

Savoirs de base en lien avec le référentiel métier d'employé polyvalent en vente, communication et services bureautiques

TYPES DE SAVOIRS TRAVAILLES

Les savoirs de base en lecture, écriture, parler, écouter et mathématiques

PUBLIC

Groupe de personnes de plus de 18 ans en apprentissage d'employé polyvalent en vente, communication et services bureautiques, demandeurs d'emploi n'ayant pas obtenu le CESS

OUTIL/ METHODOLOGIE PEUT AUSSI CONVENIR à /POUR :

De jeunes étudiants du secondaire en travail bureatique

MATERIEL/RESSOURCES/CONTACTS

Ressources

- [Savoirs de base Interfedé](#)
- Référentiel métier de l'Interfedé
- [Fiche positionnement LEE](#)
- Compétences métier du Four et Moulin

Contacts

Interfedé :

AFAM :

CONTEXTE/PARTENARIAT

Deux constats de départ quant à l'apprentissage des savoirs de base au sein de l'asbl :

Celui des stagiaires : démotivation, absentéisme, problèmes de comportement. Nécessité de comprendre le sens concret des apprentissages réalisés en lien avec le métier choisi.

Celui des formateurs : Difficultés de faire acquérir des compétences techniques sous-tendues par le français et les mathématiques.

Difficultés de travailler avec des groupes présentant des niveaux de prérequis différents.

Souhait d'accompagner les stagiaires endifficultés à aller jusqu'au bout de la formation

OBJECTIFS

GENERAL suite aux constats :

Mettre en lien savoirs de base et mise en situation réelle de travail. C'est à dire établir en équipe le lien entre savoirs de base (lecture, écriture, prise de parole et mathématiques) et pratique concrète du métier choisi.

OPERATIONNELS suite aux constats :

Les séquences pédagogiques réalisées développent les compétences socio-professionnelles suivantes :

- Lire et interpréter des textes relatifs à l'hygiène dans le métier.
- Rédiger un petit guide personnel récapitulant les normes d'hygiène.
- Identifier la problématique des allergènes en interprétant des textes lus pour le travail en café.
- Identifier et expliquer une situation professionnelle en nommant les causes et les effets de celle-ci, repérer les solutions connues (compréhension des processus).
- Oser parler pour exprimer un ressenti (dire « je »), se présenter très simplement, améliorer sa communication, mieux accueillir la clientèle. **séquence (voir cadre ci-dessous) pour atteindre la compétence métier des exercices sont prévue et ciblent l'acquisition des compétences de base + Outil vidéo utilisé dans la séquence**
- Dégager des informations essentielles sur base d'une écoute de vidéo) afin de mieux accueillir et mieux conseiller.
- Reformuler les idées importantes en répondant aux différentes questions (en utilisant l'indicatif présent et des phrases simples) afin de mieux accueillir et mieux conseiller.

[Plus d'objectifs opérationnels](#)

CONTENU DE LA DEMARCHE/SEQUENCE ET DEROULEMENT

L'objectif de la séquence annonce quel savoir de base est travaillé et en quoi ce savoir va les aider dans l'apprentissage de leur métier

[Outil vidéo utilisé](#) dans la séquence : Oser parler pour exprimer un ressenti (dire « je »), se présenter très simplement, améliorer sa communication, mieux accueillir la clientèle



Ce que nous retirons positivement de cette expérience depuis que nous la pratiquons...

- Diminution de l'absentéisme et des problèmes de comportement
- Prise en charge du stagiaire dans la globalité de ses apprentissages
- Réflexion pédagogique approfondie pour l'ensemble des formateurs
- Suivi individualisé de la progression de chaque bénéficiaire
- Meilleur accompagnement de l'utilisateur tout au long de sa formation



Les points de vigilance :

Certains formateurs se sentent dépossédés du pouvoir de former, c'est le stagiaire qui est le centre d'intérêt



Impacts

Les formateurs bénévoles dispensant les savoirs de base ne sont plus isolés mais travaillent directement avec le formateur/métier. Ensemble ils peuvent ainsi discuter des besoins des apprenants sur le terrain