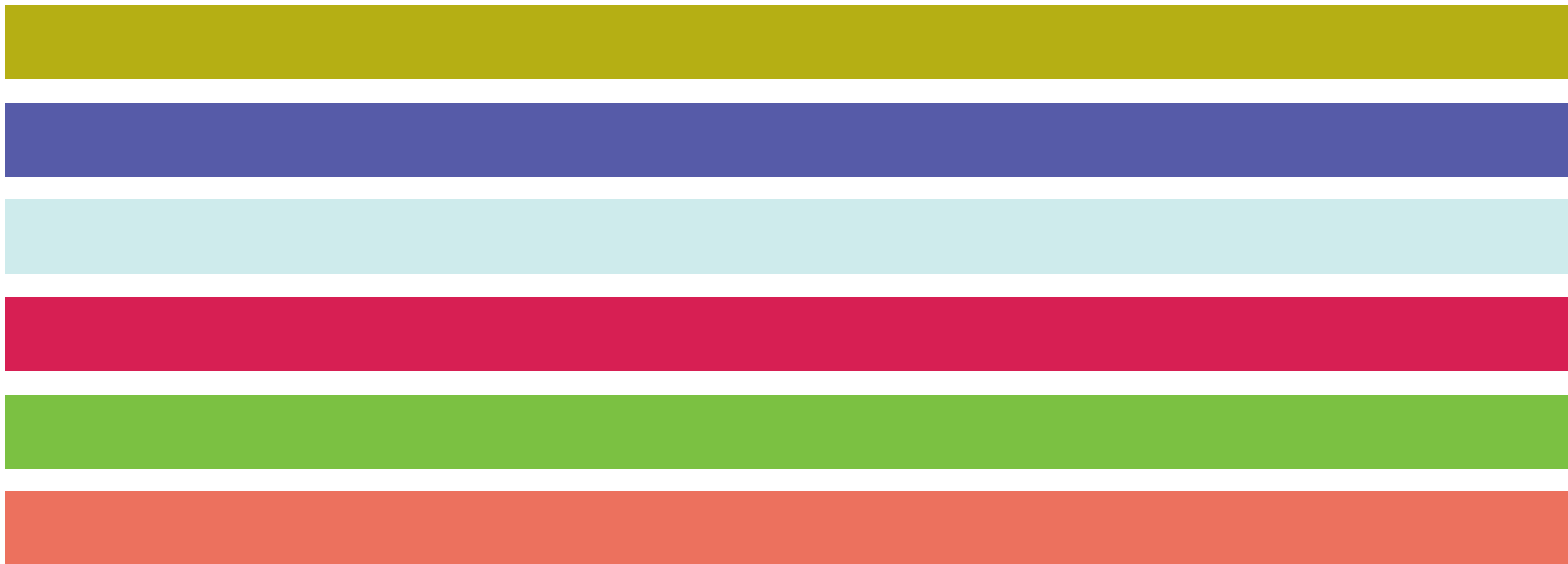


Boîte à  
outils 

Promotion des  
compétences de base  
en situation de travail

Volume 2 : Descripteurs




## Organe responsable compétent:

S V E B ■ Schweizerischer Verband für Weiterbildung  
F S E A ■ Fédération suisse pour la formation continue  
Federazione svizzera per la formazione continua  
Swiss Federation for Adult Learning

IKW / CIFIC ■ Interkantonale Konferenz der Weiterbildung  
Conférence intercantonale de la formation continue

## Avec le soutien de:

 Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'économie,  
de la formation et de la recherche DEFR  
**Secrétariat d'Etat à la formation,  
à la recherche et à l'innovation SEFRI**

  
**Paul Schiller Stiftung**

**ERNST GÖHNER STIFTUNG**

## Avant-propos

### La boîte à outils GO : un coffre à outils pour la promotion des compétences de base sur la place de travail

Les adultes apprennent de façon ciblée. Ils veulent savoir, à quoi va servir ce qu'ils apprennent, qu'est-ce qui leur est utile et comment ils peuvent utiliser les savoirs appris. Ces principes sous-jacents au modèle GO permettent de transformer la place de travail en un lieu d'apprentissage. En effet, les mesures de formation sont transposées sur le lieu de travail et adaptées selon les situations concrètes de travail. Le modèle GO prévoit 5 étapes dans cette démarche de promotion des compétences de base sur le lieu de travail. La boîte à outils GO offre les outils nécessaires à

la mise en œuvre des formations dans les entreprises. Les procédures et instruments mentionnés dans la boîte à outils GO s'adressent à des spécialistes qui gèrent les demandes et les besoins de formation des collaborateurs-trices sur leurs lieux de travail, et qui – sur la base de ces fondements, planifient, mettent en œuvre et évaluent les mesures de formation ainsi qu'ils accompagnent le transfert. Le deuxième volume existant contient une base de données avec environ 50 descripteurs qui viennent soutenir les spécialistes de la formation lors de la saisie et la description des compétences de base nécessaires à une activité donnée, ainsi que dans le développement et la mise sur pied des mesures de formation.

## Table des matières

### Descripteurs : Introduction

Descripteurs domaine « Communication orale »

13

Descripteurs domaine « Lecture/Compréhension de texte »

23

Descripteurs domaine « Ecriture »

33

Descripteurs domaine « Numératie »

41

Descripteurs domaine « Technologies d'information et de communication TIC »

57

Descripteurs domaine « Collaboration et méthodes de travail »

71

## Descripteurs : Introduction et vue d'ensemble

### Qu'est-ce qu'un descripteur ?

Un **descripteur** est la brève description d'une action professionnelle concrète, comme par ex. *inscrire des informations dans un document pré-structuré*, ou bien *noter des données résultant d'observations ou de mesures à son poste de travail*.

Un descripteur est relativement abstrait car il correspond à tout un groupe de situations professionnelles spécifiques et concrètes. *Inscrire des informations dans des documents pré-structurés* comprend par exemple des situations comme *enregistrer ou modifier des articles et leur prix sur un masque de saisie*, ou bien *remplir un bulletin de livraison*, ou encore *inscrire le nom de la personne qui appelle, l'heure et la raison de l'appel dans un formulaire de prise de messages téléphoniques*.

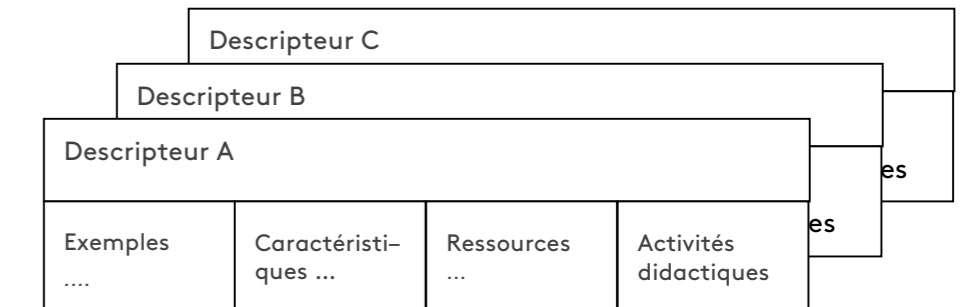
Ces situations ou ces tâches spécifiques ont toutefois des caractéristiques communes et elles exigent aussi des ressources similaires. Sur la base de ces points communs, les situations concrètes peuvent être englobées dans un « groupe ». Le descripteur est donc pour ainsi dire l'étiquette de ce groupe.

### Listes des descripteurs

Pour chaque descripteur, on trouve :

1. des exemples concrets de différents contextes professionnels
2. les caractéristiques des situations
3. une liste des plus importantes ressources nécessaires ou utiles
4. des activités didactiques ainsi que des idées et conseils pour la formation.

Ceux-ci sont disponibles à l'adresse [www.alice.ch/gotoolkit-fr](http://www.alice.ch/gotoolkit-fr)



## Vue d'ensemble sur les descripteurs

### Communication orale (dans la langue locale)

- C1 Comprendre des instructions directes sur son lieu de travail en s'aidant de la situation
- C2 Comprendre et utiliser un vocabulaire spécifique à son travail
- C3 Clarifier des instructions et des questions touchant à son travail
- C4 Comprendre et transmettre de brèves informations sur son travail
- C5 Prendre part à une discussion dans une équipe de travail
- C6 Expliquer des procédures de travail
- C7 Présenter un rapport oralement

### Lecture / Compréhension de texte

- L1 Reconnaître et interpréter des images, symboles, codes et abréviations
- L2 Reconnaître et comprendre des mots isolés
- L3 Lire et comprendre des textes courts
- L4 Tirer des informations du domaine de travail dans des textes courts et structurés
- L5 Tirer des informations du domaine de travail dans des textes complexes
- L6 Lire et comprendre des textes complexes en rapport avec son travail

### Écriture

- E1 Inscire des données de routine dans des formulaires ou sur des listes
- E2 Rédiger un texte court
- E3 Inscire des informations dans un document pré-structuré
- E4 Rédiger une communication
- E5 Rédiger des textes professionnels longs et complexes

## Numératie

- N1 Déchiffrer des codes alphanumériques
- N1A Lire des représentations géométriques (croquis, plans, cartes, formes géométriques, symboles usuels)
- N1B Lire des tableaux de valeurs
- N1C Lire des graphiques
- N2 Comprendre des concepts numériques différents, importants dans le contexte professionnel spécifique
- N3 Noter des données résultant d'observations ou de mesures à son poste de travail
- N3A Réaliser des présentations géométriques (croquis, plans)
- N4 Calculs simples pour la réalisation de tâches définies à son poste de travail
- N4A S'orienter dans le temps et dans l'espace (plans, cartes, plannings de travail, horaires, ...)
- N4B Planifier des processus temporels
- N4C Planifier des processus spatio-temporels
- N4D Discerner les nouvelles tendances
- N5 Réaliser différentes mesures

## TIC

- T1 Utiliser les options standards d'appareils automatiques et électroniques
- T2 Utiliser la commande électronique simple de machines et les fonctions de base d'appareils électroniques
- T3 Commander des processus de travail de machines, d'appareils et de moyens de transport plus longs et plus complexes
- T4 Se servir d'applications simples sur l'ordinateur, destinées à son poste de travail
- T5 Utiliser les TIC au moyen de solutions de branche adaptées à son entreprise
- T6 Utiliser les TIC pour un échange d'informations d'ordre professionnel et pour la recherche d'informations
- T7 Utiliser un ordinateur au bureau pour des tâches de routine
- T8 Utiliser de manière autonome un ordinateur au bureau pour des tâches variées et complexes
- T9 Avoir une vision globale et claire de toutes les applications de bureau, les utiliser de manière efficace et assurer la maintenance de son système
- T10 Installer des ordinateurs sur différents postes de travail, les mettre en réseau et, si besoin est, assister d'autres utilisateurs

#### Collaboration et méthodes de travail

- Z1 Rechercher activement des informations
- Z2 Garder à l'esprit le contexte de l'entreprise
- Z3 S'adapter avec souplesse aux changements
- Z4 Aborder les tâches plus complexes en les planifiant
- Z5 Travailler en équipe
- Z6 Gérer des situations de stress
- Z7 Collaborer dans des situations conflictuelles
- Z8 Garantir la qualité

## Communication orale

Descripteurs dans le domaine « **Communication orale** » (dans la langue locale)

**C1 Comprendre des instructions directes sur son lieu de travail en s'aidant de la situation**

**C2 Comprendre et utiliser un vocabulaire spécifique à son travail**

**C3 Clarifier des instructions et des questions touchant à son travail**

**C4 Comprendre et transmettre de brèves informations sur son travail**

**C5 Prendre part à une discussion dans une équipe de travail**

**C6 Expliquer des procédures de travail**

**C7 Présenter un rapport oralement**

Les descripteurs s'orientent vers des tâches ou des groupes de tâches concrètes rencontrées dans des situations professionnelles (cf. introduction aux descripteurs). Ils suivent une hiérarchie implicite, ce qui signifie que les situations attribuées aux descripteurs C6 ou C7 sont plus exigeantes d'un point de vue linguistique que celles de C1 ou C2. En ce qui concerne le niveau de compétences, les domaines se recoupent et chaque descripteur comprend des situations ou des tâches qui couvrent un spectre relativement large au niveau de la complexité et des compétences en termes de ressources langagières (et éventuellement d'autres). Cet éventail est illustré par des activités didactiques pour lesquelles un lien avec les niveaux de compétences connus du cadre européen commun de référence est établi.



C1 Comprendre des instructions directes sur son lieu de travail en s'aidant de la situation		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Comprendre les instructions sur l'utilisation d'outils de travail ou d'un appareil simple</p> <p>Comprendre les instructions relatives au travail à exécuter</p> <p>Demander des explications à son supérieur ou à un instructeur</p> <p>Faire comprendre que les instructions et les explications ont été comprises</p>	<p>Il s'agit d'un échange verbal à deux « en face à face » ; on peut employer la gestuelle et la mimique.</p> <p>La conversation se passe directement sur place ; des choses importantes peuvent donc être montrées, indiquées.</p> <p>Le collaborateur concerné est dans une position hiérarchique inférieure.</p> <p>La partie parlée est minime ; elle peut se limiter à une réponse par <i>oui/non</i> et à signaler qu'on a compris ou qu'on n'a pas compris.</p>	<p>Saisir la situation</p> <p>Comprendre des mots « déictiques » importants (<i>ici, là, maintenant, d'abord, ensuite, etc.</i>)</p> <p>Utiliser la langue, la gestuelle et la mimique pour signaler qu'on a compris ou bien qu'on n'a pas compris</p> <p>Savoir qu'il est permis de poser des questions</p> <p>Stratégies simples pour poser une question, en s'aidant de la mimique et de la gestuelle</p>

C2 Comprendre et utiliser un vocabulaire spécifique à son travail		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Nommer l'équipement et le matériel nécessaires pour le travail (<i>serpillière, aspirateur, balai, nettoyeur de vitres, pelle, sable, ciment, chaux, eau, etc.</i>)</p> <p>Décrire des activités et des processus faisant partie du travail (<i>essuyer à sec ou avec un chiffon humide, aller chercher, mélanger, arroser, etc.</i>)</p>	<p>Le vocabulaire spécifique à la branche est une ressource nécessaire pour les descripteurs C3-C7 ainsi que pour d'autres domaines des compétences de base.</p>	<p>Attribuer le mot correct à des objets, activités ou propriétés</p> <p>Reconnaître les mots dans leur forme orale et/ou écrite</p> <p>Prononcer les mots de manière compréhensible</p> <p>Ecrire les mots de manière à ce qu'ils puissent être reconnus (avant tout pour pouvoir les apprendre)</p>

C3 Clarifier des instructions et des questions touchant à son travail		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Clarifier des questions ou des incertitudes concernant la tâche à accomplir (par ex. <i>nettoyer le local à vélos maintenant?</i>)</p> <p>Demander des renseignements et des explications sur un appareil, un produit ou une procédure de travail</p> <p>Répéter l'énoncé d'une tâche comme vérification (<i>D'abord nettoyer les escaliers, puis le local à vélos.</i>)</p>	<p>Il s'agit d'une conversation à deux « en face à face » ou dans un petit groupe ; la gestuelle et la mimique peuvent être employées.</p> <p>La conversation ne se passe pas au même endroit où la tâche est effectuée, mais elle se rapporte à des situations de travail qui sont connues de tous les participants.</p> <p>Le collaborateur concerné est dans une position hiérarchique inférieure.</p>	<p>Saisir la situation</p> <p>Vocabulaire spécifique à la branche</p> <p>Comprendre la séquence temporelle d'une procédure et la restituer (<i>avant, après, d'abord et puis, à la fin, etc.</i>)</p> <p>Questions simples avec <i>Où ? Combien ? Quand ? etc.</i></p> <p>Signaliser le fait de comprendre ou de ne pas comprendre</p> <p>Décrire son propre travail ou une activité de son travail avec des moyens langagiers simples</p>

C4 Comprendre et transmettre de brèves informations sur son travail		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Comprendre les instructions de travail des supérieurs et les transmettre à des collègues</p> <p>Recevoir par téléphone des informations significatives relatives au travail (problèmes, changements de programme, etc.) et les transmettre</p> <p>Décrire des problèmes en rapport avec des procédures de travail</p> <p>Demander de l'aide pour une étape du travail</p>	<p>La conversation se base sur des situations de travail, connues de tous les participants.</p> <p>Il n'y a pas forcément une situation en « face à face ».</p> <p>Il ne s'agit pas seulement de communication « réactive », la personne doit aussi prendre l'initiative et éventuellement commencer la conversation.</p> <p>Le collaborateur concerné peut être dans une situation où il doit servir de passage d'informations entre différents groupes ou hiérarchies.</p>	<p>Vocabulaire spécifique à la branche</p> <p>Saisir la situation, éventuellement saisir des manières de voir et des positions exprimées</p> <p>Décrire une situation actuelle ou passée, en partie dans le détail</p> <p>Transmettre une séquence temporelle (<i>avant, après, d'abord et puis, à la fin, etc.</i>)</p> <p>Argumenter et justifier quelque chose (<i>Ça ne marche pas, parce que ... Ça ne va pas ... Je ne peux pas, parce que ... Tu dois ...</i>)</p> <p>Exprimer la possibilité, l'impossibilité, la nécessité (auxiliaires de mode : <i>Je (ne) peux (pas), tu dois, ça (ne) va (pas) ...</i>)</p> <p>S'adresser à quelqu'un, commencer et conclure une conversation (également au téléphone)</p>

C5 Prendre part à une discussion dans une équipe de travail		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Se mettre d'accord sur des délais et des plannings de travail</p> <p>Discuter d'un changement dans l'organisation du travail</p> <p>Prendre part à une conversation semi-formelle entre collègues</p>	<p>Il s'agit, en règle générale, d'une discussion entre des personnes qui se connaissent et qui appartiennent au même contexte de travail.</p> <p>Le collaborateur peut avoir des rôles différents dans le groupe : d'un rôle plutôt passif à celui de la gestion informelle de la discussion.</p>	<p>Vocabulaire spécifique à la branche</p> <p>Dates et indications temporelles</p> <p>Restituer une séquence temporelle (<i>avant, après, d'abord et puis, à la fin, etc.</i>) et exprimer un rapport de cause/conséquence entre deux éléments (<i>Si tu appuies ici, alors ... Ça doit être comme ça, parce que ...</i>)</p> <p>Se mêler à une conversation</p> <p>Exprimer une opinion</p> <p>Exprimer la possibilité, l'impossibilité, la nécessité (auxiliaires de mode : <i>Je (ne) peux (pas), tu dois, ça (ne) va (pas) ...</i>)</p> <p>Fixer une décision / un accord</p>

C6 Expliquer des procédures de travail		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Donner des instructions sur ce qui doit être fait, comment et quand (<i>par ex. le contremaître sur un chantier, le chef d'équipe dans une teinturerie, des ouvriers avec un nouveau collègue</i>)</p> <p>Expliquer des procédures de travail à quelqu'un sur place</p> <p>Expliquer le fonctionnement et l'utilisation d'une machine ou d'un appareil</p> <p>Faire un bref rapport de travail oral</p> <p>Décrire des problèmes en rapport avec le déroulement du travail, faire des propositions d'amélioration</p>	<p>Le collaborateur concerné est en règle générale dans une position hiérarchique légèrement supérieure et dispose de plus de savoir-faire professionnel dans la tâche à exécuter.</p> <p>Il s'agit en règle générale d'une situation « en face à face », qui a souvent lieu directement sur le lieu de travail.</p> <p>Les explications et les instructions doivent être structurées et construites de manière logique.</p>	<p>Vocabulaire spécifique à la branche</p> <p>Décrire une situation actuelle ou future</p> <p>Restituer une séquence temporelle (<i>avant, après, d'abord et ensuite, à la fin, etc.</i>) et exprimer un rapport de cause/conséquence entre deux éléments (<i>Si tu appuies ici, alors ... Ça doit être comme ça, parce que ...</i>)</p> <p>Elaborer une explication/instruction de manière logique et l'exprimer de manière structurée et à un rythme compréhensible</p> <p>Utiliser le langage non verbal pour des explications</p> <p>Prononciation compréhensible</p> <p>Souligner les points importants</p> <p>Se mettre à la place de l'autre personne</p> <p>Vérifier la compréhension</p> <p>Commencer et conclure une conversation ou une instruction</p>

C7 Présenter un rapport oralement		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Faire un rapport de travail oral</p> <p>Présenter un rapport lors d'une réunion ou faire une proposition et la motiver</p> <p>Expliquer à un visiteur les installations de production / les procédures de travail / un processus, etc.</p>	<p>Il s'agit d'une intervention plus longue sous forme de monologue.</p> <p>La présentation / l'intervention doit être structurée et construite de manière logique.</p>	<p>Vocabulaire spécifique à la branche</p> <p>Elaborer une intervention plus longue logique et la présenter de manière structurée et à un rythme compréhensible</p> <p>Prononciation compréhensible</p> <p>Souligner les points importants</p> <p>Comprendre les réactions des auditeurs et éventuellement adapter la présentation (<i>par ex. par rapport à la longueur ou aux connaissances de l'auditoire sur le sujet</i>)</p>

## Lecture / Compréhension de texte

## Descripteurs dans le domaine « Lecture / Compréhension de texte »

**L1 Reconnaître et interpréter des images, symboles, codes et abréviations**

**L2 Reconnaître et comprendre des mots isolés**

**L3 Lire et comprendre des textes courts**

**L4 Tirer des informations du domaine de travail dans des textes courts et structurés**

**L5 Tirer des informations du domaine de travail dans des textes complexes**

**L6 Lire et comprendre des textes complexes en rapport avec son travail**

Les descripteurs s'orientent vers des tâches ou des groupes de tâches concrètes rencontrées dans des situations professionnelles (cf. introduction aux descripteurs). Ils suivent une hiérarchie, ce qui signifie que les exigences quant aux aptitudes de lecture et de compréhension de textes vont croissant de L1 à L6, car d'une part les textes deviennent plus longs et plus complexes et d'autre part l'assimilation du texte requise est plus exigeante. Les domaines concernés par les descripteurs se recoupent et chaque descripteur comprend des situations ou des tâches qui couvrent un spectre relativement large au niveau de la complexité et des compétences en termes de ressources langagières (et éventuellement d'autres). Cet éventail est illustré par des activités didactiques, ce qui signifie qu'il existe des tâches plus faciles et des tâches plus difficiles. Pour les activités didactiques, un lien avec les niveaux de compétences connus du cadre européen commun de référence est aussi établi.

L1 Reconnaître et interpréter des images, symboles, codes et abréviations		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>L'interrupteur « on/off » sur un appareil ou une machine</p> <p>Des pictogrammes (par ex. les signaux de danger sur des machines)</p> <p>Des étiquettes portant le nom d'un produit ou un code</p> <p>Des panneaux (sur la route, dans des bâtiments)</p>	<p>Les textes se composent de caractères, de chiffres et/ou d'images et peuvent être compris globalement ; c'est-à-dire que l' « image » peut être reliée à une signification, sans forcément avoir besoin d'analyser le texte dans tous ses éléments et de comprendre le sens des signes individuels.</p> <p>Il s'agit d'un texte récurrent dans un contexte habituel, par ex. une combinaison fixe mot-symbole.</p>	<p>Reconnaître des symboles récurrents ou des combinaisons de caractères/chiffres et leur attribuer une signification</p> <p>Reconnaître des caractères latins et des chiffres</p> <p>Reconnaître des mots dans un contexte récurrent</p>

L2 Reconnaître et comprendre des mots isolés		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Dates, mois, jours de la semaine et horaires dans un planning de travail</p> <p>Listes de tâches dans un rapport de travail (par ex. <i>hall d'entrée, cage d'escalier, ascenseur, escalier de la cave, buanderie</i>)</p> <p>Abréviations courantes (par ex. <i>lu, ma, sept., art.</i>)</p> <p>Listes d'achats ou de matériel</p> <p>Noms de produits</p>	<p>Il s'agit toujours de mots récurrents, par ex. du vocabulaire professionnel spécifique.</p> <p>Le vocabulaire est concret, nominal mais il peut aussi comprendre des mots composés relativement complexes.</p> <p>Les mots se présentent dans une cohésion connue entre sens et texte ; il est, par ex., clair que les choses de la liste « à nettoyer » sont ou ont été « nettoyées ».</p> <p>Il peut s'agir d'une « lecture comparative » pour choisir parmi des choses semblables celle qui est la bonne (par ex. mélanges de crêpi contenant des proportions de chaux différentes ; détergents pour fenêtres ou salles de bains).</p>	<p>Alphabet latin (majuscules et minuscules)</p> <p>Reconnaître des mots comme un ensemble de caractères (= « lire »)</p> <p>Saisir les principes de base de la décodification (suite de caractères &gt; mot &gt; signification)</p> <p>Analyser des termes composés quand au moins une des parties est connue</p> <p>Se retrouver dans un document ayant une forme simple, connue (liste, calendrier, formulaire, tableau)</p>

<b>L3 Lire et comprendre des textes courts</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Brève communication (SMS ou post-it) (<i>Demain commencer 5h30 svp</i>)</p> <p>Brefs courriels concernant le travail</p> <p>Brèves instructions pour l'utilisation d'un appareil ou d'une machine</p> <p>Indication d'erreur d'un appareil ou d'une machine</p> <p>Prescriptions de sécurité</p>	<p>Les textes se composent de courtes phrases, comme le sont typiquement des instructions, souvent aussi en « style télégraphique ».</p> <p>Les textes sont isolés, écrits sur un billet ou affichés, ou ils complètent des informations visuelles.</p> <p>Le contenu du texte se réfère à une possibilité limitée de thèmes et d'« expressions » ; il s'agit souvent d'une vérification d'hypothèses concernant une situation.</p>	<p>Déchiffrer des mots inconnus</p> <p>Saisir le sens d'une brève suite de mots</p> <p>Associer les connaissances préalables à propos de la procédure relative au travail avec les informations lues et les mettre en pratique</p>

<b>L4 Tirer des informations du domaine de travail dans des textes courts et structurés</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Instructions de travail écrites</p> <p>Instructions sur un écran (par ex. pour une entrée de données)</p> <p>Courriels concernant le travail ou notes manuscrites</p> <p>Formulaires</p> <p>Listes de produits / prix courants</p> <p>Bulletins de commande / de livraison</p> <p>Modes d'emploi simples</p> <p>Explications à propos de produits (composition, caractéristiques particulières, prescriptions de sécurité, etc.)</p> <p>Informations sur un tableau d'affichage de l'entreprise (y c. tableaux et statistiques simples)</p>	<p>Les textes ne dépassent généralement pas une page, ils sont donc visibles dans leur globalité.</p> <p>Les textes ont des formats connus (par ex. masques de saisie d'un programme d'administration des données, formulaires internes à l'entreprise).</p> <p>Il s'agit de prendre des informations de manière ciblée et dans un délai raisonnable (lecture sélective).</p> <p>Des informations prises singulièrement doivent être en partie comparées à partir de deux sources (par ex. commande et livraison, notes manuscrites et saisies à l'ordinateur).</p>	<p>Reconnaître la structure d'un document</p> <p>Se retrouver dans un format de document clair (formulaire, tableau, surfaces d'écran)</p> <p>Employer des éléments de structure (par ex. titres, caractères gras) comme « auxiliaires de navigation »</p> <p>Sur la base des connaissances préalables et du type de texte faire des hypothèses sur le contenu du texte</p> <p>Parcourir une phrase / un paragraphe plus long</p> <p>Rechercher des informations précises dans un texte (« passer au scanner »)</p>

<b>L5 Tirer des informations du domaine de travail dans des textes complexes</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Modes d'emploi</p> <p>Manuels</p> <p>Prescriptions de sécurité détaillées</p> <p>Catalogues de produits</p> <p>(Les textes peuvent être imprimés ou sur Internet)</p>	<p>Les textes sont assez longs, leurs limites ne sont pas directement visibles.</p> <p>Les textes contiennent des indications sur d'autres textes (p.ex. des hyperliens aussi).</p> <p>Les textes contiennent également des informations sous forme de tableaux et de graphiques.</p> <p>Des informations spécifiques doivent être trouvées dans un texte complexe, dans un délai raisonnable.</p>	<p>Comparer des informations</p> <p>S'orienter dans un texte d'une bonne longueur, en garder une vision d'ensemble</p> <p>Reconnaître la construction du texte ; ne pas perdre le « fil rouge » lors du déroulement sur Internet</p> <p>Connaître la signification d'éléments de structure standards (par ex. tables des matières, registres, chapitres et sous-chapitres, énumérations, résumés, éléments graphiques) et les utiliser pour s'orienter dans le texte</p> <p>Prendre des informations dans des tableaux et des graphiques</p>

<b>L6 Lire et comprendre des textes complexes en rapport avec son travail</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Courriers électroniques concernant le travail (par ex. demandes, réclamations)</p> <p>Règlements</p> <p>Documentations de processus</p> <p>Informations sur de nouveaux produits, appareils ou changements dans des processus de travail</p> <p>Documentation de formation</p> <p>Contrats dans le domaine professionnel et le quotidien privé, par ex. contrats de travail, relevés mensuels, contrats d'assurance-maladie, assurances-auto, etc.</p>	<p>La langue utilisée est complexe dans sa structure et différenciée par rapport au vocabulaire (pas seulement du vocabulaire professionnel, mais aussi par ex. des notions juridiques).</p> <p>Les textes sont plutôt longs et ils sont structurés (chapitres, sous-chapitres, tables des matières, notes en pied de page, index des sources, etc.).</p> <p>Les textes doivent être compris dans le détail.</p> <p>Les textes font partie d'une documentation, complètent ou remplacent des documents précédents.</p> <p>Des informations provenant de sources différentes doivent être comparées.</p>	<p>Déduire le sens d'un mot par son rapport avec le texte</p> <p>Vérifier dans un dictionnaire des hypothèses sur le sens d'un mot</p> <p>S'orienter dans un texte complexe ; utiliser de manière ciblée des éléments de structure (par ex. tables des matières, registres, glossaires)</p> <p>Employer de manière ciblée différentes stratégies de lecture (écrémage, repérage, compréhension détaillée, etc.)</p> <p>Comparer des informations dans des documents différents et provenant de sources différentes</p> <p>Faire une recherche ciblée sur un thème sur Internet</p> <p>Evaluer la valeur des informations</p>



Écriture

## Descripteurs dans le domaine « **Ecriture** »

**E1 Inscrire des données de routine dans des formulaires ou sur des listes**

**E2 Rédiger un texte court**

**E3 Inscrire des informations dans un document pré-structuré**

**E4 Rédiger une communication**

**E5 Rédiger des textes professionnels longs et complexes**

Les descripteurs s'orientent vers des tâches ou des groupes de tâches concrètes rencontrées dans des situations professionnelles (cf. introduction aux descripteurs). Ils suivent une hiérarchie implicite, ce qui signifie que les situations attribuées au descripteur E5 sont plus complexes que celles des descripteurs E1 ou E2. En ce qui concerne le niveau d'exigences, les domaines se recoupent et chaque descripteur comprend des situations ou des tâches qui couvrent un spectre relativement large au niveau de la complexité et des compétences en termes de ressources langagières (et éventuellement d'autres). Cet éventail est illustré par des activités didactiques pour lesquelles un lien avec les niveaux de compétences connus du cadre européen commun de référence est établi.

E1 Inscrire des données de routine dans des formulaires ou sur des listes		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Inscrire la date, l'heure et la signature sur une fiche de contrôle</p> <p>Inscrire les noms ou mots de référence sur un calendrier ou un planning de travail</p> <p>Reporter sur une liste les numéros et noms de produits à partir d'une étiquette</p> <p>Etablir une liste d'achat ou de matériel</p> <p>Remplir un formulaire de commande</p>	<p>Il s'agit toujours de mots, de nombres ou de codes récurrents (par ex. données, noms de produits).</p> <p>Les formulaires / listes ont une structure claire et connue.</p> <p>Seuls des mots-clés / nombres / données / heures doivent être inscrits.</p> <p>En règle générale, l'ensemble du texte est limité.</p> <p>Si le texte doit être entré sur ordinateur, la surface de l'ordinateur a une structure très simple (par ex. masque d'entrée simple).</p>	<p>Connaître et savoir lire des nombres, des caractères latins minuscules et majuscules</p> <p>Connaître l'orthographe de mots récurrents</p> <p>Ecrire des données et des heures</p> <p>Contrôler ce qu'on a écrit, par ex. concordance entre l'étiquette et la liste</p> <p>Se retrouver dans un document dont la forme est simple et connue (liste, calendrier, formulaire) pour inscrire les informations au bon endroit</p>

E2 Rédiger un texte court		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Rédiger une brève communication (SMS, post-it) (<i>Chez le médecin, retour 15.30</i>)</p> <p>Répondre par écrit à de brefs courriels internes à l'entreprise</p> <p>Déclarer des événements particuliers sur un rapport de travail (formulaire) (<i>3<sup>e</sup> étage, ampoule ne marche pas</i>)</p>	<p>Des phrases complètes ne sont pas nécessaires ; un style télégraphique nominal suffit.</p> <p>Le texte se rapporte à des événements quotidiens et/ou contient un vocabulaire professionnel souvent utilisé.</p> <p>Il s'agit uniquement de formuler 1 à 2 idées.</p> <p>Des éléments de la note peuvent être éventuellement copiés (par ex. de post-it /courriels exigeant une réponse, des étiquettes de produits).</p> <p>La petite note doit être compréhensible, mais pas nécessairement rédigée correctement.</p>	<p>Saisir la situation : qu'est-ce qui doit être communiqué et à qui</p> <p>Ecrire les mots et le vocabulaire spécifique simples souvent utilisés, sous forme approximativement correcte</p> <p>Ecrire les mots rarement utilisés sous forme intelligible (éventuellement lecture à voix haute ou plusieurs lectures)</p> <p>Utiliser des conventions graphiques de base (majuscules en début de phrase, point final, point d'interrogation et point d'exclamation)</p>

<b>E3 Inscrire des informations dans un document pré-structuré</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Enregistrer ou modifier des indications (articles, prix, adresses ou autres éléments similaires) sur un masque de saisie</p> <p>Remplir une commande ou un bulletin de livraison</p> <p>Inscrire des indications sur un tableau</p> <p>Inscrire le nom de la personne qui appelle, l'heure et la raison de l'appel dans un formulaire de prise de messages téléphoniques</p>	<p>Les indications doivent être écrites correctement.</p> <p>Les indications peuvent/doivent souvent être copiées à partir d'une autre source écrite.</p> <p>Il s'agit d'un texte de quantité restreinte et, en règle générale, d'un vocabulaire professionnel récurrent.</p> <p>En règle générale, il s'agit de documents / bases de données électroniques.</p>	<p>Savoir utiliser un format de document clair (formulaire, tableau, surface d'écran)</p> <p>Copier des mots, vérifier ce qui a été écrit</p>

<b>E4 Rédiger une communication</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Rédiger un rapport concis sous forme standardisée (rapport de travail, déclaration d'accident, message d'erreur)</p> <p>Rédiger des courriels professionnels internes à l'entreprise ou adressés à des clients/fournisseurs (informations, demandes de précisions, commandes, réclamations)</p> <p>Rédiger des courriers professionnels avec des clients/fournisseurs (commandes, factures, réclamations, etc.) à l'aide de modèles de documents ou de textes</p> <p>Rédiger des instructions de travail</p>	<p>Les événements ou pensées doivent être présentés sous forme structurée.</p> <p>L'intention du texte doit être claire, ce qui signifie que le destinataire doit savoir quelle est la réaction attendue.</p> <p>Le texte doit être largement exempt de fautes d'orthographe et d'erreurs de grammaire.</p> <p>Les textes sont professionnels et ont une forme/structure standardisée.</p> <p>Les textes sont habituellement élaborés sur ordinateur.</p> <p>Pour les textes plus complexes à l'attention de destinataires externes à l'entreprise, il existe des modèles de documents et/ou de textes.</p>	<p>Connaître les conventions de base applicables à diverses sortes de textes (courriel, rapport, lettre, communication interne)</p> <p>Structurer des informations</p> <p>Ecrire des phrases complètes et savoir les relier entre elles sous forme logique</p> <p>Maîtriser les bases d'un logiciel de traitement de texte</p> <p>Utiliser des éléments structurels de textes simples (en-tête/concerne, phrase, énumération, paragraphe, formule de début et de conclusion)</p> <p>Utiliser des dictionnaires et des logiciels de contrôle orthographique</p> <p>Utiliser des modèles de documents et de textes ; éventuellement adapter des modèles de textes à un cas spécifique</p>

<b>E5 Rédiger des textes professionnels longs et complexes</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Rédiger ou remanier des règlements sur la sécurité ou autres pour le domaine professionnel</p> <p>Documenter un processus de travail (par ex. pour une certification de la qualité)</p> <p>Verbaliser une rencontre professionnelle</p> <p>Préparer une offre plus importante</p> <p>Rédiger un rapport sur un projet</p>	<p>Les textes sont rédigés à l'attention de destinataires internes et externes à l'entreprise.</p> <p>Il existe des directives ou des modèles pour la forme des textes.</p> <p>Il s'agit d'une série d'éléments, de faits ou d'événements qui doivent être intégrés dans un déroulement compréhensible et dans un texte structuré.</p> <p>Les textes sont réalisés sur ordinateur et peuvent contenir des énumérations, des graphiques, des tableaux et des illustrations.</p> <p>Les textes ne peuvent contenir que quelques rares fautes d'orthographe ou de grammaire.</p>	<p>Placer des faits et des pensées complexes dans une structure logique</p> <p>Réunir des informations provenant de diverses sources</p> <p>Reproduire la structure du contenu dans la structure du texte ; utiliser pour cela des éléments de mise en page (titres, paragraphes, énumérations et numérotations)</p> <p>Relier des parties de texte sous forme logique</p> <p>Utiliser un langage adapté au destinataire</p> <p>Utiliser efficacement un logiciel de traitement de texte ; intégrer des éléments provenant d'autres applications informatiques (par ex. tableaux, graphiques, illustrations)</p> <p>Utiliser des logiciels de révision ou d'autres stratégies de vérification</p>

## Numératie

## Descripteurs dans le domaine « Numératie »

### ***Savoir, reconnaître et décrire***

- N1 Déchiffrer des codes alphanumériques
- N1A Lire des représentations géométriques (croquis, plans, cartes, formes géométriques, symboles usuels)
- N1B Lire des tableaux de valeurs
- N1C Lire des graphiques
- N2 Comprendre des concepts numériques différents, importants dans le contexte professionnel spécifique

### ***Présenter et formuler***

- N3 Noter des données résultant d'observations ou de mesures à son poste de travail
- N3A Réaliser des représentations géométriques (croquis, plans)

### ***Agir et calculer***

- N4 Calculs simples pour la réalisation de tâches définies à son poste de travail
- N4A S'orienter dans le temps et l'espace (plans, cartes, plannings de travail, horaires, ...)
- N4B Planifier des processus temporels
- N4C Planifier des processus spatio-temporels
- N4D Discerner les nouvelles tendances

### ***Utiliser des instruments et des outils***

- N5 Réaliser différentes mesures

Les descripteurs s'orientent vers des tâches ou des groupes de tâches concrètes rencontrées dans des situations professionnelles. Dans l'aperçu ci-après, ils sont classés selon les aspects de compétence définis par HarmoS. Les numéros (N1, N2, etc.) correspondent aux numéros des descripteurs « New Zealand Centre for Workforce Literacy Development ». En principe, cette double répartition peut être ignorée. Dans certaines circonstances, les liens transversaux ainsi créés peuvent toutefois s'avérer utiles.

<b>N1 Déciffrer des codes alphanumériques</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Codes alphanumériques comme 32CO1/1</p> <p>Codes de produits</p> <p>Interpréter des codes de données</p> <p>Discerner un produit à partir d'un numéro de série</p> <p>Comprendre un code lettres, comme par exemple « Emil13 »</p>	<p>Ils sont souvent formés de chiffres et de lettres.</p> <p>Ils se présentent sous différents formats.</p>	<p>Éléments importants de codes spécifiques comprenant des chiffres et des suites de lettres de l'alphabet</p> <p>Lire des chiffres et des lettres en majuscules et minuscules</p> <p>Vérifier si le résultat (la signification déduite) est plausible</p> <p>Connaître les conséquences sur sa propre action</p> <p>Expliquer à autrui la signification obtenue et comment on est arrivé à ce résultat</p>

<b>N1A Lire des représentations géométriques</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Discerner sur un plan un motif récurrent pour un dallage aux carreaux de formes différentes</p> <p>Déduire la dimension des planches d'un plan ou d'un croquis pour la réalisation d'un coffrage</p> <p>Identifier les numéros de lignes d'un bus, etc. sur un plan de transports publics d'une ville</p>	<p>Les indications importantes pour la réalisation d'une tâche sont données sous forme de croquis, de plans, de présentations fidèles à l'échelle, etc.</p> <p>La précision des valeurs, qui doivent être déduites de la présentation, varie.</p>	<p>Conventions des divers modes de représentation (par ex. symbole pour l'angle droit, symboles pour les possibilités de correspondances sur un plan de transports publics, indications des distances, etc.)</p> <p>Orientation correcte sur un plan, dans l'espace environnant, etc.</p> <p>Association d'objets réels avec l'illustration correspondante</p> <p>Mesure précise de longueurs sur un plan et conversion à l'échelle</p>

<b>N1B Lire des tableaux de valeurs</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Sur un tableau affiché à la caisse, trouver le prix de trois saucisses à rôtir</p> <p>Sur un tableau, trouver la vitesse de rotation adéquate pour une épaisseur définie de mèche de perceuse</p> <p>Trouver la distance entre A et B sur un tableau des distances</p>	<p>Les données se présentent sous forme de tableau.</p> <p>Pour la réalisation d'une tâche, il faut trouver une valeur à partir d'une ou de plusieurs valeurs données.</p>	<p>Lire des chiffres et des lettres majuscules et minuscules</p> <p>Trouver une valeur déterminée parmi une quantité ordonnée de valeurs (nombres entiers, nombres décimaux, indications de temps; classification en ordre croissant ou décroissant)</p> <p>Sur un tableau à deux entrées, trouver le point d'intersection d'une ligne et d'une colonne</p> <p>Vérifier si le résultat (la signification déduite) est plausible</p> <p>Connaître les conséquences sur sa propre action</p> <p>Expliquer à autrui la signification obtenue et comment on est arrivé à ce résultat</p>

<b>N1C Lire des graphiques</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Sur un graphique, trouver les indications de fréquence significatives pour son travail</p> <p>Sur un graphique, lire l'évolution de certaines valeurs, importantes pour son travail (par ex. fréquence des erreurs)</p>	<p>Les données se présentent sous forme de graphique.</p> <p>Pour accomplir une tâche, il faut rechercher une valeur ou comparer plusieurs valeurs entre elles.</p>	<p>Diagrammes à colonnes, à barres et en camembert, courbes sur un système de coordonnées bidimensionnel</p> <p>Vérifier si le résultat est plausible</p> <p>Connaître les conséquences sur sa propre action</p> <p>Expliquer à autrui la signification déduite et comment on est arrivé à ce résultat</p>



N2 Comprendre différents concepts numériques importants dans le contexte professionnel spécifique		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Comprendre une expression qui indique le volume d'un produit</p> <p>Comprendre les plages de température ou les valeurs de tolérance qui indiquent les conditions optimales de production et les valeurs limites critiques</p> <p>Comprendre des valeurs concernant la production, par exemple « <i>La production a baissé de 10%.</i> »</p> <p>Comprendre la vitesse de travail par unité et la rémunération à la pièce qui en résulte</p> <p>Comprendre des statistiques, par exemple fréquences, valeurs moyennes, etc., concernant les chiffres de la production du mois précédent</p> <p>Comprendre des relations fonctionnelles, comme par ex. qu'une surface est quadruplée lorsque l'extension est doublée</p>	<p>Ils varient de branche en branche et de poste de travail en poste de travail.</p> <p>Ils concernent diverses unités de mesures telles que l'heure, la date, la température, le poids, la longueur, la hauteur, la durée, le volume, la distance ou les dimensions.</p>	<p>Concepts et unités de mesure significatifs</p> <p>Connaître les valeurs de tolérance ou les mesures critiques et les mettre en rapport avec la lecture d'échelles, le comptage de produits défectueux, etc.</p> <p>Comprendre la formulation linguistique de problèmes : « <i>Quelles sont les quantités supplémentaires nécessaires pour remplir la commande?</i> », « <i>Quelle quantité de produits bruts a été utilisée ?</i> »</p> <p>Reconnaître des nombres et leur valeur sur des tableaux, diagrammes et graphiques</p> <p>Lire des nombres en chiffres ou en lettres</p> <p>Système décimal</p> <p>Vérifier si ce que l'on a compris est plausible</p> <p>Connaître les conséquences sur sa propre action</p> <p>Expliquer à autrui ce qui a été compris et comment on est arrivé à ce résultat</p>

N3 Noter des données résultant d'observations ou de mesures à son poste de travail		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Lire la température sur un appareil de mesure et noter la valeur</p> <p>Compter des unités et les noter sur une liste d'inventaire</p> <p>Remplir un formulaire de production avec des indications sur le lot et le temps</p> <p>Remplir un « rapport non standardisé » lors d'un incident inattendu en cours de production</p> <p>Noter la quantité et les frais de combustibles</p> <p>Noter les ingrédients et leurs poids lors d'un mélange selon une recette</p> <p>Réaliser des tableaux de fréquence et des graphiques simples, y inscrire des données</p>	<p>Les données sont présentées sur des cadrans, des échelles ou des écrans.</p> <p>Cela peut comprendre des calculs ou des estimations.</p> <p>Il faut prendre des notes sous forme de chiffres ou de mots.</p> <p>Les exigences sont diverses quant à la précision et l'estimation, selon la tâche.</p> <p>L'utilisation d'une calculatrice peut être nécessaire.</p>	<p>Identifier les données correctes qui doivent être notées</p> <p>Reconnaître des nombres dans divers formats tels que chiffres, mots, chiffres romains, positions sur des écrans et des échelles, etc.</p> <p>Opérations de base selon la tâche</p> <p>Sélectionner des données et les disposer dans le bon ordre, par ex. comme nombres entiers, fractions ou pourcentages, températures ou encore volumes de liquides</p> <p>Vérifier si l'inscription est exacte et plausible</p> <p>Connaître les conséquences sur sa propre action</p> <p>Expliquer à autrui les inscriptions effectuées et comment on y est arrivé</p>

N3A Réaliser des représentations géométriques		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Faire un croquis d'un itinéraire jusqu'à un lieu d'intervention</p> <p>Pour la découpe d'un sac, dessiner un rectangle d'une dimension définie avec des angles droits précis sur un morceau de cuir</p>	<p>Des informations sont consignées sous forme de croquis, de plans, de représentations à l'échelle, etc., pour sa propre utilisation ou celle d'autrui.</p> <p>La forme de la représentation et la précision exigée peuvent varier.</p>	<p>Conventions des divers modes de représentation (par ex. symbole pour l'angle droit, symboles pour des correspondances sur un plan de transports publics, indications des longueurs, etc.)</p> <p>Esquisser des plans en respectant les proportions</p> <p>Dessin géométrique précis à l'aide d'instruments tels que règle, compas, équerre</p> <p>Conversion à l'échelle</p>

N4 Calculs simples pour la réalisation de tâches définies à son poste de travail		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Calculer le nombre de plaques de petits pains nécessaires à la production de 400 petits pains</p> <p>Evaluer combien d'arbres peuvent être abattus pendant un temps déterminé</p> <p>Compter les boîtes placées sur une palette</p> <p>Estimer la quantité lors du conditionnement d'un produit</p> <p>Convertir approximativement une recette pour un nombre différent de personnes, pour une quantité globale différente</p> <p>Estimer la longueur de la composition d'un train en gare de triage</p> <p>Evaluer le poids de la composition d'un train en gare de triage</p>	<p>Ils varient selon le contexte respectif.</p> <p>Des instruments sont parfois nécessaires pour mesurer et peser (N5).</p> <p>Parfois, des indications doivent être lues sous une forme plus ou moins codifiée (N1).</p>	<p>Opérations de base selon la tâche</p> <p>Concepts nécessaires tels que nombres entiers, valeurs décimales, chiffres après la virgule et nombres arrondis</p> <p>Convertir des indications de mesure « voisines » (dl en l et inversement, cm et m, g et kg, etc.)</p> <p>Nombres décimaux, fractions et pourcentages comme moyens de présentation de quantités et de dimensions, par ex. <math>\frac{1}{4}</math>, 0.25, 25%</p> <p>Utiliser des rapports de division simples</p> <p>Proportions fondamentales (« Si cet élément-ci double, celui-là aussi »)</p> <p>Utiliser une calculatrice</p> <p>Vérifier si le résultat est plausible</p> <p>Connaître les conséquences sur sa propre action</p> <p>Expliquer à autrui le résultat obtenu et comment on y est arrivé</p>

<b>N4A S'orienter dans le temps et dans l'espace</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Lire ses horaires de travail à partir d'un planning sous forme de graphique ou de tableau</p> <p>Rechercher les liaisons ferroviaires adaptées pour un trajet jusqu'à un lieu d'intervention (en prenant en considération une réserve de temps, le trajet à pied, etc.)</p> <p>Pour la construction d'un mur, relever sa position sur un plan et la marquer sur le sol</p> <p>Suivre une « instruction de montage » comportant une succession de croquis en trois dimensions (par ex. pour plier une boîte en carton destinée à un colis postal)</p> <p>Trouver le chemin qui mène à un lieu d'intervention à partir d'un croquis / plan</p> <p>Identifier le billet nécessaire à partir d'un plan de zones d'un réseau de moyens de transport</p>	<p>Les données sont présentées sous forme d'horaires, d'itinéraires, de croquis dans l'espace, de plans, de cartes.</p> <p>La représentation doit être transposée dans des dimensions spatiales et/ou temporelles.</p> <p>La représentation doit être adaptée aux conditions de l'environnement actuel.</p> <p>La précision nécessaire varie selon la tâche.</p>	<p>Système temporel (années, mois, jours, jours de la semaine, heures, minutes, secondes)</p> <p>Calculer avec des délais</p> <p>Unités de longueur</p> <p>Conventions relatives à divers modes de représentation tels qu'indicateurs horaires de transport, plans de ville, cartes, représentations en trois dimensions, esquisses d'explosion, dessins en perspective, etc.</p> <p>Orientation correcte dans l'espace environnant : sur des plans, etc.</p> <p>Vérifier si son interprétation est plausible</p> <p>Connaître les conséquences sur sa propre action</p> <p>Expliquer à autrui son interprétation et comment on est arrivé à ce résultat</p>

<b>N4B Planifier des processus temporels</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Evaluer si une tâche peut être accomplie dans les délais impartis</p> <p>Préparer un menu composé de plusieurs plats de manière à ce que les étapes de préparation se suivent sans se perturber et à ce que tous les plats soient prêts en temps utile</p> <p>Accrocher et décrocher plusieurs trains dans une grande gare alors que la procédure habituellement programmée n'est pas possible à cause du retard de certains trains</p>	<p>Les étapes de travail et le temps prescrits pour les accomplir.</p> <p>Les étapes de travail doivent être agencées de manière à respecter toutes les conditions cadre importantes.</p> <p>Le temps nécessaire par étape de travail doit être estimé ou sinon établi d'une autre manière.</p> <p>Il convient de prendre parfois en considération plusieurs processus temporels en parallèle.</p> <p>Les réflexions doivent être mises en relation avec les réalités de l'environnement actuel.</p> <p>La précision nécessaire varie selon la tâche.</p>	<p>Evaluer le temps nécessaire à des étapes de travail habituelles</p> <p>Calculer avec des délais</p> <p>Esquisser les processus et les optimiser à l'aide de croquis</p> <p>Possibilités habituelles d'optimisation (selon la tâche)</p> <p>Vérifier si les plans développés sont plausibles</p> <p>Adapter régulièrement les plans à de nouvelles circonstances</p> <p>Connaître les conséquences sur son action</p> <p>Expliquer à autrui l'interprétation et comment on en est arrivé à ce résultat</p>

N4C Planifier des processus spatio-temporels		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Rechercher dans un dépôt les articles nécessaires pour une livraison</p> <p>A l'aide d'un locotracteur de manœuvre, aller chercher plusieurs wagons dans différents lieux d'une gare et les acheminer jusqu'au dépôt de réparation</p>	<p>Les données sont présentées sous forme d'horaires, d'itinéraires, de croquis dans l'espace, de plans, de cartes.</p> <p>La représentation doit être transposée dans des dimensions spatiales et/ou temporelles.</p> <p>La représentation doit être adaptée aux conditions de l'environnement actuel.</p> <p>Les conditions cadre à respecter, et corrélativement la complexité de la tâche ainsi que le potentiel d'optimisation à disposition, varient selon la tâche.</p> <p>La précision nécessaire varie selon la tâche.</p>	<p>Conventions de divers modes de représentation comme les indicateurs horaires, plans de voies, plans d'entrepôts, etc.</p> <p>Possibilités habituelles d'optimisation (selon la tâche).</p> <p>Esquisser les processus et les optimiser à l'aide de croquis</p> <p>Orientation correcte dans l'espace environnant : sur plans, etc.</p> <p>Vérifier si les plans développés sont plausibles</p> <p>Adapter régulièrement les plans à de nouvelles circonstances</p> <p>Connaître les conséquences sur sa propre action</p> <p>Expliquer à autrui son interprétation et comment on est arrivé à ce résultat.</p>

N4D Discerner les nouvelles tendances		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Lors de la surveillance d'une machine, repérer que les valeurs mesurées se rapprochent de plus en plus et systématiquement d'une valeur de tolérance</p> <p>En remplissant un entrepôt, se rendre compte que le stock d'un produit défini diminue systématiquement</p> <p>Lors de la vente de hamburgers, se rendre compte qu'un nombre trop important d'une sorte de hamburgers est produit par rapport au nombre insuffisant d'un autre type</p>	<p>Des données de nature différente apparaissent (fréquences, valeurs de mesure automatiques, indications à l'échelle) comme série chronologique.</p> <p>Ces données varient, sachant que des variations aléatoires et des modifications systématiques se recourent.</p> <p>Des modifications systématiques sont critiques ; il faut les identifier et y réagir immédiatement.</p>	<p>Eventuellement lire des valeurs de mesure et établir des séries chronologiques (sous forme de tableau, de graphique)</p> <p>« Lire » des séries chronologiques</p> <p>Différencier les variations aléatoires de celles qui sont systématiques</p> <p>Connaître les caractéristiques de développements critiques, spécifiques à un domaine</p> <p>Vérifier si son interprétation est plausible</p> <p>Connaître les conséquences sur sa propre action.</p> <p>Expliquer à autrui l'interprétation et comment on est arrivé à ce résultat.</p>

<b>N5 Réaliser différentes mesures</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Prendre, sur une chaîne de transport, des pommes de terre qui dépassent une certaine taille et les partager en deux</p> <p>Peser des poissons pour obtenir un sac de 10 kg</p> <p>Peser les ingrédients d'un mélange de couleurs sur la base d'une prescription écrite</p> <p>Mesurer la longueur de troncs d'arbres et les marquer pour la coupe</p> <p>Constater combien d'arbres doivent être coupés pour un secteur particulier afin de satisfaire à des prescriptions déterminées</p>	<p>Les exigences sont diverses quant à la précision et à l'estimation, selon la tâche.</p>	<p>Echelle de mesure adaptée</p> <p>Opérations de base selon la tâche</p> <p>Estimer avec fiabilité une grandeur, un poids, etc.</p> <p>Utiliser les instruments de mesure nécessaires</p> <p>Estimer la précision et adapter la mesure de manière correspondante</p> <p>Vérifier si le résultat (la valeur de mesure obtenue) est plausible</p> <p>Connaître les conséquences sur sa propre action</p> <p>Expliquer à autrui la valeur mesurée et comment on est arrivé à ce résultat</p>

## Technologies d'information et de communication TIC

## Descripteurs du domaine « TIC »

<i>Production, logistique et services (sans travail de bureau)</i>	<b>T1</b> Utiliser les options standard d'appareils automatiques et électroniques
	<b>T2</b> Utiliser la commande électronique simple de machines et les fonctions de base d'appareils électroniques
	<b>T3</b> Commander des processus de travail de machines, d'appareils et de moyens de transport plus complexes et plus longs
<i>Production, logistique et services (avec travail de bureau)</i>	<b>T4</b> Se servir d'applications simples sur ordinateur, destinées à son poste de travail
	<b>T5</b> Utiliser les TIC au moyen de solutions de branche adaptées à son entreprise
	<b>T6</b> Utiliser les TIC pour un échange d'informations d'ordre professionnel et pour la recherche d'informations
<i>Travail de bureau</i>	<b>T7</b> Utiliser un ordinateur au bureau pour des tâches de routine
	<b>T8</b> Utiliser de manière autonome un ordinateur au bureau pour des tâches variées et complexes
	<b>T9</b> Avoir une vision globale et claire de toutes les applications de bureau, les utiliser de manière efficace et assurer la maintenance de son système
	<b>T10</b> Installer des ordinateurs sur différents postes de travail, les mettre en réseau et, si besoin est, assister d'autres utilisateurs

<b>T1 Utiliser les options standard d'appareils automatiques et électroniques</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Utiliser un distributeur de boissons</p> <p>Prélever de l'argent à un bancomat</p> <p>Utiliser un distributeur de billets (transports publics, parking)</p> <p>Ouvrir des portes de sécurité</p> <p>Programmer des minuteries</p> <p>Utiliser un appareil de comptage automatique pour la gestion des marchandises</p> <p>Utiliser les options standard d'un téléphone portable (appeler, réceptionner un appel, raccrocher)</p> <p>Prendre des photographies avec un appareil numérique et les visualiser ensuite sur l'appareil</p>	<p>Les appareils automatiques offrent des possibilités d'entrée limitées (boutons, touches, roues, écran tactile), un guidage simple et clair de l'utilisateur, divisé en règle générale en 3 à 4 étapes, souvent avec une assistance visuelle.</p> <p>En ce qui concerne les appareils plus complexes, une connaissance plus approfondie n'est pas nécessaire à la maîtrise routinière des tâches professionnelles.</p> <p>Souvent, les réglages de base ont déjà été initialisés sur les appareils électroniques de loisirs ; il s'agit de fonctions simples et récurrentes.</p> <p>Concernant les appareils qui fonctionnent sur la base d'un menu (téléphone portable, appareil photo numérique), 2 étapes du menu au maximum doivent être accomplies.</p> <p>Si des questions et problèmes surviennent en rapport avec les appareils, une personne assurant un support est en général à disposition dans les environs proches.</p>	<p>Lire et comprendre de brefs messages</p> <p>S'orienter dans un texte structuré (menu, guide de l'utilisateur)</p> <p>Différencier et savoir se servir de plusieurs éléments de commande tels que touches, boutons, roues, écran tactile</p> <p>Mémoriser des raccourcis d'accès</p>

<b>T2 Utiliser la commande électronique simple de machines et les fonctions de base d'appareils électroniques</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Mettre en marche, arrêter et éventuellement régler (par ex. rythme, température) des machines ou appareils à son poste de travail</p> <p>Dans le cadre de la production de marchandises, se servir de machines simples à commande électronique et entrer des codes d'articles et certaines mesures par le biais de touches</p> <p>Dans le cadre de l'arrivée de marchandises, comptabiliser automatiquement la marchandise étiquetée au moyen d'un scanner</p> <p>Au travers de quelques paramètres sur un banc électronique, entrer des données de référence simples en vue du traitement d'une pièce à usiner</p> <p>Dans le cadre de la rénovation de façades, relever les dimensions des fenêtres avec un distancemètre laser numérique</p> <p>Entrer un code de couleur dans une machine à mélanger les couleurs pour l'obtention d'une teinte précise</p> <p>Lire différentes données et différents affichages.</p> <p>Utiliser une calculatrice</p> <p>Utiliser les fonctions de base d'un téléphone portable telles que mémoriser ou modifier les contacts, écrire des SMS, les envoyer, les retrouver</p>	<p>Il s'agit de tâches routinières récurrentes. Les possibilités de navigation sur l'écran, souvent de petit format, ou sur l'unité d'affichage sont minimales. Il est impossible de « se perdre ».</p> <p>Les actions ou les commandes possibles sont limitées ; le lien entre l'affichage sur l'appareil et la réaction est clair.</p> <p>Certaines options de commande ne sont pas visibles immédiatement et se situent dans des sous-menus ou sous-sous-menus.</p>	<p>Lire et comprendre des messages clairs et récurrents</p> <p>Connaître les processus devant être commandés, savoir ce que les manipulations de commande provoquent</p> <p>Se mouvoir sur une surface utilisateur simple et très structurée</p> <p>Différencier et savoir utiliser des éléments de commande tels que clavier, régulateur, écran tactile</p> <p>Entrer et confirmer les informations demandées avec des signes précis et dans le bon ordre</p> <p>Comprendre des messages d'erreur simples ou autres du système et, le cas échéant, savoir y réagir</p>

T3 Commander des processus de travail de machines, d'appareils et de moyens de transport plus longs et plus complexes		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Sur des bancs électroniques, traiter des pièces à usiner plus complexes en entrant différents paramètres et, le cas échéant, les faire fabriquer en série</p> <p>Savoir se servir d'un système de caisse (lire des articles au moyen d'un scanner, entrer soi-même un code d'article, annuler des opérations, attribuer des rabais, etc.)</p> <p>Consulter des documents et entrer, mémoriser, éventuellement envoyer des informations concises sur le temps de travail, le contrôle du travail ou des rapports de travail sur des appareils mobiles</p> <p>Diriger le flux des marchandises dans des entrepôts au moyen de systèmes de navigation</p> <p>Contrôler des composants électriques ou des modules entiers à l'aide d'appareils numériques d'analyse (par ex. diagnostic dans un garage)</p>	<p>Bien que les tâches se situent encore dans le domaine de processus et travaux récurrents et standardisés, des interventions dépassant des activités de routine pour ce qui est de l'utilisation des appareils ou le déroulement du travail se présentent.</p> <p>Les possibilités de navigation varient largement selon l'appareil.</p> <p>Diverses options d'action et de commande se présentent dans différents contextes.</p> <p>Certaines options de commande ne sont pas visibles immédiatement et se situent dans des sous-menus ou sous-sous-menus.</p>	<p>Connaître et identifier une terminologie spécifique</p> <p>Connaître les processus devant être commandés et les effets des manipulation de commande</p> <p>Travailler avec des éléments de commande tels que clavier, régulateur, souris, écran tactile</p> <p>Entrer et confirmer avec précision des informations demandées et éventuellement le faire d'affilée en cas de multiplication d'inscriptions</p> <p>Découper un processus de travail complexe en différentes étapes</p> <p>Comprendre des messages d'erreur ou autres du système et y réagir de manière adéquate</p>

T4 Se servir d'applications simples sur l'ordinateur, destinées à son poste de travail		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Ouvrir un masque déterminé pour l'enregistrement de données dans un logiciel destiné à la gestion d'un entrepôt</p> <p>Rechercher des articles connus dans un masque de saisie, les entrer ou les sortir sur le plan comptable, rectifier des indications ad hoc</p> <p>Dans une base de données, consulter (filtrer) certaines données par le biais d'un masque prédéfini et sélectionner ces données</p> <p>Remplir des formulaires ou de petits tableaux créés au préalable concernant un rapport de travail ou d'heures</p> <p>Rédiger une brève note sur un bloc-notes électronique</p>	<p>L'entrée des données se fait par un guidage de l'utilisateur relativement fixe (par ex. masque de saisie) qui admet peu d'options.</p> <p>Les entrées des données sont répétitives ; il s'agit toujours des mêmes catégories de données.</p> <p>Le traitement des données proprement dit est programmé au préalable et se déclenche automatiquement ; c.à.d. qu'il n'est pas nécessaire de comprendre de manière approfondie les différentes étapes de traitement.</p> <p>En cas d'erreurs et de problèmes, il est possible de faire appel à une personne chargée du support.</p>	<p>Se mouvoir avec assurance sur une surface pour utilisateur connue, structurée, ouvrir des masques, changer des champs de données</p> <p>Procéder à des entrées de données conformes aux « masques » et les saisir, différencier et classifier des notions et catégories qui se présentent</p> <p>Contrôler si l'entrée de données s'est faite avec succès et si le traitement des données a eu lieu</p> <p>Reconnaître et corriger des erreurs d'entrée, évaluer les messages d'erreur (par ex. le code de l'article doit toujours se terminer par un chiffre, les données des clients vont uniquement du n° 100 au n° 999, etc.)</p> <p>Identifier les erreurs impossibles à éliminer soi-même, demander une assistance, décrire le problème et son origine</p>



### T5 Utiliser les TIC au moyen de solutions de branche adaptées à son entreprise

Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Accéder ultérieurement à des données sur un masque d'écran créé au préalable, muter ou effacer des inscriptions</p> <p>Connecter des appareils périphériques de routine dans le cadre de la gestion d'un entrepôt, évaluer et contrôler leur bon fonctionnement</p> <p>Sélectionner et filtrer des données d'articles, de clients, de fournisseurs et de commandes d'après des critères variés</p> <p>Imprimer et traiter des commandes de travail, éliminer les erreurs occasionnées (annuler)</p> <p>Imprimer des étiquettes d'articles sous diverses formes et sur différents appareils, y compris des appareils portables</p> <p>Etablir des comptes-rendus mensuels ou trimestriels sur des mouvements de marchandises</p> <p>Compléter des entrées dans des modèles de documents (par ex. adresse de clients, date, article, prix) et réaliser ainsi des documents standard (par ex. confirmation d'envoi, bulletin de livraison, facture, quittance)</p>	<p>L'utilisation se fait par un guidage de l'utilisateur relativement fixe avec toutefois un vaste éventail adapté d'applications concrètes.</p> <p>Les documents sont majoritairement prédéfinis ; une marge de liberté est possible au cas par cas.</p> <p>Le traitement effectif des données est préprogrammé à l'arrière-plan ; il peut être toutefois géré par l'entrée de certains paramètres supplémentaires.</p> <p>En cas d'erreurs et de problèmes, il est possible de faire appel à une personne externe chargée du support.</p>	<p>Se mouvoir aisément sur une surface pour utilisateur dans un environnement informatique délimité ; connaître et savoir utiliser aussi des options en vue d'évaluations simples</p> <p>Connaître les critères nécessaires à une entrée correcte de données</p> <p>Connaître les conséquences d'entrées erronées</p> <p>Connaître les catégories de données</p> <p>Rechercher des données selon différents critères et les afficher, connaître les zones clés</p> <p>Connaître l'ordre de succession de diverses étapes de travail (par ex. traiter d'abord les données des clients, puis celles des commandes)</p>

### T6 Utiliser les TIC pour un échange d'informations d'ordre professionnel et pour la recherche d'informations

Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Courrier électronique avec des fournisseurs et des clients (commandes, informations, confirmations, réclamations)</p> <p>Courrier électronique interne à l'entreprise (commandes, instructions, informations, etc.)</p> <p>Trouver des informations sur des articles et procéder à des commandes par Internet</p> <p>Trouver des informations sur Internet et les vérifier (adresses, numéros de téléphone, personnes de référence, etc.)</p> <p>S'informer par Internet sur des produits ou des développements actuels</p> <p>Trouver des instructions de construction ou de montage et les imprimer sous une forme bien lisible</p> <p>Consulter des plannings ou des listes de présence et les muter si nécessaire</p>	<p>Les messages à lire et écrire sont courts et concrets.</p> <p>Les logiciels utilisés ont des surfaces utilisateur standardisées et relativement simples ; l'utilisation n'exige pas une compréhension approfondie du mode de fonctionnement.</p> <p>Les recherches d'informations sur Internet reposent sur des données de départ relativement détaillées.</p>	<p>Comprendre des textes courts (événement, action attendue)</p> <p>Formuler des messages internes courts sur des thèmes professionnels</p> <p>Formuler des messages électroniques semi-formels à l'attention de fournisseurs ou clients conformément à des conventions existantes (éventuellement à des modèles).</p> <p>Savoir se servir d'un programme de courrier électronique (recevoir un message, y répondre, établir et envoyer un nouveau message, classer et imprimer des courriers électroniques)</p> <p>Lancer ou fermer un navigateur, se déplacer sur Internet au moyen de la barre de navigation</p> <p>Rechercher des informations de manière ciblée au moyen d'un programme de recherche ; consigner les résultats de la recherche (copier un lien, copier un texte ou l'imprimer, télécharger un fichier PDF et l'enregistrer, etc.)</p>

T7 Utiliser un ordinateur au bureau pour des tâches de routine		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Traiter le courriel habituel</p> <p>Etablir des offres, des bulletins de livraison, des factures</p> <p>Etablir de brefs rapports ou circulaires internes à l'entreprise</p> <p>Rédiger et concevoir des protocoles</p> <p>Elaborer des fiches d'information et des listes de contrôle sous forme d'énumérations ou de tableaux</p> <p>Réaliser de simples tableaux de valeurs et les compléter</p> <p>Enregistrer des factures ou les paiements reçus sur un logiciel de comptabilité simple</p> <p>Etablir de simples décomptes ou budgets (par ex. pour des événements internes à l'entreprise)</p> <p>Convenir de rendez-vous sur PC</p> <p>Etablir et modifier des plans de travail</p> <p>Classer correctement divers documents à l'emplacement défini à cet effet</p> <p>Imprimer des documents sur le papier adéquat et avec l'imprimante qui convient</p>	<p>Un PC pourvu de différents logiciels d'application est à disposition.</p> <p>Les documents à produire exigent uniquement les opérations de base des logiciels (par le biais de symboles ou d'un chemin d'accès par un simple clic).</p> <p>Il existe des modèles pour les documents destinés à des destinataires externes à l'entreprise.</p> <p>En règle générale, le système de classement est pré-structuré.</p> <p>Une personne chargée du support est à disposition au cas où des problèmes ou des tâches plus complexes se présenteraient.</p>	<p>S'orienter sur une surface informatique connue et personnaliser quelques installations</p> <p>Créer, adapter et utiliser un système de classement ; s'orienter sur une partie circonscrite d'un réseau</p> <p>Sélectionner le programme d'application adapté à une tâche</p> <p>Utiliser les principales fonctions des programmes d'application souvent employés</p> <p>Préparer des textes et des documents contenant des chiffres sous une forme agréable à lire et les structurer pour un traitement ultérieur efficace (par ex. formatages uniformisés)</p> <p>Trouver et tester de manière autonome de nouvelles fonctions simples de programmes connus</p> <p>Utiliser de petits programmes locaux ou basés sur un réseau.</p> <p>Différencier plusieurs imprimantes, les lancer et les recharger en papier</p>

T8 Utiliser de manière autonome un ordinateur au bureau pour des tâches variées et complexes		
Exemples	Caractéristiques	Ressources
<p>Installer un nouvel ordinateur (<i>installer le logiciel standard, connecter les périphériques, créer un système de classement</i>)</p> <p>Mettre à jour des logiciels (par ex. anti-virus)</p> <p>Remédier seul à de légers problèmes ou décrire des problèmes plus complexes à un spécialiste</p> <p>Créer des documents et des documentations complexes pour des destinataires externes à l'entreprise</p> <p>Intégrer des données provenant d'autres applications ou plateformes (par ex. <i>travailler des lettres en série avec une base de données centrale prédéfinie et des photographies dans le format adéquat et les ajouter ensuite à une brochure</i>)</p> <p>Calculer ou évaluer des valeurs selon différents critères</p> <p>Créer et gérer ses propres modèles pour une utilisation efficace</p>	<p>Il s'agit de problématiques qui se rapportent à l'utilisation d'une surface, mais qui exigent aussi une compréhension de la structure et de l'action conjuguée de différents matériels informatiques et logiciels.</p> <p>Le collaborateur utilise l'appareil de manière largement autonome.</p> <p>Les documents devant être créés doivent correspondre aux standards en usage dans la branche en matière de structure et de mise en page.</p>	<p>Connaissances fondamentales de la structure et des modes de fonctionnement d'ordinateurs (matériel et logiciel, périphériques, réseaux, www) ; en cas de « pannes », émettre des hypothèses et rechercher des solutions sur la base de ces connaissances</p> <p>Utiliser des notices d'installation et des manuels</p> <p>Utiliser également des ressources en ligne pour la résolution de problèmes</p> <p>S'orienter sur des surfaces inconnues</p> <p>Utiliser de manière efficace les fonctions essentielles des programmes d'application standard</p> <p>Combiner différentes applications lors de l'établissement d'un document ou d'une documentation</p> <p>Découvrir de nouvelles fonctions de logiciels d'application connus ou de nouveaux logiciels d'application à l'aide d'un guide ou d'un manuel</p>

**T9 Avoir une vision globale et claire de toutes les applications de bureau, les utiliser de manière efficiente et assurer la maintenance de son système**

<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Installer un système d'exploitation, un environnement d'exécution, un pilote ou d'autres composantes de logiciel</p> <p>Configurer des interfaces de réseau en prenant en considération les aspects relatifs à la sécurité</p> <p>Adapter le propre accès à Internet et les logiciels utilisés aux besoins personnels</p> <p>Créer des sites Internet simples ou les modifier et les intégrer dans un site Internet existant</p> <p>Adapter le logiciel de communication à ses propres besoins et utiliser efficacement les services centralisés d'un serveur dans un environnement professionnel</p> <p>Concevoir de manière efficace des documents très différents</p> <p>Adapter des applications à ses propres besoins par le biais de réglages et automatiser des processus de traitement</p>	<p>Au-delà des applications courantes, des connaissances du système d'exploitation sont nécessaires à ces tâches.</p> <p>Le collaborateur occupe un poste dans lequel il est en mesure d'adapter le système à ses propres besoins et d'automatiser les processus de routine.</p> <p>Les documents devant être créés doivent être conformes aux standards de l'entreprise en termes de structure et de mise en page afin de pouvoir être perfectionnés si nécessaire. Les nouvelles propriétés sont reportées sur les modèles existants de manière efficace.</p>	<p>Connaissances solides de la structure et du mode de fonctionnement d'ordinateurs (matériel et logiciels, périphériques, réseaux, www) et connaissance de l'action conjuguée des composants de son propre système</p> <p>Assurer régulièrement la maintenance de son propre système et le réinstaller si nécessaire</p> <p>Utiliser des guides d'installation et des manuels et avoir recours à des forums en ligne</p> <p>S'orienter sur des surfaces inconnues</p> <p>Utiliser les programmes d'application standard de manière efficace</p> <p>Orientation de routine et utilisation de divers systèmes électroniques d'assistance</p>

**T10 Installer des ordinateurs sur différents postes de travail, les mettre en réseau et, si besoin est, assister d'autres utilisateurs**

<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Relancer le système d'exploitation de routine, l'adapter aux environnements professionnels correspondants et l'optimiser</p> <p>Créer de petits réseaux (domestiques) ou configurer un routeur</p> <p>Créer un accès à Internet selon des critères prédéfinis et l'optimiser</p> <p>Planifier un site Internet simple et le réaliser avec un éditeur HTML, le muter sur un serveur Internet et en assurer la gestion et l'adaptation par la suite</p> <p>Evaluer de nouveaux développements de la communication et de la collaboration</p> <p>Créer des fenêtres d'utilisation, des documents ou des processus automatisés à l'intérieur du traitement de texte ou d'une autre application de manière à ce qu'ils soient adaptés à un environnement professionnel et à ce qu'ils puissent être utilisés par des utilisateurs moins expérimentés</p> <p>Etablir une série adaptée de modèles de documents pour des collègues</p> <p>Assister des collègues lors de difficultés et de petites « pannes »</p>	<p>Les connaissances des applications et du système se rapportent non seulement à son ordinateur, mais aussi à un environnement informatique spécifique.</p> <p>Il en résulte fréquemment une fonction d'assistance dans le cadre de laquelle des postes de travail de collègues sont entretenus et adaptés à des besoins spécifiques.</p> <p>Le collaborateur a pour mission de mettre des documents standardisés à la disposition de collègues et/ou de les adapter à leurs systèmes.</p> <p>Le collaborateur assure une fonction formelle et informelle d'assistance lors de petits problèmes de PC dans un environnement professionnel direct.</p>	<p>Connaître de manière approfondie la structure et le mode de fonctionnement des ordinateurs (matériel et logiciels, périphériques, réseaux, www) et connaître précisément l'action conjuguée des composants du parc d'appareils existant</p> <p>Assurer la maintenance régulière de systèmes et les réinstaller si nécessaire</p> <p>Utiliser des guides d'installation et des manuels et avoir recours à des forums en ligne</p> <p>S'orienter sur des surfaces inconnues</p> <p>Utiliser les programmes d'application standards de manière efficace</p> <p>Orientation de routine et utilisation de divers systèmes électroniques d'assistance</p> <p>Connaître les services d'assistance professionnelle externes et y avoir recours de manière ciblée pour résoudre différents problèmes</p>

## Collaboration et méthodes de travail

## Descripteurs dans le domaine « Collaboration et méthodes de travail »

<b>Z1</b>	<b>Rechercher activement des informations</b>
<b>Z2</b>	<b>Garder à l'esprit le contexte de l'entreprise</b>
<b>Z3</b>	<b>S'adapter avec souplesse aux changements</b>
<b>Z4</b>	<b>Aborder les tâches plus complexes en les planifiant</b>
<b>Z5</b>	<b>Travailler en équipe</b>
<b>Z6</b>	<b>Gérer des situations de stress</b>
<b>Z7</b>	<b>Collaborer dans des situations conflictuelles</b>
<b>Z8</b>	<b>Garantir la qualité</b>

Les descripteurs s'orientent vers des tâches ou des catégories de tâches concrètes rencontrées dans des situations professionnelles (cf. introduction aux descripteurs). Ils suivent une hiérarchie implicite, ce qui signifie que les situations de conflit attribuées au descripteur Z7 sont nettement plus complexes que celles qui relèvent du domaine Z1 ou Z2. En ce qui concerne le niveau de compétences, les domaines se recoupent et chaque descripteur comporte des situations ou des tâches qui couvrent un spectre relativement large au niveau de la complexité et des compétences en termes de ressources personnelles (et éventuellement d'autres). Cet éventail est illustré dans les activités didactiques pour la formation.

<b>Z1 Rechercher activement des informations</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Les horaires de travail de la période de Noël sont publiés sur le panneau d'affichage</p> <p>La fusion de deux départements est annoncée dans les communications au personnel</p> <p>L'avancement des travaux de transformation est publié sur le tableau d'affichage</p> <p>Les modifications des règlements de frais et de rapport sont communiquées dans une note interne</p> <p>Un nouveau service est annoncé dans le magazine-client</p>	<p>De nouvelles technologies ou de nouveaux produits sont annoncés.</p> <p>Des restructurations sont annoncées.</p> <p>Les informations se font par oral ou par écrit.</p> <p>Les employés sont confrontés à de l'ignorance, de la confusion, et du surmenage.</p>	<p>Observer</p> <p>Savoir de quoi il en retourne</p> <p>Se sentir concerné</p> <p>Etre ouvert à la nouveauté</p> <p>Oser poser des questions</p> <p>Poser des questions ciblées</p> <p>Comprendre les organigrammes, les plans, les règlements et les directives</p> <p>Prendre des notes</p> <p>Rédiger des rapports</p>

<b>Z2 Garder à l'esprit le contexte de l'entreprise</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Un employé du service de nettoyage constate qu'un inconnu se trouve dans le bâtiment</p> <p>Un opérateur sur machine remarque qu'une machine tourne bizarrement et hoquète</p> <p>Une aide-soignante remarque qu'une patiente présente un comportement particulier ou des symptômes</p> <p>Un magasinier constate que quelque chose est mal rangé dans l'entrepôt</p> <p>Une personne erre dans les bâtiments apparemment à la recherche de quelque chose</p> <p>Une zone de danger sur le site de l'entreprise n'est pas sécurisée</p>	<p>Des choses imprévues se produisent.</p> <p>D'importants signaux ou des irrégularités sans relation directe avec l'ordre de travail se présentent.</p> <p>Le collaborateur détecte des incohérences et doit réagir au nom de la société.</p> <p>Les collaborateurs sont confrontés à de l'ignorance, de la confusion, du surmenage.</p>	<p>Se sentir responsable</p> <p>Observer</p> <p>Savoir de quoi il en retourne</p> <p>Avoir un peu confiance en soi</p> <p>S'auto-évaluer de façon réaliste</p> <p>Oser poser des questions</p> <p>Informar le bon interlocuteur</p> <p>Lire et comprendre les organigrammes, les descriptions de poste, les spécifications de produits, les modes d'emploi et les manuels</p> <p>Prendre des notes</p> <p>Rédiger des rapports</p>

<b>Z3 S'adapter avec souplesse aux changements</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Un collaborateur doit remplacer quelqu'un au pied levé</p> <p>Le collaborateur reçoit en même temps plusieurs tâches urgentes</p> <p>De nouveaux délais doivent être fixés rapidement</p> <p>Le plan de travail doit être modifié à la dernière minute</p> <p>Un nouveau système de caisse est introduit</p>	<p>Une influence extérieure conduit à une interruption de la séquence de travail prévue.</p> <p>Des changements de dernière minute et des facteurs imprévisibles se produisent.</p> <p>La situation doit être réévaluée et il faut convenir de nouveaux accords.</p> <p>De nouvelles technologies, de nouveaux produits sont introduits. Il faut agir autrement que par le passé. Les connaissances et compétences anciennes ne suffisent pas pour la nouvelle situation.</p> <p>La flexibilité est exigée face aux supérieurs et collègues, aux résidents de homes, aux clients du secteur de la restauration.</p>	<p>Etre prêt à lâcher prise</p> <p>Etre prêt à tenter de nouvelles choses</p> <p>Pouvoir effectuer des transitions claires</p> <p>Oser un changement</p> <p>Savoir sortir des sentiers battus</p> <p>Savoir décider rapidement</p> <p>Coopérer</p>

<b>Z4 Aborder les tâches plus complexes en les planifiant</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Travaux de routine :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- rédiger des rapports</li> <li>- ranger</li> <li>- contrôler les stocks</li> <li>- effectuer des rondes de contrôle</li> <li>- conclure une tâche</li> <li>- fermer portes et fenêtres</li> <li>- tenir la caisse</li> <li>- etc.</li> </ul> <p>Après un contact avec la clientèle, le collaborateur prend des notes et lance éventuellement des opérations</p> <p>Un monteur commence le montage d'un dispositif complexe</p> <p>Une aide-cuisinière prépare une vinaigrette pour une résidente souffrant d'allergies</p> <p>Un membre de l'équipe de nettoyage nettoie plusieurs grands espaces contigus</p> <p>Une employée de l'entrepôt range la marchandise qui vient d'être livrée</p> <p>Une machine de nettoyage ne fonctionne pas</p> <p>Une aide-soignante constate qu'un plateau de repas manque dans le service</p>	<p>Une nouvelle tâche ou une situation inconnue requiert une réflexion préalable sur ses tenants et aboutissants.</p> <p>Avant le début des travaux, il faut vérifier que toutes les ressources nécessaires sont disponibles, et obtenir les informations manquantes.</p> <p>Des problèmes inattendus se présentent.</p>	<p>S'identifier à son lieu de travail et à l'employeur</p> <p>S'engager</p> <p>Se motiver</p> <p>Relever activement les défis</p> <p>Lire les descriptions de tâches</p> <p>Comprendre les descriptions de tâches et les cahiers des charges</p> <p>Comprendre les processus de travail</p> <p>Savoir trier des marchandises</p> <p>Saisir des déroulements logiques</p> <p>Identifier des chaînes de causalité</p> <p>Comprendre les accords</p> <p>Etablir des priorités</p> <p>Analyser les problèmes</p> <p>Avoir des stratégies de résolution des problèmes</p> <p>Formuler des objectifs spécifiques, mesurables, intéressants, réalistes, ainsi que le délai de réalisation</p> <p>Gérer son temps</p>

<b>Z5 Travailler en équipe</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Saluer en arrivant au travail et en partant</p> <p>Etablir un contact au début de son travail, dans la salle de repos, et en début de réunion</p> <p>Offrir spontanément son aide : tenir la porte ouverte, tendre un outil, faire de la place</p> <p>Quelqu'un d'autre n'a pas terminé son service</p> <p>Dans le milieu des soins infirmiers, un patient lourd doit être déplacé</p> <p>Des règles doivent être respectées, par ex. :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- relever ses temps de travail de la manière prescrite</li> <li>- arriver à l'heure au travail</li> <li>- porter les tenues de travail requises</li> <li>- observer les mesures de sécurité prescrites</li> </ul> <p>Des débats passionnés ont lieu pendant des discussions et des séances</p> <p>Un travail doit être réparti :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la répartition du travail doit être convenue avec les autres personnes impliquées</li> <li>- les postes de travail doivent être partagés</li> <li>- l'avancement des travaux doit être surveillé</li> </ul> <p>On bavarde pendant les pauses, lors des repas et entre deux</p>	<p>Le respect, la courtoisie, la serviabilité et la tolérance sont nécessaires face à ses supérieurs et collègues, aux résidents de homes, aux clients du secteur de la restauration. Et cela, indépendamment du sexe, de l'âge, de la race, de la religion et de la culture.</p> <p>Etre serviable est nécessaire lorsque l'on travaille main dans la main ou que l'on partage une tâche ou que quelqu'un ne peut pas effectuer seul son travail dans les conditions requises.</p> <p>Une répartition du travail (opérations interdépendantes) doit être coordonnée dans une équipe, plusieurs collaborateurs doivent s'entendre entre eux.</p> <p>Les règles et prescriptions internes doivent être respectées par tous.</p> <p>Des situations informelles se présentent pendant lesquelles on bavarde.</p> <p>Certaines situations de travail voient différentes opinions s'affronter.</p>	<p>Connaître les normes de convivialité et de politesse</p> <p>Etre serviable</p> <p>Etre tolérant</p> <p>Savoir que les autres cultures ont des normes différentes</p> <p>Reconnaître les préjugés</p> <p>S'intéresser aux autres sans jugement</p> <p>Reconnaître et éviter les propos blessants sexistes, racistes et religieux</p> <p>Contrôler ses propres émotions</p> <p>Comprendre le langage corporel dans le contexte culturel</p> <p>Connaître et comprendre le code de conduite</p> <p>Participer activement à la réflexion</p> <p>Comprendre les descriptions de processus et les instructions de travail</p> <p>Comprendre les consignes orales</p> <p>Maintenir son poste de travail bien rangé et organisé</p> <p>Comprendre sa propre tâche et l'ensemble du déroulement du travail auquel elle</p>

		<p>appartient</p> <p>Se concerter sur quelque chose</p> <p>Donner des retours sur l'état d'avancement des travaux</p> <p>Se rendre compte que quelqu'un a besoin d'aide</p> <p>Discerner les intentions des autres</p> <p>S'en tenir aux règles</p> <p>Etre ponctuel et fiable</p>
--	--	--



<b>Z6 Gérer des situations de stress</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Situations stressantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- à la réception où différentes tâches doivent être traitées simultanément</li> <li>- beaucoup d'articles arrivent à la dernière minute et doivent être rangés dans l'entrepôt</li> <li>- l'alarme-incendie se déclenche</li> <li>- la machine d'à-côté fait des bruits bizarres alors que le collègue qui s'en occupe est aux toilettes</li> <li>- il faut faire vite, mais l'un des collègues a quelques petits problèmes, ce qui entrave le travail</li> </ul> <p>Mésaventures :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- au moment de servir, le plateau tombe par terre</li> <li>- pendant les nettoyages, on reste à court de détergent</li> </ul> <p>Insécurité personnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- un hôte/client accuse injustement ou critique à tort</li> <li>- un supérieur fait une erreur de jugement</li> <li>- un collègue subit une attaque verbale blessante</li> </ul> <p>Grandes tensions dans l'entreprise :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- suite à la restructuration prévue de l'entreprise, les collaborateurs ne savent</li> </ul>	<p>L'incertitude, le stress ou une grosse pression pèsent sur le cadre habituel de travail.</p> <p>Le stress peut être de nature psychique ou physique.</p> <p>Il s'agit de situations dans lesquelles le comportement à adopter n'est pas clair d'office. Il est même souvent difficile de savoir s'il faut, en fait, agir ou pas.</p> <p>Résistance au stress et autodiscipline sont nécessaires face aux supérieurs et collègues, aux résidents de homes, et aux clients dans le secteur de la restauration.</p> <p>Autodiscipline et sérénité sont nécessaires dans les situations où l'on risque d'être submergé par ses propres sentiments ou quand ses propres besoins deviennent plus importants que ceux requis par la situation.</p>	<p>Avoir une bonne santé</p> <p>Etre robuste</p> <p>Faire preuve de résilience</p> <p>Etre serein</p> <p>Contrôler ses émotions</p> <p>Pratiquer des techniques de relaxation</p> <p>Contrôler ses impulsions</p> <p>Entraîner son mental</p> <p>Savoir ce qui peut distraire, calmer, renforcer</p> <p>Faire preuve de discrétion</p> <p>Faire preuve de rapidité</p> <p>Savoir observer</p> <p>Trouver des alternatives</p> <p>Reconnaître les urgences</p> <p>Etablir des priorités</p>

<p>pas encore dans quel service ils iront des collaborateurs vont être licenciés, mais on ne sait pas lesquels</p> <p>Détresse émotionnelle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- une résidente handicapée est en train de mourir</li> <li>- une collaboratrice a le cancer</li> <li>- un collaborateur a perdu un membre de sa famille dans un accident</li> <li>- un grave accident de travail a eu lieu</li> </ul>		
--	--	--

<b>Z7 Collaborer dans des situations conflictuelles</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Négocier et faire des compromis :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- des heures supplémentaires sont nécessaires pour terminer un travail</li> <li>- se partager des tâches de travail plus ou moins appréciées</li> <li>- établir des priorités</li> </ul> <p>Se démarquer et s'opposer à des abus :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ressources illicites</li> <li>- répartition injuste du travail</li> <li>- <i>mobbing</i></li> </ul> <p>Des divergences apparaissent et doivent être affrontées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quelqu'un a besoin de beaucoup de temps pour une tâche</li> <li>- une personne est traitée avec mépris</li> <li>- du matériel est gaspillé</li> <li>- les règles de sécurité ne sont pas respectées</li> <li>- quelqu'un se comporte de manière non collégiale</li> </ul>	<p>Il y a des désaccords latents. Les situations conflictuelles sont souvent détectées tardivement.</p> <p>Il y a intimidation.</p> <p>Une situation de <i>mobbing</i> apparaît.</p> <p>Des paroles inappropriées sont prononcées.</p> <p>Il peut y avoir conflit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- lorsque deux collaborateurs ont besoin du même équipement ou du même poste de travail,</li> <li>- quand deux personnes s'entêtent dans des objectifs ou des procédures non concertés.</li> </ul>	<p>Contrôler ses propres sentiments</p> <p>Garder son sang-froid physiquement et verbalement (autodiscipline)</p> <p>Communiquer : pouvoir exprimer ses propres besoins, et écouter</p> <p>Céder et pouvoir faire des compromis</p> <p>Négocier</p> <p>Etablir des priorités</p> <p>Fixer des limites</p> <p>S'affirmer</p> <p>Se démarquer</p>

<b>Z8 Garantir la qualité</b>		
<i>Exemples</i>	<i>Caractéristiques</i>	<i>Ressources</i>
<p>Accepter les critiques des supérieurs et des collègues</p> <p>Préparer l'entretien d'évaluation</p> <p>Accepter la réclamation d'un client</p> <p>Garder son poste de travail en ordre</p> <p>Effectuer correctement les tâches attribuées</p> <p>Etre courtois au téléphone et dans les contacts avec la clientèle</p> <p>Utiliser les ressources avec parcimonie</p>	<p>On collabore aux objectifs de qualité de manière conséquente. Les travaux et projets achevés sont évalués dans le cadre prescrit. Les tâches effectuées sont vérifiées.</p> <p>On traite avec soin et respect les gens, les animaux, l'environnement, les objets, le matériel, l'argent.</p> <p>On peut situer dans un contexte plus large une situation de travail ou un événement, et en comprendre la portée.</p> <p>On sait à quoi sert et aboutit chacune des étapes de travail. Les tâches demandées sont effectuées conformément aux directives.</p>	<p>Etre conscient de ses responsabilités</p> <p>S'auto-évaluer de façon réaliste</p> <p>Réfléchir</p> <p>Reconnaître ses erreurs</p> <p>Etre honnête</p> <p>Se percevoir soi-même</p> <p>Avoir confiance en soi</p> <p>Comprendre la langue</p> <p>Percevoir les signaux non-verbaux</p> <p>Observer</p> <p>Etre proche de la réalité</p> <p>Savoir lire les prescriptions</p> <p>Connaître et comprendre les normes de qualité</p> <p>Connaître les prescriptions de sécurité</p> <p>Comprendre les prescriptions d'hygiène</p> <p>Comprendre les descriptions de processus</p> <p>Savoir mesurer</p> <p>Fixer des écarts</p>

**Editeur**

Fédération suisse pour la formation continue  
Bernhard Grämiger, Cäcilia Märki

Oerlikonerstrasse 38

CH-8057 Zürich

Tel: +41 (0)44 319 71 71

[www.alice.ch/GO](http://www.alice.ch/GO)

**Personne de contact**

[Caecilia.maerki@alice.ch](mailto:Caecilia.maerki@alice.ch)

**Auteurs**

Margrit Hagenow, Idea Sagl.

Hansruedi Kaiser, EHB

Andi Czech, EB Zürich

Ruth Meyer, arbowis GmbH

**Impression**

Edubook AG

**Copyright**

FSEA

La Boîte à outils GO peut être utilisée librement, à titre non commercial, à condition d'indiquer la source.

