

Les savoirs de base Formation sur le lieu de travail Pour le Secteur de La Propreté



Guide pédagogique et outils de Formation

Les savoirs de base pour l'emploi

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



Ce projet a été financé grâce au soutien du programme communautaire LEONARDO DA VINCI. Cette publication reflète uniquement le point de vue des auteurs et la Commission ne peut en aucun cas être tenue responsable des informations qui y figurent.

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

Cette publication a été réalisée dans le cadre du projet pilote LEONARDO DA VINCI intitulé «Savoirs de Base pour l'emploi- Formation aux savoirs de base et à la communication pour des salariés faiblement qualifiés dans cinq secteurs professionnels différents à travers l'Europe »

N° de projet: A/04/B/F/PP-158.132

A des finalités non commerciales une version téléchargeable de ce document est accessible jusqu'au 30 Septembre 2009 sur le site internet du projet à l'adresse suivante :

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

TABLE DE MATIERES

PREFACE	5
PART 1 GUIDE PEDAGOGIQUE	7
LES OBJECTIFS	8
DEFINITIONS	10
INFORMATIONS SUR LE GROUPE CIBLE	11
Le travail dans le secteur de la propreté	11
Qui sont les apprenants ?	11
Mieux connaître ce public	13
Comment pouvons-nous détecter les problèmes de lecture, écriture et calcul ?	14
Comment pouvons-nous repérer les carences en compétences sociales?	15
TRAVAILLER AVEC LE GROUPE CIBLE	18
Encourager la motivation et l'implication	19
L'apprentissage au sein d'un processus de socialisation :	
Priorité au travail en équipe	20
La famille et la communauté d'apprentissage.	21
Utiliser les TIC en tant qu'outil pour l'apprentissage des savoirs de base	21
Respecter la diversité	22
L'approche "Genre"	24
LINGUISTIQUE	26
Contenus de formation et finalité	26
CALCUL /ARITHMETIQUE	27
Apports théoriques et contenus de formation	27
LES COMPETENCES EN COMMUNICATION	28
Apports théoriques et contenus de formation	28
SANTE, HYGIENE ET SECURITE	28
Apports théoriques et contenus de formation	28



PART 2 BOITE A OUTILS	29
Utilisation du vocabulaire en vue d'un stage	30
Acquisition de vocabulaire technique écrit/oral	31
Identifier les mots clés de l'identité	36
Structurer un discours chronologiquement	40
Compétences mathématiques de base	61
Organiser son temps en utilisant les quatre opérations de base	66
Se présenter	70
Hygiène et sécurité	75
Le chariot de maintenance	81



Préface

Au cours des dernières années, la problématique « des savoirs de base » est devenue une priorité dans la plupart des pays européens. Une attention toute particulière est apportée à ce qui est appelé d'une manière générale « l'analphabétisme fonctionnel » défini comme étant « *la capacité à lire, écrire et parler dans une langue donnée et à maîtriser les mathématiques au niveau nécessaire à l'exercice du poste de travail et dans la société d'une manière générale.*

Cependant un adulte sur quatre en Europe, ne possède pas les savoirs de base indispensables pour répondre, dans la vie au quotidien et professionnelle, aux exigences d'une société complexe et en évolution. Des programmes d'alphabétisation ayant pour finalité la lutte contre l'exclusion existent mais ciblent principalement un niveau général de savoirs à atteindre. Le réseau Européen des Savoirs de Base préconise « la participation des salariés, des populations actives et la mise en place d'actions de formation au sein des collectifs de travail, la participation de ces publics aux dispositifs de formation existants et l'utilisation de ces compétences dans le contexte familial au quotidien. Des programmes allant dans ce sens devraient avoir un impact significatif sur le niveau de maîtrise des savoirs de base de la population

Il existe de réels besoins en formation pour certains secteurs professionnels alors que la demande pour des personnes sans qualification ou avec de faibles niveaux de qualification diminue sur le marché de l'emploi. La complexité croissante des emplois nécessite l'élévation du niveau de maîtrise des savoirs de base et des compétences en communication y compris pour des emplois peu qualifiés en particulier pour garantir la qualité et la sécurité au travail.

Le secteur de la Propreté peut être considéré comme un secteur émergent, qui offre de nombreuses opportunités d'emploi et qui apporte une réponse appropriée à la volonté des entreprises d'externaliser certaines activités. Ce secteur en pleine structuration, s'organise et se professionnalise. Les qualifications se développent et offrent de véritables opportunités de carrière.

Ce Guide a essentiellement été conçu pour les organismes de formation et les formateurs.





Part 1

Guide pédagogique



LES OBJECTIFS

Ce dispositif de formation a trois objectifs prioritaires à savoir:

- Apporter les savoir, savoir-faire et savoir être au niveau de maîtrise nécessaire pour exercer le métier d'agent d'entretien.
- Inclure dans cette qualification l'apprentissage et le renforcement des compétences linguistiques écrites et orales, qui permettront de s'exprimer de comprendre et de communiquer dans un contexte professionnel. Dans notre démarche l'apprentissage des savoirs de base fait corps avec le processus de qualification.
- Développer l'autonomie des participants dans leur environnement socioéconomique et faciliter leur insertion professionnelle grâce à la mobilisation des ressources et acteurs locaux

La formation est organisée en Unités thématiques qui traitent de l'information sur les publics cible, la linguistique, le calcul, la communication et de l'hygiène et de la sécurité au travail. Tous ces thèmes sont en lien direct avec les techniques et les situations professionnelles

Ainsi le travail sur la linguistique est relié aux tâches, missions et situations que le salarié rencontre au quotidien dans son travail. Une des priorités de cette formation est d'utiliser et enrichir le vocabulaire professionnel et technique, d'être capable de décrire des situations courantes, de détailler des processus de nettoyage, de connaître le matériel professionnel utilise et les produits(le chariot, les détergents...) et d'apprendre les techniques de nettoyage. L'apprenant peut identifier des spécificités liées à son poste et développer des capacités spatio-temporelles.

La formation au calcul et mathématiques de base a pour objectif que les participants soient capables d'effectuer les 4 opérations, d'utiliser un agenda, de connaître les jours de la semaine, mois et heures afin d'organiser leur temps. . De même, l'unité de formation sur l'hygiène et la sécurité au travail concernera essentiellement les consignes d'utilisation des produits, les pictogrammes, le respect des règles d'hygiène et les gestes et postures réduisant la pénibilité des tâches et les problèmes de santé.

Les unités de formation aux savoirs de base sont composées de différentes activités qui sont des activités d'apprentissage mais qui correspondent également à des activités et situations de travail. Afin de mettre en oeuvre ces activités des outils pédagogiques sont proposés et pourront être donnés aux participants. Parmi ces outils on trouvera des exercices, des données et éléments théoriques et des suggestions de jeux de rôles.

Ce dispositif de formation est destiné aux travailleurs qui souhaitent réactualiser et développer leurs connaissances en savoir de base afin de renforcer leurs possibilités de maintien dans l'emploi dans l'entreprise mais aussi aux personnes faiblement qualifiées, qui ne maîtrisent pas les savoirs de base et qui souhaitent trouver un emploi dans ce secteur professionnel.

Toutes les unités de formation peuvent être présentées ou accompagnées d'un travail et d'exercices sur Le travail en équipe, l'esprit d'équipe et la responsabilité sociale des individus au sein d'un collectif de travail. La coopération et l'entraide entre les participants peuvent également stimuler l'apprentissage des savoirs de base.



Le contenu de formation ainsi que la démarche pédagogique ont été développés en partenariat avec le FARE et des employeurs au niveau français et L'agence pour l'emploi de Dunajska Streda en Slovaquie qui était chargée d'identifier les besoins des entreprises de nettoyage et les profils de postes recherchés sur le marché de l'emploi slovaque afin de produire un dispositif de formation utile aux deux pays.



DEFINITIONS

La définition généralement acceptée *des savoirs de base* est la suivante :

Il s'agit de l'aptitude à lire et écrire (degré alphabétisation) ainsi que l'aptitude à parler une langue respective et à utiliser les mathématiques (aptitude en calcul) à un degré nécessaire pour fonctionner au travail et dans la société en général.

La définition *de l'analphabétisme fonctionnel* proposée par l'UNESCO est la suivante:

Est considérée « analphabète » de façon fonctionnelle toute personne qui ne peut participer à toutes les activités pour lesquelles un certain degré d'instruction est nécessaire pour une fonction utile à son groupe et à sa communauté et aussi lui permettant de continuer à utiliser la lecture, l'écriture et le calcul pour son propre développement et celui de sa communauté.



INFORMATIONS SUR LE GROUPE CIBLE

Le travail dans le secteur de la propreté

De nos jours travailler comment agent d'entretien n'a plus grand chose à voir avec la représentation archaïque du nettoyage effectué par les ménagères.

Il est nécessaire :

- D'identifier les tâches et missions liées à l'emploi, de découvrir et de comprendre l'environnement professionnel
- De comprendre et d'utiliser les techniques simples et courantes en toute sécurité, d'utiliser et d'entretenir le matériel approprié.
- De repérer et de savoir comment utiliser les différentes sortes et catégories de produits de nettoyage ce qui signifie être capable de lire les étiquettes, de réaliser les dosages, de connaître les incompatibilités entre les différents produits etc....
- D'être capable de communiquer au sein de l'entreprise et sur le lieu de travail (collègues, coéquipiers, clients, directeur) et d'utiliser les TIC
- De lire les consignes écrites, d'écrire des messages, de remplir des formulaires

Toutes ces "compétences de base nécessaires pour l'emploi seront étudiées dans le cadre de cette formation en partant toujours de situations de travail concrètes et courantes.

Qui sont les apprenants ?

Presque tout ce que nous savons de la vie des personnes analphabètes provient de celles qui ont déjà avoué leur situation en s'inscrivant comme étudiants dans les divers instituts qui proposent des cours de compétences de base. De plus, il existe quelques informations disponibles émanant de plusieurs études menées sur des personnes atteintes. Il n'est pas possible de décrire de façon générale les origines typiques d'une personne analphabète, puisque ces gens montrent des caractéristiques différentes. Néanmoins, nous pouvons faire certaines affirmations sur les principales tendances concernant, par exemple, les parcours éducatifs, les statuts socioprofessionnels, les emplois typiques etc...En même temps, il est important de distinguer plusieurs groupes de personnes atteintes (par exemple : jeunes, femmes, émigrés etc....

Même si la majorité des participants aux cours de compétences de base est âgée de 30 à 50 ans, il est évident que l'on peut retrouver cet analphabétisme dans pratiquement tous les groupes de la société. Jusqu'à l'âge de 35 ans environ, il y a plus d'hommes que de femmes qui sont étudiants dans ces cours, alors que pour les participants âgés de plus de 35 ans, on constate une distribution inverse. Cela peut s'expliquer par la situation spécifique de la plupart des femmes (plus jeunes) atteintes qui dans le cas où elles réalisent leur



problème de lecture/écriture et souhaitent participer à un cours adéquat, sont plus à même d'être confrontées à des problèmes d'organisation (garde d'enfant, obligations familiales, double fardeau emploi/famille).

La situation des jeunes gens atteints par l'analphabétisme est par diverses manières différentes de celle de leurs aînés. Ils viennent souvent juste de vivre de mauvaises expériences à l'école. Ils ne connaissent cependant pas réellement tous les aspects négatifs des problèmes de lecture/écriture dans le monde du travail. De ce fait, ils sont donc moins motivés pour prendre des cours que ceux qui ont déjà –à cause de désavantages dramatiques (parfois même la perte d'emploi) –décidé « d'avouer » et de trouver une solution à leur problème

Néanmoins, à cause de la demande croissante dans tous les secteurs professionnels, il est de nos jours aussi difficile pour un jeune analphabète de pénétrer le marché du travail que pour les autres de conserver leur emploi.

La plupart des gens montrant des signes d'analphabétisme ont soit fréquenté une école « spécialisée » ou (pour partie) ont suivi des études jusqu'au niveau secondaire. Le nombre de personnes atteintes ayant moins de 35 ans ayant été dans des classes « spécialisées » est beaucoup plus élevé, ce qui indique qu'on a, depuis 10 ou 20 ans, manifestement traité avec plus d'attention qu'auparavant les problèmes et déficits de l'enseignement général en « filtrant » ces élèves et en leur enseignant dans des classes séparées. Il est cependant toujours évident que malgré ces écoles spécialisées, des problèmes majeurs de lecture/écriture de certains individus ne sont pas suffisamment détectés et résolus.

La majorité des analphabètes de plus de 35 ans a fréquenté l'école primaire et secondaire « normale. On peut de ce fait supposer qu'à cette époque, soit leurs problèmes de lecture/écriture n'ont pas (complètement) été détectés, soit qu'ils ont même été négligés par leurs enseignants. Ainsi ces personnes ont été d'une manière ou d'une autre laissées pour compte.

Dans tous les cas, un nombre dramatique de personnes atteintes (presque 80%) n'a pas achevé son parcours scolaire. La majorité de ce groupe important est représentée par des gens de plus de 35 ans.

A cause des exigences croissantes du marché du travail, les immigrés sont bien entendu particulièrement touchés par le problème de l'analphabétisme. Les immigrés/réfugiés ne représentent cependant pas un groupe homogène parmi les analphabètes mais se répartissent en différents groupes:

- Il y a tout d'abord et avant tout, les gens qui ont eu peu ou pas d'instruction scolaire dans leurs pays d'origine respectifs. Cela signifie qu'ils sont non seulement confrontés à un problème de langue dans leur nouveau pays, mais aussi qu'ils sont incapables de lire et écrire. Parmi ce groupe, il y a une grande majorité de femmes (ce qui indique que leurs opportunités d'instruction ont été encore pires ou qu'elles ne sont souvent pas allées à l'école
- Ensuite, il existe aussi un nombre croissant de jeunes analphabètes, issus de familles d'immigrés (seconde génération) pour qui l'instruction a été négligée pour diverses raisons et selon diverses circonstances.
- Enfin, il y a des immigrés parfaitement capables de lire et écrire dans leur langue maternelle, mais qui sont devenus analphabètes du fait de leur incapacité à parler/comprendre la langue de leur nouveau pays d'accueil

Dans tous les cas, les immigrés/réfugiés atteints, sont confrontés à de nombreux problèmes en plus de ceux communément rencontrés par les analphabètes. Pour s'occuper des gens faisant partie de ce groupe cible, il est de la plus grande importance de connaître toutes leurs difficultés spécifiques

- Sentiment d'insécurité par rapport à leur statut.
- Méconnaissance de leurs statuts par le public et les idées fausses véhiculées par des media mal informés



- Manque de reconnaissance des qualifications et de l'expérience passée
- Manque de connaissance du système dans leur nouveau pays
- La séparation d'avec leur famille et amis (isolement.)

Mieux connaître ce public

La plupart des personnes qui sont confrontées à cet analphabétisme fonctionnel ont en commun leurs mauvaises expériences familiales et scolaires. Ces expériences négatives résultent souvent du manqué ou du peu de confiance qu'elles ont en leurs propres compétences. Une image négative d'eux-mêmes le plus souvent accompagnée d'un sentiment d'infériorité et de résignation ("Je ne suis pas capable de faire ceci, " je ne suis pas assez intelligent pour faire cela" " je ne pourrai jamais apprendre ça".)) En fait, la peur de l'échec et de la discrimination est un sentiment dominant chez les personnes qui rencontrent des problèmes de lecture et d'écriture.

Dans la liste qui suit, nous pourrions identifier les excuses les plus courantes et les attitudes observées chez les analphabètes fonctionnels, dans des situations qui demandent de savoir lire et écrire.

Les réactions de diversion les plus fréquentes

- Les gens disent qu'ils ont oublié leurs lunettes. Ensuite ils demandent à la personne qui leur a donné le formulaire de le compléter.
- S'ils savent que leur incapacité à lire ou écrire est sur le point d'être découverte, ils peuvent amener avec eux des distractions, par exemple un chien, un enfant ou un téléphone portable qui n'arrête pas de sonner.
- Ils disent qu'ils sont pressés et demandent s'ils peuvent emporter le formulaire ou document avec eux et le rapporter plus tard. Ils trouvent alors quelqu'un d'autre pour le remplir.
- Ils peuvent dire quelque chose du genre : « je vais consulter mon mari/ma femme avant de le remplir, alors s'il vous plaît, puis-je l'emporter et le rapporter plus tard ? »
- Ils viennent avec un ami, un compagnon ou un parent qui s'occupe de « ce genre de chose.
- Ils demandent où signer le formulaire sans essayer de lire ce qu'ils signent
- Ils deviennent évasifs et distraits si on leur pose des questions sur leurs qualifications, certificats et
- Les gens deviennent agressifs ou frustrés, prétendant que c'est à cause de toutes les questions.
- Ils disent qu'ils ne veulent aller qu'aux cours pour lesquels ils n'ont pas à remplir des formulaires.
- Ils ne cessent d'arriver en retard ou de rater les rendez-vous.
- Ils ne sont pas certains des périodes où ils ont fait les choses dans le passé, par exemple leurs emplois précédents etc.
- Lorsqu'ils ont à traiter avec les institutions telles les banques, les gens avec de faibles niveaux d'instruction préfèrent nettement les contacts face à face et retourner dans la même agence, rencontrer la même personne.
- Ils hésitent énormément à utiliser les systèmes de téléphone automatisé et les postes de travail et les bornes informatisées.
- Les gens sont plus heureux de traiter avec une entreprise dans laquelle ils peuvent développer une



bonne relation avec la personne qu'ils rencontrent à chaque visite.

- Le premier contact avec un officiel dans une organisation est souvent critique, mais si ce dernier fait preuve de sensibilité et n'est pas condescendant, la relation a toutes les chances de s'épanouir.
- Ils ne remplissent jamais rien par écrit sur le moment, mais prennent les formulaires et les rapportent lorsqu'ils reviennent la fois suivante.
- Ils vous demandent sans cesse d'expliquer ce qu'ils viennent de lire.
- Leurs yeux ne peuvent pas bouger correctement lorsqu'ils lisent.
- Ils ne répondent pas aux avis, factures etc. envoyés par la poste.
- Ils vous demandent de les appeler plutôt que de leur envoyer les informations par courrier.
- Ils refusent généralement des opportunités qui demandent de savoir lire/écrire.
- Socialement, ils apparaissent souvent comme timides, bizarres et très peu bavards.
- Ils peuvent agir agressivement ou faire continuellement des blagues pour masquer une faible confiance en eux.
- S'ils écrivent quelque chose, ils font des fautes d'orthographe, il y a des inversions de lettres et de mots, des oublis de lettres, ils peuvent écrire en partant du côté droit de la feuille (selon s'ils sont droitiers ou gauchers).
- Les gens disent qu'ils se sont blessés à la main ou au bras, parfois même au point d'avoir un bandage ou le bras en écharpe.

Comment pouvons-nous détecter les problèmes de lecture, écriture et calcul ?

Les principaux indicateurs peuvent être perçus à travers le comportement de la personne qui le plus souvent présente également des problèmes interpersonnels et relationnels. La majorité des indicateurs listés ci-dessous sont en lien direct avec les stratégies de dissimulation déployés par les apprenants, conscients de leurs carences, afin d'éviter d'être découverts.

Problèmes de lecture

- déclare qu'il/elle ne peut pas lire ou a de grosses difficultés à le faire
- déchiffre mot à mot sans comprendre
- lit lentement et en hésitant
- ne semble pas comprendre les informations contenues dans le document
- ne peut pas trouver les informations dans le document (schéma, emploi du temps prospectus) sans avoir recours à la totalité du document
- *doit lire à haute-voix, bouge les lèvres, murmure ...
- *trouve sans cesse des excuses relatives à la vue (lunettes oubliées, écriture trop petite...) et peut demander à l'interlocuteur de lui dire ce qui est écrit



Problèmes d'écriture

- ne peut pas former les lettres ou le fait très lentement – tient le stylo bizarrement
- les mots courants (nom, adresse, noms de lieux familiers) sont à peine reconnaissables lorsqu'ils sont écrits spontanément ou copiés
- remplir des formulaires pose problème
- de nombreuses fautes d'orthographe
- dit qu'il/elle ne sait pas écrire ou le fait difficilement

Problèmes en calcul

- ne sait pas lire ou écrire les chiffres
- ne sait pas compter
- ne peut pas additionner ou soustraire
- le calcul mental simple semble impossible ou être une source d'erreurs fréquentes

Comment pouvons-nous repérer les carences en compétences sociales?

Comment pouvons-nous reconnaître les carences en compétences sociales pour les publics qui rencontrent des difficultés de lecture et d'écriture? Quels sont les comportements révélateurs?

Sans aller jusqu'à l'utilisation de tests conventionnels de détection, les formateurs peuvent prêter attention à certains indicateurs spécifiques des différents problèmes. Ces indicateurs peuvent plus facilement être mis à jour dans les différents domaines de communication et de relations interpersonnelles listés ci-dessous:

- Expression orale
- Ecoute
- Raisonnement logique
- Relation au temps
- Relation à l'espace



Difficultés d'expression orale

- Utilise un vocabulaire limité et des mots imprécis
- Utilise uniquement le présent
- Confond certains sons et mots (peut avoir besoin d'une thérapie du langage)
- Commet des erreurs grammaticales
- Incapable de s'exprimer spontanément et avec facilité
- Difficile à comprendre
- A des problèmes pour se presser

Difficultés d'écoute

- entend mal certains sons et des mots (peut avoir des problèmes d'audition)
- apporte des réponses inappropriées aux questions et instructions
- demande qu'on lui répète les questions et instructions
- Compréhension inexacte des questions, instructions et des informations
- Semble perturbé et crispé.
- Manque de concentration
- Ne semble pas attentif lorsqu'on lui parle.

Difficultés de raisonnement logique

- Est incapable de faire des comparaisons entre 2 éléments (ou plus de 2)
- Ne peut prendre en compte simultanément plusieurs aspects d'un problème
- Ne peut pas identifier les différents aspects d'une question
- Ne peut pas imaginer différentes possibilités
- Ne peut pas formuler des hypothèses
- Ne fait pas de lien de cause à effet
- N'utilise pas le conditionnel
- Est incapable de combiner des notions duales (lieu/temps ; étendue de temps/distance; tableau à double entrée)
- Les attitudes apparaissent contradictoires
- A des difficultés pour argumenter



Difficultés dans la relation au temps

- Ne peut pas situer les événements en relation au moment présent (notion d'avant, pendant, après)
- Ne peut pas estimer s'il/elle va être à l'heure (trop tôt, trop tard)
- Ne saisit pas la notion d'ordre chronologique ou de divisions du temps (heure, jour, moi, année)
- Ne peut pas lire et écrire le temps de différentes manières
- Ne peut estimer combien de temps quelque chose va durer
- Ne peut pas faire le lien entre l'âge et la date de naissance
- Ne peut pas situer chronologiquement plusieurs événements
- Est incapable de se projeter dans le futur

Difficultés dans la relation à l'espace

- Incapable de donner des détails au sujet des lieux mentionnés
- Ne peut pas distinguer le haut/le bas, la droite/la gauche, devant/derrière, loin/près
- Ne peut pas placer l'écriture correctement sur la page ou le tableau
- Incapable d'estimer les distances
- Ne peut pas identifier les données d'une carte routière ou d'un plan de ville



TRAVAILLER AVEC LE GROUPE CIBLE

Certaines études psychologiques affirment que le sentiment de honte associé à l'incapacité de lire est aussi puissant que celui associé à l'inceste. "J'ai l'impression de fondre sur le sol, lorsqu'une personne intelligente découvre mes problèmes de lecture", dit un participant à une formation „savoirs de base“, lors d'un entretien

Le client est avant tout peu enclin à admettre ses problèmes s'il est abordé de front à propos de ses faiblesses en écriture, lecture ou de calcul (par exemple par des questions comme "savez-vous lire et écrire ?". Il/elle peut même nier les cas les plus évidents, tels qu'une situation concrète dans laquelle il/elle est incapable de mener à bien une tâche de lecture ou d'écriture (remplir un formulaire) Il y a donc des manières plus appropriées pour la personne « détectante » de prendre du recul et d'agir prudemment en évitant les questions directes, afin de créer une atmosphère de communication agréable et constructive pour le/la client(e) De plus, il faut qu'il soit clair pour le client qu'il/elle n'est pas face à quelqu'un qui le/la teste, ni à une institution qui accuse ou même sanctionne

A l'inverse, on doit offrir à ces personnes une relation et une atmosphère favorables à la discussion, caractérisées par la confiance et le sentiment de sécurité. Ils (elles) doivent être délicatement, c'est-à-dire « pas à pas », confronté(e)s à des questions moins directes (par exemple, « que pensez-vous de votre situation ? », « Que pensez-vous qu'il se passe ici ? Grâce à cela, ils seront motivés pour parler ouvertement et honnêtement de leurs problèmes. Selon les déclarations de nombreux analphabètes, parlant –pour la première fois- de leurs difficultés à lire et écrire à une personne « publique » -c'est-à-dire une personne de confiance qui ne fait pas partie de leur entourage proche, c'est une expérience essentielle, malgré toutes les insécurités et les efforts, ils éprouvent un sentiment d'énorme soulagement

Compte tenu des difficultés rencontrées par ce public lors de la scolarité, il est important de garder en mémoire que la démarche pédagogique consiste à partir de situations professionnelles que le participant va rencontrer dans une entreprise de nettoyage, puis à observer et identifier les tâches à réaliser afin d'acquérir les savoirs nécessaires pour les réaliser

En lien avec cette démarche spécifique nous suggérons que la première étape de la formation consiste à organiser des visites d'entreprises, des rencontres et discussions ouvertes avec des professionnels de ce secteur d'activité. Ces observations constitueront le point de départ de l'apprentissage et de la pratique professionnelle.

Pour les demandeurs d'emploi, cela permettra à l'équipe pédagogique d'introduire 2 actions qui vont servir de fil rouge à la formation et faciliter l'insertion professionnelle, à savoir:

- **La représentation du métier** : A partir des observations effectuées pendant ces visites, nous demanderons aux participants de nous donner une première impression du contenu des métiers de la propreté. Nous commencerons à établir une fiche Métier à partir de cette première vision qui sera ensuite enrichie au fur et à mesure de la formation. Ce premier travail va nous permettre aussi de mettre en évidence les premiers termes, les premières expressions liées à la profession.
- **La connaissance du monde du travail** : Ces visites en entreprises sont aussi l'occasion de travailler sur les représentations que chacun a du monde du travail. Afin de prendre en compte la diversité culturelle du public accueilli, cet aspect nous semble essentiel pour permettre de réussir une réelle insertion professionnelle. Il s'agit à la fin de la formation de pouvoir donner à l'ensemble des participants une vision claire du fonctionnement du monde du travail en France en s'appuyant sur des concepts tels que : entreprise, contrat, horaires, consignes, clients, équipe, ...



Cette première étape de la formation permet d'entrer en confiance dans le processus d'apprentissage en sollicitant les participants à partir de l'observation du métier que chacun a pu faire

Nous développerons la même démarche tout au long de cette formation :

- Pour les aspects techniques, nous commençons par mettre les stagiaires en situation, par leur faire exécuter les premiers gestes, les premières manipulations. Cette expérimentation est l'occasion de mettre en évidence le vocabulaire, les expressions nécessaires pour appréhender l'activité. Dans un deuxième temps, nous travaillons l'acquisition de ce vocabulaire, de ces expressions. Pour terminer l'apprentissage, nous reprenons la pratique en insistant sur certaines bases théoriques sur lesquelles les participants vont pouvoir s'appuyer pour maîtriser l'activité.
- Pour les comportements adaptés à l'emploi d'agent de propreté, nous partirons d'une situation courante à partir de laquelle nous effectuerons des simulations. Comme précédemment nous fournirons les ressources nécessaires (expressions, méthodes...) pour vivre au mieux ces situations. Enfin, nous mettrons en évidence certaines bases théoriques.

Encourager la motivation et l'implication

Le plus intéressant est que beaucoup d'analphabètes fonctionnels qui ont finalement eu la chance de parler de leur situation, révèlent aussi une ou même plusieurs types de motivations pour un changement. Ces différents éléments de motivation doivent être repérés par le conseiller, ils doivent être identifiés et constamment mis en exergue comme arguments de motivation externe et d'encouragement. C'est pour cette raison qu'il est essentiel de savoir qu'un ou plusieurs des points suivants sont vrais pour la plupart des gens, dans une situation « d'aveux » :

Ils ne veulent plus dépendre de quelqu'un d'autre (y compris de la personne qui a lu et écrit pour eux jusqu'alors) Dans certains cas, les participants ont perdu leur « personne aidante », à cause d'un divorce, d'un décès ou pour d'autres raisons. Par conséquent, ils doivent devenir subitement indépendants et trouver de nouvelles solutions.

- Ils veulent garder (ou trouver) un emploi ou bien améliorer leur situation professionnelle. Dans certains cas, des formations spécifiques et qualifiantes deviennent nécessaires.
- Ils aimeraient enfin être capables de lire les journaux et des livres, c'est-à-dire être capables d'utiliser les moyens et outils d'informations qu'offre la société.
- Ils aimeraient aider leurs enfants pour les devoirs.



Enfin, ils voudraient vivre sans avoir à cacher quelque chose à leur entourage. Une fois les carences en lecture/écriture ou calcul décelées et le client d'accord pour améliorer ses capacités de lecture/écriture, une aide spécifique est nécessaire afin de maintenir la motivation pendant la phase d'apprentissage. Lorsqu'une relation de confiance est installée entre l'apprenant et le formateur, celui-ci deviendra le « mentor » idéal pour accompagner l'apprenant dans cette période cruciale de sa vie.

Plus important encore, les participants ont besoin de retours positifs constants quant à leur progression pendant leur apprentissage, ainsi que de fixer de nouveaux objectifs avec leur conseiller.

Les participants auront ainsi la possibilité d'utiliser concrètement, dans des situations de la vie quotidienne, les compétences acquises, comme par exemple aller faire les courses, visiter des endroits où ils auront besoin d'exercer leurs compétences de lecture et d'écriture et /ou elles leur permettront tout simplement d'être plus performants sur leur poste de travail.

De plus, il peut être important dans certains cas, pour les conseillers d'organiser et de mutualiser les efforts combinés des professeurs, formateurs, linguistes, thérapeutes du langage, bibliothécaires - peut-être aussi de directeurs d'entreprises, afin de trouver les meilleures solutions pour leurs clients. Ces efforts conjugués, la coopération des divers partenaires apporteront un résultat fructueux dans la lutte contre l'analphabétisme fonctionnel.

L'apprentissage au sein d'un processus de socialisation : Priorité au travail en équipe

Compte tenu des caractéristiques psychologiques et des comportements spécifiques fréquemment observés chez le public cible (faible estime de soi, craintes, sentiment de honte, tendance à s'isoler etc.) la formation aux savoirs de base sur le lieu de travail devra systématiquement reposer sur la motivation des apprenants à inter-agir, et à travailler en équipe le plus possible afin de combattre et de dépasser les problèmes personnels respectifs.

Afin d'atteindre les objectifs de l'apprentissage, les formateurs devront donner la priorité aux démarches et principes pédagogiques suivants :

- Les apprenants peuvent et veulent prendre des responsabilités pour eux-mêmes et pour le groupe.
- Chaque individu peut apporter sa contribution pour la réussite de l'apprentissage de tout le groupe.
- Préférer une orientation « résolution de problèmes » plutôt que de pointer les erreurs et les faiblesses.

En respect de ces principes, de nombreuses méthodes et exercices sont proposés et ont été testés (voir la partie méthodes et outils) Ils pourront être mis en œuvre au travers d'activités réalisées en binômes, de groupes de travail, d'entraide, et permutation de rôles (l'apprenant fait fonction de formateur dans des domaines où il a la compétence, ou un niveau de savoir et de maîtrise pouvant être utile au groupe et facilitateur pour l'atteinte des objectifs. De cette façon, la dynamique de groupe, le travail en équipe, l'esprit d'équipe et la responsabilité sociale d'un individu au sein d'un collectif de travail est particulièrement encouragée.



La famille et la communauté d'apprentissage.

La famille et la communauté d'apprentissage sont deux exemples qui illustrent le concept simple mais radical que « l'enseignement devrait être délivré où les gens se trouvent plutôt que des les forcer ou les inviter à se rendre dans un lieu précis, tel que le collège, qui est tout à fait en dehors de leur vie de tous les jours.

Dans certains cas les personnes ne peuvent pas quitter leur localité par exemple parce qu'elles ont des personnes à charge, vivent dans des zones isolées ou faiblement desservies par les transports en commun ou à cause d'une situation financière trop difficile. Il existe d'autres difficultés liées au fait d'organiser la formation ou l'apprentissage dans un collège tel que la crainte qu'induisent de telles institutions chez ceux qui n'y sont pas familiers. En d'autres termes, les barrières organisationnelles et institutionnelles peuvent se révéler très dissuasives pour que des adultes s'impliquent dans des parcours de formation et encore plus lorsqu'il va leur être demandé de laisser leur famille ou leur quartier pour aller suivre une formation qui en elle-même peut susciter la crainte.

Il y a différents moyens d'organiser l'apprentissage localement tels que :

- L'organisation de cours dans des endroits tels que les centres de loisirs, les centres sociaux les maisons communales, les centres culturels, les prisons, les hôpitaux,
- La formation en ligne où les apprenants accèdent à la formation principalement via Internet, soit de chez eux soit à partir de lieux d'accès multimédia ou de médiathèque.
- La formation sur le lieu de travail
- La mixité des modes d'apprentissage (apprentissage en ligne et formation en groupe sur le lieu de travail ou dans des centres de formation locaux)

Utiliser les TIC en tant qu'outil pour l'apprentissage des savoirs de base

De plus en plus les employeurs considèrent l'utilisation de l'informatique comme une compétence de base. Même si elle se limite à l'utilisation du clavier. Ainsi le fait d'utiliser l'informatique dans une formation aux savoirs de base est une valeur ajoutée pour les apprenants. De plus, les apprenants qui ont travaillé sur leurs savoirs de base en utilisant l'ordinateur seront capables d'envoyer des emails, de participer à des "chats" de concevoir leur blog. Pour les personnes souffrant de dyslexie l'environnement Word est très utile car il propose un correcteur d'orthographe et de grammaire. Apprendre à utiliser une feuille de calcul permettra de gagner du temps pour effectuer des calculs en utilisant simplement quelques touches et fonctions. Il est également possible d'utiliser des formulaires en ligne pour développer la capacité des formés à remplir des formulaires. .

Dans l'immédiat, apprendre à travers les TIC peut transformer l'apprentissage en plaisir – Plaisir ! Cette valeur ajoutée qui fait de l'apprentissage un plaisir ne doit pas être sous estimée.

Utiliser les TIC c'est à la fois relever des challenges et profiter d'avantages :

- Utiliser un ordinateur pour la première fois peut sembler compliqué aussi est-il nécessaire de prévoir une séance d'initiation à l'utilisation d'un ordinateur et à la navigation sur Internet
- Travailler seul face à l'ordinateur signifie de bien gérer son temps et la capacité à résister aux distractions et tentations mais apprendre à gérer son temps est en soi très formateur.
- La flexibilité: les apprenants peuvent accéder aux ressources pédagogiques non seulement en classe mais aussi en utilisant l'ordinateur chez eux, dans un cyber café ou une bibliothèque. Ils peuvent apprendre à leur rythme. Ils peuvent apprendre seuls pendant que le formateur apporte un soutien particulier à un autre stagiaire. Ils peuvent apprendre seuls ou en groupe.
- Etablir la confiance : Dans une classe certains apprenants sont découragés ou subissent la pression lorsque leurs collègues semblent apprendre plus vite qu'eux. Apprendre avec un ordinateur gomme complètement ces sentiments et les fautes d'inattention peuvent facilement être corrigées sur ordinateur.
- Augmenter l'intérêt : les TIC rendent les cours plus dynamiques, interactifs et proposent une large variété de supports pédagogiques. .

Il existe certains pré-requis à l'utilisation des TIC dans une optique de développement des savoirs de base et de la motivation des apprenants tels que:

- Un environnement de formation accueillant
- Des formateurs expérimentés dans l'utilisation des TIC pour la formation aux savoirs de base.
- Des ressources pédagogiques de bonne qualité ;
- Des logiciels et outils multimédia de bonne qualité avec manuel et consignes d'utilisation.

Respecter la diversité

La gestion de la diversité est généralement un moyen de tirer profit de la force de travail de l'entreprise en étant à la fois un élément de promotion et de mise en lumière de la politique d'égalité des chances développée.

Gérer la diversité signifie :

1. Identifier les impacts positifs de la diversité
2. Développer des stratégies qui permettent d'atteindre ces résultats.

Ainsi, une approche basée sur la diversité implique de :

- Admettre que toutes les personnes ne sont pas identiques en termes de statut et situation sociale.



- Reconnaître que les individus ont des besoins différents qui pour partie proviennent de leur situation sociale
- Valoriser tous les individus équitablement
- Donner à tous l'opportunité d'utiliser et de développer tout leur potentiel
- De proposer du "sur mesure" en ce qui concerne les opportunités afin de prendre en compte les besoins spécifiques de chacun.

Les groupes pouvant être considérés comme "diversifiés" pourraient inclure:

- Les femmes et en particulier celles qui sont au foyer.
- Les personnes pour lesquelles la mobilité est une difficulté (pas d'accès aux moyens de transports, garde de parents âgés au domicile)
- Les habitants des zones rurales isolées.
- Les travailleurs intérimaires qui ne peuvent pas s'impliquer ou participer à des actions de formation ou des cours classiques.
- Les personnes handicapées. physiques
- Les personnes présentant des problèmes psychiques ou des difficultés spécifiques d'apprentissage.
- Les seniors
- Les homosexuels, transsexuels
- Les personnes immigrées ou réfugiées qui ne maîtrisent pas les savoirs de base linguistiques.
- Les personnes appartenant à des groupes socio-économiques défavorisés. ;
- Les personnes qui ont des difficultés à lire, écrire compter et à communiquer.
- Les chômeurs de longue durée. ET
- Dans le domaine de l'éducation, les différents modes d'apprentissage.

Trois points importants sont à noter:

1. Certains individus présentent des handicaps multiples.
2. Certains individus appartenant à des groupes considérés comme défavorisés ne rencontrent aucune difficulté
3. Certaines personnes ont une si faible estime d'eux-mêmes qu'ils peuvent même croire que l'apprentissage ou la formation n'est pas fait pour eux

Les apprenants ne doivent pas être stéréotypés en fonction du groupe social auquel ils semblent appartenir. L'offre de formation doit cibler les besoins des individus tout tenant compte que leur situation sociale peut avoir une influence.



Les formateurs et professeurs doivent développer leurs compétences en matière de diversité, à savoir :

1. Prendre du recul a) identifier les facteurs dans leurs propres pratiques qui peuvent être vecteurs de difficultés. b) reconnaître les situations où leurs propres croyances ou certitudes ont influencé leur jugement ou comportement.
2. Traiter chacun avec respect et en tant qu'individu unique. a) prononcer les noms et prénoms correctement b) Apprendre les mots qui peuvent être une offense et ceux qui sont acceptables pour décrire certains groupes. c) Identifier quel type d'attitude pourrait être involontairement offensante.
3. Continuer à apprendre par exemple a) du feedback des collègues; b) par la découverte de différents points de vue c) par l'étude d'autres cultures et valeurs d) de ses propres erreurs.
4. Développer une bonne communication a) Comprendre les différences culturelles dans la communication b) Adapter son discours en fonction de la maîtrise de la langue de nos interlocuteurs c) écouter attentivement d) Vérifier que notre message a bien été compris.
5. Etre mobilisateur a) S'assurer que personne n'est laissé de côté b) Créer une atmosphère où chacun se sent autorisé à s'exprimer librement. c) Accueillir positivement les nouveaux points de vue.
6. Avoir de l'assurance : a) Lutter contre la discrimination au sens large; b) encourager les victimes de harcèlement ou de discrimination à en parler.
7. Elargir leurs réseaux : développer les contacts personnels et professionnels avec des personnes d'autres secteurs et origines.

L'approche "Genre"

En conclusion, l'approche genre repose sur l'existence d'égal traitement et d'actions positives, et tout cela devrait être en place. Fondamentalement il s'agit de reconnaître que le « modèle masculin » (l'homme en gagne-pain principal dont la carrière n'est jamais perturbée par des responsabilités familiales) ne représente pas une norme à laquelle les femmes devraient s'adapter, quelle que soit leur situation personnelle ; il existe de multiples modèles aussi valables les uns que les autres. De plus, autant il y a des hommes à qui ne correspond pas le « modèle masculin » (les chômeurs de longue durée, par exemple), autant il y a des femmes à qui ce modèle correspond.

Ainsi ce problème concerne à la fois les hommes et les femmes ; on ne peut pas et on ne devrait pas les cloisonner et les stéréotyper.

Voici quelques conseils pratiques pour intégrer la dimension de genre :

- Impliquez et les hommes et les femmes dans la prise de décision
- Réfléchissez à l'impact de vos décisions pour voir si elles auront des conséquences différentes pour les femmes et les hommes dans le secteur ciblé par la formation. Par exemple, si plus de femmes que d'hommes travaillent à temps partiel, toute formation doit aussi être proposée à temps partiel.



- Réfléchissez aux notions stéréotypées d' « emploi féminin » et d' « emploi masculin » - en Europe on ne trouve pas de femmes dans le travail manuel, mais de par le passé, et ailleurs dans le monde aujourd'hui, ce sont les femmes qui réalisent une grande partie du travail manuel. Les femmes européennes ne sont pas non plus considérées comme des plombiers, électriciens, ou techniciens informatiques potentiels, mais il n'y a aucune raison de les empêcher de choisir ces métiers porteurs et bien rémunérés. Elargissez donc votre politique de recrutement et repensez votre publicité pour attirer les deux sexes.
- Vérifiez si les politiques de l'enseignement et de la formation professionnelle ont un impact différent sur les hommes et les femmes. Par exemple :
 - Si les cours ont lieu uniquement le soir, ou dans des endroits non accessibles par les transports en commun, est-ce que les femmes peuvent y assister aussi facilement que les hommes ?
 - Si les cours ont lieu uniquement le jour, est-ce que les hommes ayant un emploi à plein temps peuvent y accéder aussi facilement que les femmes qui travaillent à temps partiel ou qui restent au foyer ?
 - Si l'emploi du temps n'est pas souple, les hommes peuvent-ils caser les cours dans leur emploi du temps actuel plus facilement que les femmes ?
 - Proposez-vous un dispositif de garde d'enfants, là où les enfants sont plus susceptibles d'être à la charge des femmes ?
- Les normes et valeurs dominantes freinent-elles la participation des hommes ou des femmes dans le programme éducatif à évaluer ?
- Contrôlez le ratio hommes/femmes parmi les participants ; est-ce que l'environnement facilite l'apprentissage des deux sexes ?
- Réfléchissez bien au langage que vous allez employer : est-il neutre par rapport au genre ou est-ce qu'il sous-entend l'infériorité d'un sexe par rapport à l'autre ? Ou alors part-il de la supposition qu'un des sexes a de meilleures capacités innées par rapport à une profession ou à l'apprentissage ?
- Lorsque la formation/l'enseignement professionnel est en cours, cherchez des éléments qui montrent que :
 - Les femmes et les hommes bénéficient d'un traitement égal et d'un temps égal de la part du formateur
- On remet en question toute généralisation concernant les hommes et les femmes ; on n'admet pas de plaisanteries sexistes



LINGUISTIQUE

Contenus de formation et finalité

- Réutiliser le vocabulaire professionnel avant une période de stage pratique afin de renforcer la confiance en soi – Réviser l'ensemble du vocabulaire technique acquis
- Acquérir et maîtriser le vocabulaire professionnel, étudié avec le formateur technique, à l'oral et à l'écrit et reconnaître ces mots sur des documents écrits.
- Construire des phrases structures pour décrire les activités de nettoyage. Cet exercice a pour but d'utiliser le vocabulaire technique et de l'enrichir pour l'utiliser dans des phrases en utilisant les verbes d'action appropriés
- Identifier les mots clés pour décrire l'identité et identifier les informations personnelles sur un formulaire écrit
- Rapporter des événements dans un ordre chronologique et expliquer les différentes étapes d'une activité de nettoyage.
- Maîtriser les termes professionnels
- Développer des compétences spatiales en étant capable de trouver son chemin dans un immeuble et de situer correctement les objets et les lieux.
- Enrichir son vocabulaire en formulant clairement les consignes.
- Identifier et connaître l'utilisation des produits de nettoyage
- Acquérir le vocabulaire professionnel
- Apprendre les techniques de nettoyage
- Connaître le chariot de nettoyage



CALCUL / ARITHMETIQUE

Apports théoriques et contenus de formation

La priorité sera de travailler cette matière en lien direct avec l'environnement professionnel et l'utilisation du calcul dans les tâches quotidiennes

En effet, pour renforcer l'employabilité des personnes grâce au développement de leurs compétences en calcul il est primordial que les contenus de formation soient directement en lien avec les tâches et missions que ces employés doivent accomplir dans leur pratique professionnelle au quotidien.

Une des finalités de ce type de formation est de développer l'intérêt et la connaissance des apprenants pour qu'ils sachent utiliser les informations chiffrées, qu'ils raisonnent logiquement et qu'ils sachent quelle opération effectuer pour obtenir le résultat recherché.

Prendre en compte les conseils suivants :

- Proposer une révision générale des bases de calcul (explication et démonstration) et vérifier la compréhension des participants (additionner, soustraire, multiplier, diviser etc.)
- Pas de pression, laisser du temps aux apprenants pour faire les exercices.
- Intérêt pratique, lien direct avec la situation de travail.
- Pour rendre les exercices attrayants et pertinents privilégier les énoncés en lien avec le poste et les activités de travail.
- Utiliser du matériel authentique, par exemple les documents que les apprenants doivent remplir tous les jours, afin de renforcer l'utilité de la formation.
- Demander aux participants d'apporter leurs propres documents et formulaires.
- Les exercices peuvent toujours servir de base à l'échange de pratiques et d'expériences, à la réflexion sur les compétences, les forces et faiblesses des apprenants ainsi qu'à ouvrir la discussion sur les succès et échecs passés et sur les projets.
- Ces exercices sur les bases mathématiques peuvent aussi servir de base pour introduire l'unité de formation à la communication au cours de laquelle les participants devront s'exercer à transmettre des informations à leurs collègues.
- Les exercices peuvent être un travail écrit préparatoire aux jeux de rôles
- Les exercices doivent être faits individuellement car ils vont permettre de vérifier la compréhension de chacun. Les résultats pourront ensuite être comparés en grand groupe



Les exercices proposés ciblent l'acquisition des compétences suivantes:

- Les compétences de base en calcul, l'utilisation de données et informations mathématiques
- La capacité à effectuer les 4 opérations et à les utiliser.
- La capacité à gérer son temps en utilisant les 4 opérations.
- La connaissance des heures, jours, mois et les calculs s'y référant.
- L'utilisation d'un agenda pour organiser et planifier son travail et son temps

LES COMPETENCES EN COMMUNICATION

Apports théoriques et contenus de formation

- Se présenter
- Présenter un discours ou une information dans l'ordre chronologique

SANTE, HYGIENE ET SECURITE

Apports théoriques et contenus de formation

- Les Pictogrammes
- La Sécurité
- Se laver les mains
- Le chariot de nettoyage



Part 2

Boîte à outils **Exercices,** **Objectifs,** **Méthodes** **et ressources** **pédagogiques**



1

Utilisation du vocabulaire en vue d'un stage

Objectifs	Prendre confiance en soi en vue d'un stage par la révision de tout le vocabulaire déjà vu en formation technique
Matériel	Paper-board
Durée	Variable selon le nombre de participants et la quantité de vocabulaire déjà vu
Méthodes	<ul style="list-style-type: none">▪ Sous-groupes▪ Restitution en groupe▪ Echanges spontanés▪ Intervention et soutien du formateur
Déroulement	<ul style="list-style-type: none">▪ Sur un paper board, écrire l'alphabet verticalement.▪ Par équipe, les stagiaires essaient de trouver un mot commençant par chaque lettre de l'alphabet▪ Restitution en groupe, on complète éventuellement avec des mots oubliés▪ Puis, intervention du formateur pour observation phonie-graphie▪ Lecture en commun et individuelle
Variantes	<ul style="list-style-type: none">▪ Possibilité de partir des 1eres lettres des noms/prénoms des stagiaires▪ Réalisation d'un abécédaire évolutif et consultable à tout moment par le groupe▪ Possibilité de se servir de ce support pour revoir les 3 écritures (majuscule, script, cursive)
Observations personnelles	Activité très rassurante avant une étape comme le départ en stage, car les stagiaires se rendent compte de la masse de connaissances déjà acquise



2

Acquisition de vocabulaire technique écrit/oral

Finalité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Mobiliser le vocabulaire professionnel acquis avec les formatrices techniques ▪ Repérer ce vocabulaire écrit
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liste de mots de vocabulaire à assimiler (réalisée en accord avec le formateur technique) ▪ Pictogrammes des objets dont le vocabulaire est à assimiler ▪ Grille de mots croisés vierge correspondant au vocabulaire à assimiler
Durée	1 heure, selon le nombre de mots
Méthodes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Réflexion de groupe ▪ Mobilisation personnelle de la mémoire
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Brainstorming : le formateur demande aux stagiaires de se souvenir des mots vus avec le formateur technique ▪ Association de ces mots avec les pictogrammes correspondants ▪ Repérage premières lettres, repérage syllabique ▪ Saisie informatique des mots ▪ Association des étiquettes mots avec les pictogrammes. ▪ Lecture ▪ Ecriture des mots : placer les mots dans une grille vierge de mots croisés. ▪ Copie des mots sur cahier sans dessin correspondant
Variantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La grille de mots croisés peut-être totalement vierge, ou des lettres peuvent être au préalable inscrites pour aider les stagiaires



Observations personnelles	<ul style="list-style-type: none">▪ Cette activité peut-être une bonne prise de conscience de la nécessité de mise en action de la mémoire▪ Ne pas hésiter à accentuer le côté ludique de l'activité selon l'âge du public.
Observations générales	Peut-être un rituel mis en place pour systématiser l'acquisition du vocabulaire technique après les séances avec les formateurs techniques

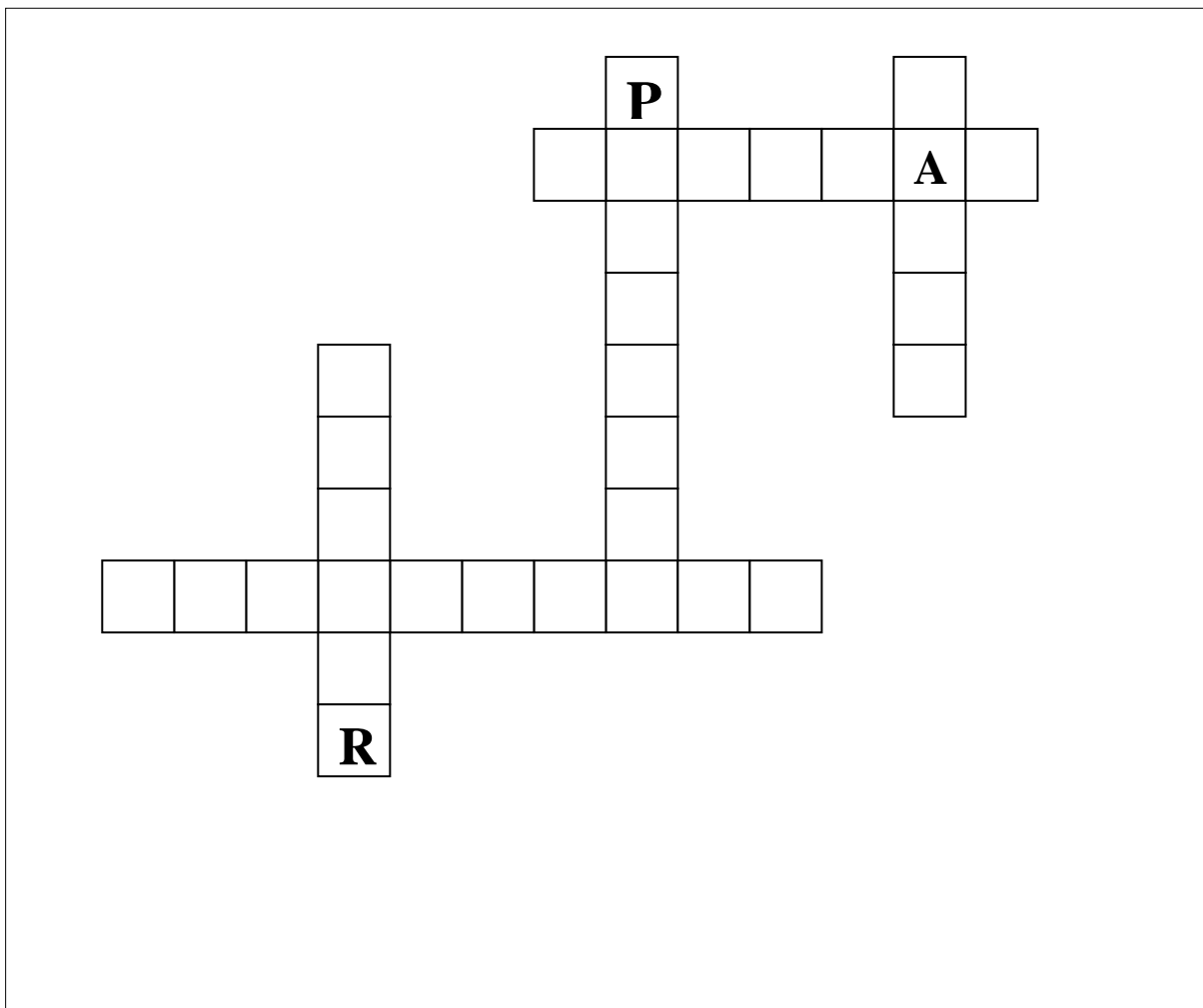


3

Acquisition de vocabulaire technique écrit/oral

Placer les 5 mots suivants en vous aidant des lettres déjà placées :

ROULEAU - PAPIER – ASPIRATEUR – BALAI - POUBELLE





4 Structurer une phrase pour décrire une action courante de nettoyage

Objectifs	<ul style="list-style-type: none">▪ Intégrer le vocabulaire technique dans une phrase▪ Enrichir son vocabulaire avec des verbes d'action appropriés▪ Décrire une action quotidienne
Matériel	Phrases saisies à l'ordinateur correspondant aux actions de nettoyage déjà vues.
Durée	2 heures (selon le nombre de participants et nombre de phrases)
Méthodes	<ul style="list-style-type: none">▪ Mise en scène personnelle▪ Groupe▪ Expression orale/ discrimination auditive
Déroulement	<ul style="list-style-type: none">▪ Le formateur donne à chacun une phrase différente sur un petit bout de papier▪ Lecture silencieuse avec ou sans aide du formateur▪ A tour de rôle, les stagiaires miment l'action décrite par la phrase doivent trouver l'action en construisant correctement la phrase de description▪ Transcription à l'écrit
Variantes	<ul style="list-style-type: none">▪ Echanges sur la syntaxe, la grammaire etc. selon les observations des stagiaires▪ Ce peut être le stagiaire « mime » qui écrit la phrase ensuite au tableau, une fois que les autres l'ont trouvée
Observations personnelles	Activité à réaliser quand la confiance est établie au sein du groupe. La mise en scène personnelle ne doit pas être vécue comme une épreuve.



5

Fiche pédagogique – mimer
l'action

Elle efface le tableau

Elle nettoie les interrupteurs

Elle enlève les toiles d'araignées

Elle balaie avec le balai trapèze

Elle dépoussière les pieds de table

Elle dépoussière les plinthes avec un chiffon

Elle vide la corbeille et elle change le sac

Il débarrasse la table de travail

Elle aère la pièce

Elle nettoie les encadrements



6

Identifier les mots clés de l'identité

Objectifs	<ul style="list-style-type: none">▪ Se repérer dans un formulaire administratif/ professionnel▪ Repérer son identité à l'écrit
Matériel	<ul style="list-style-type: none">▪ Liste des noms/ prénoms des stagiaires▪ Liste de mots en vrac▪ Ecrit professionnel avec identité ou document administratif
Durée	2 heures
Méthodes	<ul style="list-style-type: none">▪ Ecrit individuel▪ Discrimination visuelle
Déroulement	<ul style="list-style-type: none">▪ Repérage de son nom et prénom sur la liste▪ Dans une liste de mots en vrac, repérage des principaux mots de l'identité▪ Copie des mots▪ Repérage dans un document administratif authentique. Compléter ce document.
Variantes	La liste des noms prénoms peut être enrichie avec les adresses, les villes, les numéros de téléphone etc.
Références	Atelier de pédagogie personnalisé de Reims, formation expérimentale financée par le FSE- FAF propreté-FARE-FAS-GPLI



6

Fiche: Identifier les mots clés de l'identité

Mémo

Nom :
Prénom :
Adresse :
.....
.....
Tél. :
Mobile :
@.....
Bureau :
Tél. : Fax :
@.....

Numéros importants

Médecin traitant :
Ecole enfants :
Taxi :
Garage :

Papiers

Carte d'identité N° :
Délivrée le Par :
Passeport N° : valide jusqu'au
Permis N° : Immatriculation N°
Assurance N° : Assureur :
N° SS : N° Mutuelle :



EN CAS D'ACCIDENT PREVENIR

Nom :

Adresse :

.....

Tél. :

Groupe sanguin : R.H. :

Allergies :



7 Identifier les mots clés de l'identité

Atelier de Pédagogie Personnalisée de REIMS

Retrouver et souligner les mots nom, prénom, adresse, ville et code postal. Compter les occurrences et inscrire le résultat dans le tableau

Bonjour – Madame – nom – téléphone – écran – cendrier
 ordinateur – table – prénom – Sinka – ville – carte – tapis
 nom – département – bureau – ordinateur – prénom – cendrier
 bonsoir – ville – crayon – code postal – écran – nom – table – bureau
 Monsieur – prénom – dossier – tableau – souris – code postal
 plante – adresse – chaise – table – ordinateur – accueil
 code postal – bureau – accueil – dossier – toilettes
 fauteuil – plante – ordinateur – Sinka – table – écran – souris
 ville – adresse – dossier – bonjour – département – mon – prénom
 nom – bureau – prénom – Monsieur – adresse – cendrier – table
 mon – Mademoiselle – téléphone – machine – café – code postal
 crayon – plante – code postal – table – téléphone – carte
 ordinateur – Sinka – ordinateur – machine – prénom – ville – crayon

	Nombre
nom	
prénom	
adresse	
ville	
code postal	



8

**Structurer un discours
chronologiquement**

Objectifs	Pouvoir expliquer les étapes d'un processus de nettoyage
Matériel	<ul style="list-style-type: none">▪ Fiche « lieu » avec des éléments de vocabulaire déjà vus▪ Lettres en vrac (sur support papier ou lettres magnétiques)
Durée	2 heures
Méthode	<ul style="list-style-type: none">▪ Mobilisation de la mémoire▪ Stimulation du formateur▪ Réflexion individuelle▪ Binômes▪ Réflexion de groupe/ Confrontation de solutions et discussion
Déroulement	<ul style="list-style-type: none">▪ Présentation de l'illustration. Où sommes-nous ? Avez-vous déjà travaillé dans ce type de local ? Quels sont les mots de vocabulaire que vous connaissez ?▪ Association mots connus- numéros à l'oral▪ Mise à disposition des lettres : en binômes, écriture du vocabulaire▪ Confrontation avec les solutions trouvées dans les autres binômes▪ Correction et copie▪ Comment travailler dans ce local ? Quelles sont les étapes ? Que dois-je faire en premier, en deuxième etc.▪ Mise en place d'un plan d'action : jeu de rôle proposé : les stagiaires doivent expliquer les étapes du travail à une nouvelle recrue▪ Reprise par le formateur et mise en évidence de l'importance de structurer le discours et de suivre des étapes pour une explication claire



Variantes	<ul style="list-style-type: none">▪ Proposer différents « sites » que chaque équipe devra analyser et pour lequel elles devront décrire les étapes du travail▪ Ne donner l'illustration qu'à l'équipe qui doit la travailler. Les autres restituent ensuite ce qu'ils ont compris : ciblage d'oublis éventuels dû au fait que l'on a l'image sous les yeux et que l'explication semble donc logique.
Observations personnelles	La reprise par le formateur peut s'accompagner d'exemples concrets pris dans la vie des stagiaires : nécessité d'être clair pour expliquer un itinéraire, un film vu à la télé etc.
Observations générales	<ul style="list-style-type: none">▪ Si l'on perçoit de trop grandes difficultés à expliquer les étapes d'un processus ou décrire une scène, cette activité peut s'accompagner de mises en situations connexes : dos à dos, les stagiaires simulent un appel téléphonique où l'un doit expliquer à l'autre un itinéraire, une recette ou encore décrire un objet à acheter (difficulté de comprendre ce que l'on ne voit pas)▪ On peut aussi accompagner cette activité de jeu de description de tableaux composés de formes géométriques diverses : le stagiaire décrivant doit choisir la forme référence à partir de laquelle il donnera les autres indications (repérage dans l'espace indispensable en amont)



9

Réviser le vocabulaire professionnel

Objectifs	Jouer avec les lettres afin de construire son alphabet personnel de propreté
Matériel	Paper-board
Durée	Variable selon le nombre de participants et la quantité de vocabulaire déjà vu
Méthode	<ul style="list-style-type: none">▪ Sous-groupes▪ Restitution en groupe▪ Echanges spontanés▪ Intervention et soutien du formateur▪ Une proposition d'alphabet de propreté est disponible dans le module Linguistique
Déroulement	<ul style="list-style-type: none">▪ Sur un paper board, écrire l'alphabet verticalement.▪ Par équipe, les stagiaires essaient de trouver un mot commençant par chaque lettre de l'alphabet▪ Restitution en groupe, on complète éventuellement avec des mots oubliés▪ Puis, intervention du formateur pour observation phonie-graphie▪ Lecture en commun et individuelle
Variantes	<ul style="list-style-type: none">▪ Possibilité de partir des 1eres lettres des noms/prénoms des stagiaires▪ Réalisation d'un abécédaire évolutif et consultable à tout moment par le groupe▪ Possibilité de se servir de ce support pour revoir les 3 écritures (majuscule, script, cursive)
Observations	Activité très rassurante avant une étape comme le départ en stage, car les stagiaires se rendent compte de la masse déjà acquise



10

Localisation spatiale

Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Savoir s'orienter dans un bâtiment ▪ Savoir localiser dans l'espace
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Document pédagogique ▪ Casette audio + matériel d'écoute
Durée	2 heures
Méthodes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Par équipe ▪ Individuelle ▪ Collectif ▪ Discrimination auditive + jalons vers l'écrit selon niveaux
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Recherche orale et écrite des contraires ▪ Jeu De situation : faire deviner un objet en indiquant aux autres sa localisation précise. ▪ Ecoute de la cassette audio « l'immeuble » : échanges sur la compréhension du message ▪ Jalons vers l'écrit selon les niveaux
Variantes	Les variantes sont nombreuses en fonction des difficultés repérées : jeux de pistes, repérage sur le plan d'un grand magasin, repérage sur plan, écoutes plus ou moins répétées.
Références	<u>Oral en Contexte</u> , Hachette Chapitre 9 ; chapitre 3, situations 2 et 3



10 Fiche : localisation spatiale

Complétez les cases par le contraire de :

DEDANS

D					
---	--	--	--	--	--

HAUT

		S
--	--	---

TIRER

P						
---	--	--	--	--	--	--

DESSUS

D						
---	--	--	--	--	--	--

SUR

S			
---	--	--	--

DEVANT

D		R	R			R	
---	--	---	---	--	--	---	--

AVANT

	P	R		
--	---	---	--	--

PROPRE

S			E
---	--	--	---

INTERIEUR

	X	T		R				R
--	---	---	--	---	--	--	--	---

SORTIE

E				E	E
---	--	--	--	---	---

MARCHE

	R	R		
--	---	---	--	--

JETER

G		R			
---	--	---	--	--	--



11

Enrichir le vocabulaire

Objectifs	Pouvoir exprimer avec clarté des consignes
Matériel	Fiche
Durée	30 minutes ou plus si variantes
Méthodes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Echanges en groupe ▪ Binômes ▪ Apports ponctuels du formateur
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiche : remplacer le mot « truc » et « faire » par un vocabulaire plus précis ▪ Mise en situation : on reprend des situations vécues par les stagiaires lors de leurs stages en entreprise : ils racontent comment ils se sont sortis de situations lorsqu'ils ne connaissaient pas le mot de vocabulaire adapté ou qu'ils ne se souvenaient pas du mot qu'on venait de leur dire : La scène est rejouée en utilisant le plus de mots possibles.
Variantes	Pour un public très bas niveau, possibilité de proposer les mots de substitution, à replacer dans ce cas dans le bon contexte.
Observations personnelles	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Activité très riche et permettant souvent de libérer les stagiaires d'une situation frustrante qui leur est arrivée en stage en entreprise. Dédramatisation. ▪ La séance peut se poursuivre par exemple par un photo- langage découverte, qui demandera aux stagiaires d'être vigilants sur l'emploi des termes utilisés pour la description de la scène.
Observations générales	Cette activité peut être menée en début ou en fin de formation : soit dans le premier cas pour une acquisition de vocabulaire, soit dans le second pour une réutilisation des acquis.



<h1>12</h1>	<h2>Enrichir le vocabulaire</h2>
-------------	----------------------------------

Remplacer le mot « truc », par un mot plus précis :

- Va me chercher le truc pour essuyer la table.
.....
- J'ai des trucs à faire...
.....
- J'ai perdu les trucs qui servent à attacher le sac poubelle au chariot.
.....
- Eh ! Truc ! Tu peux me prêter un crayon ?
.....
- Comment s'appelle le truc qui sert à essorer le balai ?
.....

Remplacer le verbe « faire » par un verbe plus précis :

- Je fais le nettoyage des sols.
.....
- Il fait les vitres.
.....
- Tu fais les bureaux tous les jours.
.....
- Avant de faire les poubelles, il fait les cendriers.
.....
- Je fais les sanitaires pour tuer les microbes.
.....



13 Les produits de nettoyage

<p>Objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluer les connaissances acquises sur le module « les produits » • Mobiliser le vocabulaire acquis sur ce module • Repérer ce vocabulaire à l'écrit
<p>Matériel</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Questionnaire à choix multiples • Exercices de réflexion : recherche de définitions • Anagrammes • Exercice de vocabulaire à renseigner • Paper board
<p>Durée</p>	<p>3.5 heures avec la correction</p>
<p>Méthodes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Réflexion individuelle • Réflexion en sous-groupes • Méthode orale • Mobilisation personnelle de la mémoire
<p>Déroulement</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le formateur distribue le document 1 et donne l'instruction suivante : Exercice 2 en sous groupes • Les exercices 1 et 3 sont ensuite réalisés de manière individuelle. • Distribution du document 2 vierge et renseignement à l'oral par les stagiaires. • Le formateur retranscrit le vocabulaire sur le paper board et fait compléter le document par les participants. • Correction des exercices du document 1 par une restitution orale.



Variantes	<ul style="list-style-type: none">• Selon le niveau, les participants peuvent tenter d'écrire les réponses de l'exercice de vocabulaire sans l'aide du formateur.• Tous les exercices peuvent être faits de manière individuelle.• Tous les exercices peuvent être faits de manière collective.
Observations personnelles	<ul style="list-style-type: none">• Le terme « évaluation » peut engendrer un stress chez les participants et fausser les acquisitions. Tenter de faire passer le côté ludique de la séquence.
Références	<ul style="list-style-type: none">• Formation aux écrits professionnels



14

Fiche pédagogique:

Les produits de nettoyage

1. COCHER LA CASE AVEC LA BONNE REPONSE :

- Dans une entreprise de nettoyage, on reconnaît un produit par :
 - la couleur
 - la marque
 - le nom de famille
- Vous avez besoin d'un produit. Vous demandez :
 - Le produit rose
 - le produit Mir
 - le produit détergent pour sol

2. RELIER PAR DES FLECHES :

DETERGENT	Pour faire briller
DETRARTANT	Pour tuer les microbes
DECAPANT	Pour laver les sols
DESINFECTANT	Pour enlever le tartre
CIRE	Pour enlever les tâches résistantes sur le sol

3. REMETTRE LES LETTRES DANS LE BON ORDRE POUR FAIRE DES MOTS :

TROPUID	
IRCE	
LJVAE	
TPACDEAN	

Compléter les phrases suivantes par les mots qui conviennent : (A L'ORAL)

Pour laver les sols quotidiennement, j'utilise un produit Je tire la chasse d'eau des WC avant de mettre du gel Il ne faut pas mélanger les Dans les sanitaires, nous utilisons des produits différents : pour les lavabos et les cuvettes de WC, nous nous servons d'un produit Pour le sol, la chef de site nous conseille fortement d'utiliser un La est un produit qui sert à faire briller les meubles ou surfaces en bois. Il met des de javel dans les urinoirs pour désinfecter. Pour enlever les vieilles couches de cire, je mets du produit dans le de la monobrosse. Avec les que nous mettons directement dans le seau rempli d'eau, nous n'avons pas besoin d'effectuer un dosage.

Formation expérimentale financée par le F.S.E, F.A.S, F.A.R.E propreté Séquence 8 : les produits de nettoyage



15

Acquisition du vocabulaire de la profession

Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Mobiliser le vocabulaire de la propreté connu par les stagiaires au démarrage de l'action• Appréhender les concepts de « produits », « matériel », « consommables » et « activité de nettoyage »• Savoir répertorier le vocabulaire dans ces concepts
Matériel	Paper board ; Tableau à compléter
Durée	2 heures
Méthodes	<ul style="list-style-type: none">• Appel aux connaissances des stagiaires• Brainstorming• Travail à l'oral• ✕ Travail à l'écrit
Déroulement	<ul style="list-style-type: none">• Demander aux stagiaires tout le vocabulaire connu ayant un rapport avec le nettoyage.• Noter tous les éléments au fur et à mesure sur le paper board.• Distribuer le tableau.• Expliquer les différentes notions citées sur le tableau• Les stagiaires doivent classer le vocabulaire énuméré en fonction de ces notions. Sur le paper board, le formateur souligne les mots avec 4 couleurs différentes en suivant les directives des participants (Par exemple : en bleu, les produits ; en rouge, le matériel ; en vert, les consommables ; en noir, les activités.• Les stagiaires doivent retranscrire les mots sur le tableau donné.



Variantes	Le tableau pourra être complété durant la formation lorsqu'il y a acquisition de nouveau vocabulaire.
Observations personnelles	Mise en confiance par rapport aux connaissances déjà acquises (le stagiaire prend conscience de ses connaissances).

Fiche pédagogique:

15

Acquisition du vocabulaire de la profession

Brainstorming

Enumérer et trier le vocabulaire de la propreté connus par les stagiaires

Produits	Matériel	Consommables	Activité



16

Acquisition des techniques de nettoyage

Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Comprendre les différentes techniques de nettoyage• Appréhender les techniques de manière théorique avant de la mettre en application• Savoir réaliser un décapage au mouillé, et d'autres techniques en pratique
Matériel	Mode opératoire des différentes techniques; Paper board ; Matériel de nettoyage
Durée	½ journée pour la théorie + ½ journée de pratique
Méthodes	<ul style="list-style-type: none">• Discrimination visuelle• Travail à l'oral• Retranscription à l'écrit• Appel à la mémorisation, re formulation• Travaux pratiques
Déroulement Théorie & Pratique	<ul style="list-style-type: none">• Le formateur explique les objectifs de la technique (A quoi sert, par exemple, le décapage au mouillé)• Après explication, le formateur répond aux questions des stagiaires et vérifie la compréhension en faisant reformuler les explications données• Distribution du document en images à chaque stagiaire• Les participants doivent décrire chaque image et le formateur note les éléments au tableau.• Après correction et explication à l'oral par le formateur, les stagiaires retranscrivent les éléments sous chaque image• Le formateur demande aux stagiaires de reformuler la technique acquise en théorie et de répertorier le matériel.• Préparation du matériel et mise en application pratique de la technique.

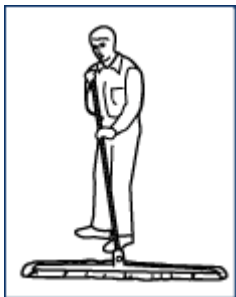




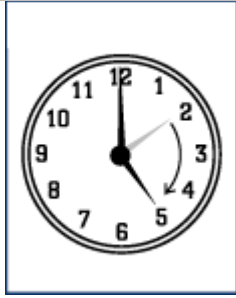
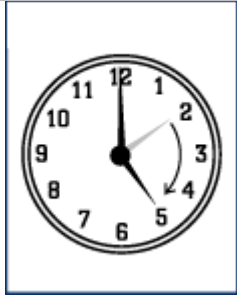



Variantes	<ul style="list-style-type: none"> • Cette séquence peut être adaptée à tous types de techniques de nettoyage
Observations personnelles	<ul style="list-style-type: none"> • Selon le niveau des participants, la séquence peut être menée à l'envers (pratique puis théorie). En effet, l'assimilation théorique sera simplifiée par la mise en application.

16


Fiche pédagogique:
acquisition des techniques de
nettoyage

POSE D'UNE EMULSION DE PROTECTION

			<p>4. Masser et étirez l'émulsion rapidement sans appuyer, sans immobiliser ni relever le balai à plat.</p>	
<p>1. Effectuer un balayage humide soigneux</p>	<p>2. Distribuer le produit par petites flaques espacées d'un mètre</p>	<p>3. Utilisant le balai à plat commencez dans un angle: travaillez en longueur</p>		<p>5. Laisser sécher environ 30 minutes</p>
		<p>8. Appliquer éventuellement une 3ème couche (la dernière doit être appliquée dans l'axe de la source de lumière).</p>		
<p>6. Appliquer une 2ème couche dans le sens perpendiculaire</p>	<p>7. Laisser sécher environ 30 minutes</p>		<p>9. Laisser sécher.</p>	<p>10. Effectuer un balayage humide soigneux</p>




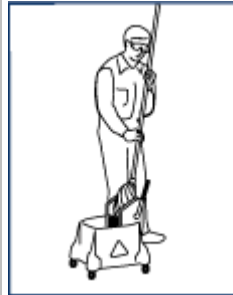


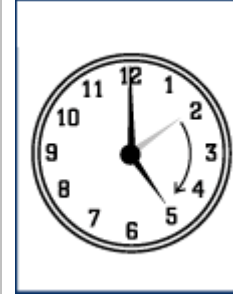


DECAPAGE A SEC

		
<p>1. Effectuer un balayage humide soigneux</p>	<p>2. Verser le produit dans un pulvérisateur</p>	<p>3. Préparer la monobrosse: plateau porte-disque + disque</p>
		<p>6. Poser 1 ou 2 nouvelles couches d'émulsion.</p>
<p>4. Pulvériser le décapant à sec sur une zone de 3 à 4 m² environ</p>	<p>5. Récurer cette zone à l'aide de la monobrosse en effectuant des cercles concentriques jusqu'à faire disparaître les défauts de surface (rayures, traces noires ...)</p>	



LAVAGE MANUEL

 <p>Attention aux sols mouillés!</p>	 <p>1. Effectuer un balayage humide soigneux</p>	 <p>2. Préparer la solution de détergent dans le seau rouge et remplir d'eau le seau bleu</p>	 <p>3. Tremper la frange dans le seau rouge et l'essorer au-dessus du seau bleu</p>
 <p>4. Laver la surface du sol par un mouvement de godille</p>	<p>5. Rincer la frange sale dans l'eau et l'essorer</p>	 <p>6. Continuer le travail sur toute la surface (étapes 3 à 5)</p>	 <p>7. Laisser sécher sans rincer</p>



BALAYAGE HUMIDE

			
<p>1. Ramasser les "gros déchets"</p>	<p>2. Verse une solution de détergent neutre pur dans un flacon pulvérisateur</p>	<p>3. Humecter la gaze par pulvérisation</p>	<p>4. Retourner la gaze et la poser sur le sol: mettre le balai dessus, fixer la gaze et faire un bourrelet</p>
			<p>Remarques</p> <ul style="list-style-type: none">• Si la surface est encombrée, utiliser la technique du balayage "à la godille".• Si la surface est dégagée, utiliser la technique du balayage « au poussé ».• Ne jamais lever le balai pendant la phase de balayage.
<p>5. Effectuer le balayage en commençant par un détournement le long des murs, puis en revenant vers le centre de la pièce</p>	<p>6. Enlever la gaze et la plier en veillant à ne pas mettre les poussières récupérées en suspension</p>	<p>7. Si nécessaire, avec la pelle récupérer les poussières restées sur le sol</p>	



DECAPAGE AU MOUILLE



1. Rassembler tout le matériel



2. Enlever tout ce qui est collé à la surface, (ruban adhésif, chewing gum ...) à l'aide d'un couteau



3. Effectuer un balayage humide



4. Diluer le produit (250 g./ 5l eau), et laver 10 – 20 m² environ du sol – surface que vous pouvez décapier avant le séchage du produit.



5. Décapier la surface préparée à l'aide d'une monobrosse basse vitesse (disque bleu, marron ou noir).



6. Enlever la solution décapante à l'aide d'une auto-laveuse, aspirateur 'eau et poussière' ou balai à franges + seau.



7. Lorsque toute la surface est nettoyée, passer l'auto-laveuse équipée de disques rouges ou balai à franges bien essoré.



8. Effectuer un balayage humide à l'aide d'un balai à plat avec gazes 'microfibres'.






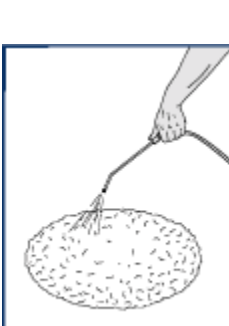
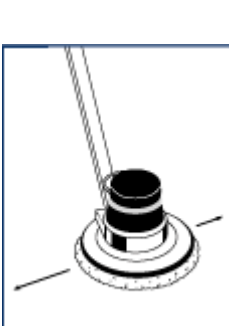

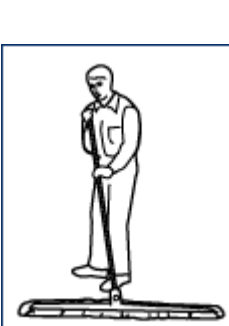

9. Vérifier la surface traitée; elle doit être mate et propre (on peut s'attendre une petite quantité de résidu blanc).



10. Laisser suffisamment de temps pour sécher avant de passer une dernière couche.



METHODE SPRAY A HAUTE VITESSE

		
<p>1. Effectuer un balayage humide soigneux</p>	<p>2. Verser le produit pur dans un pulvérisateur.</p>	<p>3. Préparer la monobrosse: plateau disque + disque rouge ou amande.</p>
		 
 <p>4. Imprégner le disque de spray puis pulvériser sur le sol (traiter 1 – 2m²).</p>	<p>5. Passer aussitôt la monobrosse en décrivant des cercles concentriques jusqu'à assèchement du produit.</p>	<p>6. Effectuer un balayage humide final.</p>



17 Acquisition des techniques de nettoyage

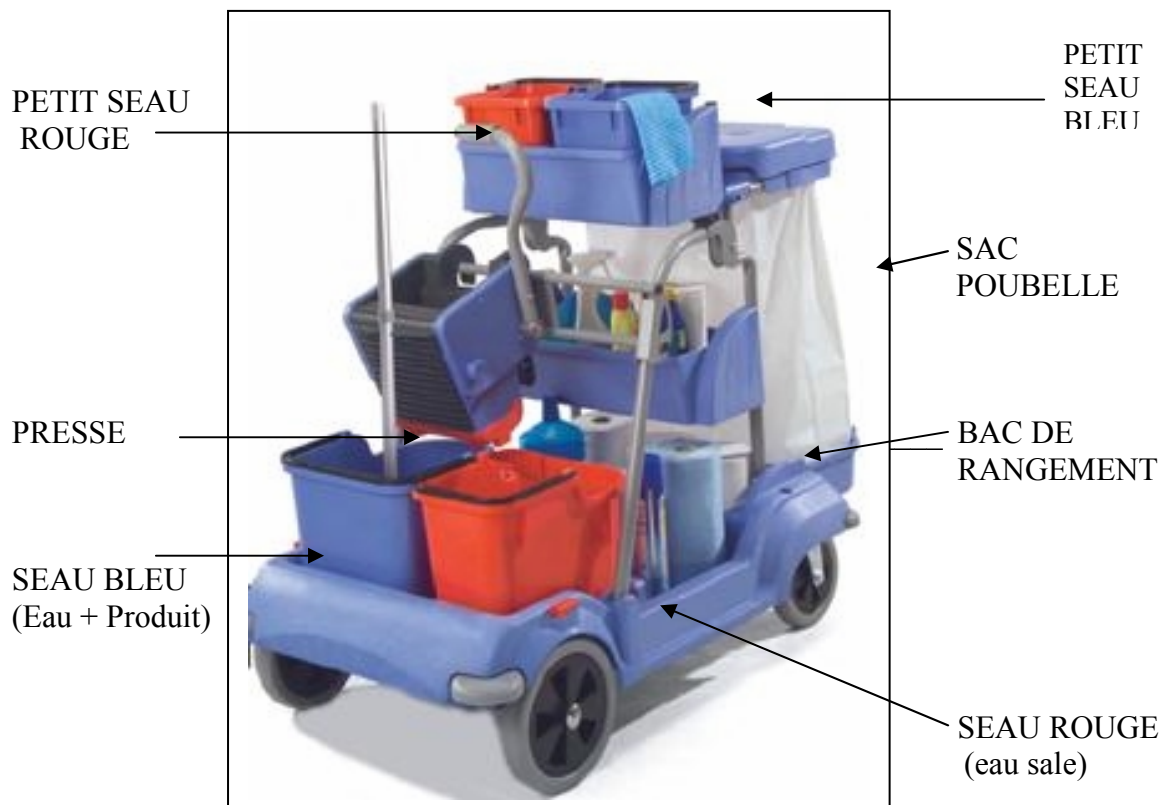
Objectifs	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les différentes parties d'un chariot de maintenance et leur utilité. ▪ Savoir nommer les éléments qui constituent le chariot
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Support papier : le chariot de maintenance ▪ Paper board
Durée	2 heures
Méthodes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail à l'oral Oral ▪ Ecrit ▪ Individuel ▪ Appel aux connaissances ▪ Appel à la mémorisation
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le formateur distribue le document "complété" et sollicite le groupe (appel aux connaissances) sur l'utilité possible des différents éléments. ▪ Chaque élément est noté au tableau avec ses utilisations possibles ▪ Le formateur distribue ensuite le document vierge que chaque stagiaire devra compléter individuellement ▪ Le formateur relève les copies et donne la correction ultérieurement.
Variantes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selon le niveau des participants on peut amplifier la difficulté de l'exercice : Ne pas laisser les éléments notés au tableau, faire l'évaluation un jour ultérieur pour que l'appel à la mémorisation soit plus complexe... ▪ On peut aussi se servir d'un vrai chariot pour compléter le support papier.



17

Fiche pédagogique: Acquisition des techniques de nettoyage

Le chariot de maintenance (avec réponses)





18 Compétences mathématiques de base

Mettre ces chiffres dans l'ordre croissant (commencer avec le plus petit):

23

56

8

279

3450

100

99

2861

2618

64

**19****Calcul de base**

Complétez le tableau de calcul en choisissant la bonne réponse de la liste ci-dessous:

3×7	
$17 + 9$	
$28 : 2$	
$33 - 9$	
$44 + 23$	
$48 : 8$	
12×3	
$38 : 2$	
$99 - 13$	
42×2	

14

67

84

86

21

24

26

6

19

3



20 Opérations arithmétiques de base

Vous souhaitez doubler les quantités que vous avez utilisées la dernière fois (colonne gauche). Ecrivez vos réponses dans la colonne droite :

2,5 l solution	
1,1 l émulsion de protection	
0,8 l cire	
1,25 l désinfectant	
1,9 l agent de récurage	
0,6 l détergent	
2,4 l désinfectant	
3,8 l solution	
5,25 l eau	
0,60 l désinfectant	



21

Opérations arithmétiques de base

Cochez tous les multiples de 9, c'est-à-dire les nombres qui correspondent à la table de neuf:

16

18

24

49

54

63

89

90



22

Opérations arithmétiques de
base

Complétez avec la bonne date ou la bonne année:

Nous sommes en 2006

William a commencé à travailler dans la propreté il y a 10 ans. Il travaille pour l'entreprise Proprangé depuis 5 ans. Il travaille donc dans la propreté depuis _____ et à Proprangé depuis _____.

23

Opérations arithmétiques de
base

On est mercredi. Mary part en vacances dans 5 jours

Son premier jour de congé c'est le _____.

24

Opérations arithmétiques
de base

Vous commencez à travailler à 14H30 et vous disposez de 2 heures pour terminer le travail.

Vous finirez donc à _____.



25

Opérations arithmétiques de
base

Votre collègue travaille de 7h00 à 12h00 et de 15H30 à 19H00.

Elle travaille _____ heures.

26

Opérations arithmétiques de
base

Si aujourd'hui Marie est en conge maladie depuis 3 mois,

Son dernier jour de travail était le _____

27

Organiser son temps en
utilisant les quatre opérations
de base

Vous travaillez depuis 8 mois.

Vous avez droit à 2 jours et demi de conge par mois, c'est-à-dire 2,5 jours.

Vous avez droit à combien de jours de congé pour les 7 mois que vous avez travaillé ?



28 Organiser son temps en utilisant les quatre opérations de base

On vient de vous proposer un contrat de travail de 30 heures/semaine: vous travaillerez 5 jours par semaines, et vous aurez des heures régulières.

Vous allez travailler combien d'heures par jour ?

29 Connaître l'heure, les jours et les mois

Dans les annonces et les affiches ci-dessous :

Soulignez les mots qui correspondent à l'heure, et copiez les mois qui sont mentionnés :

HEURES D'OUVERTURE
9H- 12H
14- 19H
Fermé le lundi

BIENVENUE A JOUET CLUB

- Ouverture exceptionnelle-
jusqu'à 21 H
Les 24 et 31 décembre

*Nos bureaux sont ouverts
De 9h à 12h30 et
de 14h00 à 17h30*

Congés annuels :
fermeture
du 15 août au 1er
septembre



<
30 Connaître l'heure, les jours et les mois

Repérer les mots suivants dans la liste ci-dessous et les entourer:

Heure Ouvert Fermé Jours Mois

Horreur – ours –annulé - ouverture- fermeture- mort- tours- ordre- jours - nuage- beurre – argent – offre - mois – heure – temps – faveur – lune -

31 Connaître l'heure, les jours et les mois

Identifier et entourer la première lettre de chaque jour de la semaine :

lundi mercredi vendredi dimanche
mardi jeudi samedi

32 Connaître l'heure, les jours et les mois

Ecrire et identifier la lettre manquante:

L ndi Merchr di Vendre i D manche
ardi Je di samed



33

Se servir d'un agenda

Voici l'emploi du temps de Mme Dalton pour la semaine prochaine :

- De lundi à samedi 17H00 à 20H00 :
Travail : entretien des bureaux
- Le mardi matin et le vendredi matin 9H00 à 11H00 :
Ménage chez des particuliers
- Lundi 9H30 : téléphoner à la sécurité sociale
10H30 : chercher un document à la mairie
16H00 : aller à la gare pour réserver des billets de train
- mardi 14h: rendez-vous chez le médecin
- jeudi 20H cours du soir « Cuisine »
- vendredi 18H45 rendez-vous chez le dentiste pour son fils

Amener les enfants à l'école tous les jours à 8H

Dans l'agenda, écrivez tous les rendez-vous et activités dans l'ordre chronologique.

Mme. Dalton doit aussi aller à la banque et prendre rendez-vous avec l'institutrice de sa fille. Quand est-ce qu'elle pourra le faire?

Maintenant vous pouvez faire la même chose par rapport à vos propres rendez-vous et activités: entrez les détails dans votre propre agenda.



34

Se présenter

Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Décliner son identité• Se présenter à un employeur (1. approche)
Matériel	Bande dessinée de mise en situation
Durée	De 30 à 60 min selon le nombre de participants
Méthodes	<ul style="list-style-type: none">• Réflexion de groupe, Réflexion individuelle• Prise de parole individuelle lors d'un tour de table
Déroulement	<ul style="list-style-type: none">• Tour de table pour une première prise de parole de chacun.• Chaque stagiaire se présente. Le formateur note les éléments d'identité déclinés par chaque stagiaire (nom, prénom, age, nombre d'enfants...).• Distribution de la BD avec les bulles vierges• Echanges spontanés du groupe : mise en contexte, explication de la situation. Intervention du formateur : Quel est le registre de langue ? Peut-on s'adresser à un voisin comme à un ami ? A un employeur ?• Création des dialogues. Prise de notes par le formateur• Passage à l'écrit en collectif. Copie par les stagiaires
Variantes	<ul style="list-style-type: none">• Passage à l'écrit direct par les stagiaires en binômes• Mise en commun et correction commune• Un second tour de table peut-être effectué, afin d'enrichir la première présentation. Questionnement possible : quelles sont les informations importantes à donner à un ami ? Un voisin ? Un employeur ?



Observations personnelles	<ul style="list-style-type: none">• Première prise de conscience des registres de langue : tutoiement, vouvoiement, informations personnelles/privées/professionnelles
Référence	<ul style="list-style-type: none">• BD tirée de Gilardin, « l'enseignement du français aux adultes immigrés »



34

Fiche pédagogique: Se présenter





35

Structurer un discours
chronologiquement

Objectifs	Pouvoir expliquer les étapes d'un processus de nettoyage
Matériel	<ul style="list-style-type: none"> • Fiche « lieu » avec des éléments de vocabulaire déjà vus • Lettres en vrac (sur support papier ou lettres magnétiques)
Durée	2 heures
Méthodes	<ul style="list-style-type: none"> • Mobilisation de la mémoire • Stimulation du formateur • Réflexion individuelle • Binômes • Réflexion de groupe/ Confrontation de solutions et discussion
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation de l'illustration. Où sommes-nous ? Avez-vous déjà travaillé dans ce type de local ? Quels sont les mots de vocabulaire que vous connaissez ? Association mots connus- numéros à l'oral • Mise à disposition des lettres : en binômes, écriture du vocabulaire • Confrontation avec les solutions trouvées dans les autres binômes • Correction et copie • Comment travailler dans ce local ? Quelles sont les étapes ? Que dois-je faire en premier, en deuxième etc. • Mise en place d'un plan d'action : jeu de rôle proposé : les stagiaires doivent expliquer les étapes du travail à une nouvelle recrue • Reprise par le formateur et mise en évidence de l'importance de structurer le discours et de suivre des étapes pour une explication claire

<p style="text-align: center;">Variantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Proposer différents « sites » que chaque équipe devra analyser et pour lequel elles devront décrire les étapes du travail • Ne donner l'illustration qu'à l'équipe qui doit la travailler. Les autres restituent ensuite ce qu'ils ont compris : ciblage d'oublis éventuels dû au fait que l'on a l'image sous les yeux et que l'explication semble donc logique.
<p style="text-align: center;">Observations personnelles</p>	<p>La reprise par le formateur peut s'accompagner d'exemples concrets pris dans la vie des stagiaires : nécessité d'être clair pour expliquer un itinéraire, un film vu à la télé etc.</p>
<p style="text-align: center;">Observations générales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Si l'on perçoit de trop grandes difficultés à expliquer les étapes d'un processus ou décrire une scène, cette activité peut s'accompagner de mises en situations connexes : dos à dos, les stagiaires simulent un appel téléphonique où l'un doit expliquer à l'autre un itinéraire, une recette ou encore décrire un objet à acheter (difficulté de comprendre ce que l'on ne voit pas) • On peut aussi accompagner cette activité de jeu de description de tableau composés de formes géométriques diverses : le stagiaire décrivant doit choisir la forme référence à partir de laquelle il donnera les autres indications (repérage dans l'espace indispensable en amont)



36

Hygiène et sécurité - pictogrammes







Objectifs	Connaître l'étiquetage des produits d'entretien
Matériel	Documents joints, produits d'entretien
Durée	1.5 heures
Méthodes	<ul style="list-style-type: none"> • Discrimination visuelle • Appel à la mémorisation • Restitution orale • travail en sous-groupe
Déroulement	<ul style="list-style-type: none"> • Distribution du document « les pictogrammes » • Description des images par les stagiaires • Recherche sur les produits les pictogrammes présents et déduction de l'utilisation du dit produit. • Distribution des documents « les symboles européens » • Exercice à faire en sous groupe : Replacer les étiquettes explicatives devant le symbole correspondant. Les stagiaires peuvent s'aider du deuxième document pour compléter le tableau. • Passage du formateur dans chaque groupe pour donner la correction.
Variantes	Néant
Observations personnelles	L'apprentissage des pictogrammes est important pour des stagiaires ayant des difficultés de lecture et d'écriture car il donne des éléments sur l'utilisation des produits par de simples images. Ne pas hésiter à renouveler l'exercice de déchiffrage sur les étiquettes de produits régulièrement.



36

Fiche de travail: Hygiène et la sécurité -pictogrammes

PRINCIPAUX SYMBOLES FIGURANT SUR L'ETIQUETTE DES PRODUITS D'ENTRETIEN

SYMBOLE	SIGNIFICATION	EXEMPLES	PRECAUTIONS D'EMPLOI
			
			
			
			
			
			



Découper en suivant les lignes horizontales et poser sur le tableau ci-dessus :

<p>TOXIQUE (peut porter atteinte gravement à la santé).</p>	<p>Antigel pour voiture. Antirouille. Naphtaline</p>	<p>Eviter tout contact direct avec le corps. Garder hors de la portée des enfants. Conserver dans son emballage d'origine.</p>
<p>COMBURANT (corps qui, par combinaison avec un autre, amène la combustion de ce dernier)</p>	<p>Graisses industrielles Oxygène</p>	<p>Ne pas mélanger avec un produit inflammable! Tenir éloigné d'une source de chaleur.</p>
<p>FACILEMENT INFLAMMABLE</p>	<p>Alcool à brûler. White spirit. Bombe aérosol Essence.</p>	<p>Ne pas approcher d'une flamme ou d'une source de chaleur (barbecue, radiateur, chauffage...) Ne pas exposer au soleil.</p>
<p>Xn : NOCIF Xi : IRRITANT</p>	<p>Térébenthine. Encaustiques. Produit de lessive, de vaisselle, eau de javel....</p>	<p>Eviter tout contact avec la peau. Mettre des vêtements de protection. Ne pas respirer les vapeurs. Reboucher après usage. Ne pas mélanger les produits entre eux.</p>
<p>CORROSIF</p>	<p>Eau de javel. Produits contenant (HCl or NaOH).</p>	<p>Utiliser ces produits avec gants et masque. Ne pas respirer les vapeurs. Reboucher après usage.</p>
<p>EXPLOSIVE</p>	<p>Gaz de ville. Butane. Propane.</p>	<p>Eviter les chocs, manipuler avec précaution, loin d'une source de chaleur.</p>



37

Sécurité

Objectifs	<ul style="list-style-type: none">• Appréhender la notion de sécurité• Apprendre des gestes et postures simples pour être en sécurité
Matériel	Documents « votre sécurité »
Durée	30 minutes
Méthodes	<ul style="list-style-type: none">• Discrimination visuelle• Appel au débat
Déroulement	<ul style="list-style-type: none">• Distribution du document « Votre sécurité »• Description des images par les stagiaires• Interprétation des images afin de déduire des gestes et postures à faire ou ne pas faire• Débat sur les éléments trouvés
Variantes	Les images peuvent servir d'exercices d'assimilation de vocabulaire



38

Le lavage des mains

<p>Objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Appréhender la notion d'hygiène ▪ Apprendre à se laver les mains de manière hygiénique • Comprendre les tenants et les aboutissements de cette opération
<p>Matériel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Documents joints ▪ Point d'eau, savon, essuie-mains
<p>Durée</p>	<p>2 heures</p>
<p>Méthodes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Discrimination visuelle ▪ Travail en sous-groupe ▪ Mise en application ▪ Brainstorming
<p>Déroulement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Distribution des documents « Comment avoir les mains bien propres » et « la loterie du torchon à usage multiple » ▪ Description et interprétation des images par les stagiaires ▪ Exercice en sous-groupes : réflexion sur les questions - Quand se laver les mains ? , Comment se laver les mains ? , Comment bien essuyer les mains ? ▪ Restitution orale par les participants et brainstorming. ▪ Distribution du document « les règles d'hygiène : le lavage des mains » en terme de correction écrite • Mise en situation : les stagiaires se lavent les mains en prenant en compte les éléments acquis
<p>Variantes</p>	<p>Selon le niveau, on peut faire l'exercice de réflexion dans un premier temps afin de ne pas donner d'éléments de réponse</p>



Les règles d'hygiène: le lavage des mains

- ⇒ *La main est un vecteur de travail et le principal vecteur (moyen) de contamination*
- ⇒ *Des mains sales sont rarement "visiblement souillées"*
- ⇒ *Se laver les mains permet d'éliminer une grande partie des germes présents sur la peau : pour éviter de tomber malade*

➔ Quand se laver les mains?

- ⇒ *Avant de mettre des gants ou après*
- ⇒ *Après avoir touché des ustensiles sales (poubelles, emballages alimentaires...)*
- ⇒ *Après s'être mouché*
- ⇒ *Après être allé aux toilettes*
- ⇒ *Après avoir touché de la viande, des légumes*
- ⇒ *Après avoir cassé des oeufs*

➔ Comment se laver les mains?

- ⇒ *Se laver les mains à l'eau ne suffit pas: il faut utiliser un savon*
- ⇒ *Il faut prendre le temps de masser ses mains et avant-bras – environ 30 secondes*
- ⇒ *Il faut se brosser les ongles avec une brosse propre*
- ⇒ *Il faut bien se rincer les mains*

➔ Comment bien essuyer ses mains?

- ⇒ *Il faut bien s'essuyer les mains car l'humidité permet aux microbes de se multiplier*
- ⇒ *S'essuyer les mains permet d'éliminer les restes de savon ainsi que les peaux mortes*
- ⇒ *Ne pas utiliser d'essuie-mains collectifs (que tout le monde utilise)*
- ⇒ *Ne pas s'essuyer les mains avec un mouchoir, vêtement de travail ou torchon*
- ⇒ *Eviter les appareils à soufflerie (n'enlève pas les restes de savon, les peaux mortes, et fait voler les poussières)*
- ⇒ *Utiliser l'essuie-mains à usage unique*



39

Le chariot de maintenance

<p>Objectifs</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les différentes parties d'un chariot de maintenance et leur utilité. ▪ Savoir nommer les éléments qui constituent le chariot
<p>Matériel</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Support papier : le chariot de maintenance ▪ Paper board
<p>Durée</p>	<p>2 heures</p>
<p>Méthodes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Travail à l'oral Oral ▪ Ecrit ▪ Individuel ▪ Appel aux connaissances ▪ Appel à la mémorisation
<p>Déroulement</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Le formateur distribue le document "complété" et sollicite le groupe (appel aux connaissances) sur l'utilité possible des différents éléments. ▪ Chaque élément est noté au tableau avec ses utilisations possibles ▪ Le formateur distribue ensuite le document vierge que chaque stagiaire devra compléter individuellement ▪ Le formateur relève les copies et donne la correction ultérieurement.
<p>Variantes</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Selon le niveau des participants on peut amplifier la difficulté de l'exercice : Ne pas laisser les éléments notés au tableau, faire l'évaluation un jour ultérieur pour que l'appel à la mémorisation soit plus complexe... ▪ On peut aussi se servir d'un vrai chariot pour compléter le support papier.