notes explicatives sur les fiches horaires de trains.
- Lire et interpréter les informations contenues dans les horaires.

Contenu et objectifs pédagogiques (exercices 58 - 62)

- Comprendre la date
- Lire et interpréter les informations contenues dans les horaires

NOTIONS DE SECURITE AU TRAVAIL

Les objectifs et le contenu

- Mesures supplémentaires de sécurité



© 2006 BEST Institut für berufsbezogene Weiterbildung und Personaltraining, Vienna, Austria
Print: Plankopie Eder, Vienna, Austria

Ce document a été développé dans le cadre du projet pilote LEONARDO DA VINCI
"Les savoirs de base pour l'emploi- Formation aux savoirs de base et communication pour des salariés faiblement qualifiés dans cinq secteurs professionnels à travers l'Europe"

Ce projet a bénéficié du soutien financier du programme LEONARDO DA VINCI de la Commission Européenne. Ce document reflète le point de vue des auteurs et la commission ne peut en aucun cas être tenue responsable de l'utilisation qui pourrait être faite des informations qu'il contient.

Numéro de projet A/04/B/F/PP-158.132

A des fins non commerciales le téléchargement de cette publication est accessible gratuitement jusqu'au 30 Septembre 2009 sur le site Internet du projet à l'adresse :

<http://www.basic-skills-for-work.org>