



# Exemples pratiques

## Les cours de langues liés à l'emploi favorisent l'indépendance

La numérisation, l'automatisation et l'évolution des processus d'organisation posent des exigences croissantes aux employés de production. Pour répondre à ces exigences, une entreprise qui fabrique des micromoteurs encourage ses collaborateurs à suivre des cours de langues orientés vers l'emploi. Une bonne compréhension des directives de travail écrites et orales est en effet indispensable pour pouvoir garantir une production de haute qualité. Les cours de langues sont axés spécifiquement sur le poste de travail des participants. Les connaissances acquises de cette manière peuvent dès lors être utilisées directement dans le quotidien professionnel. Les cours sont par exemple consacrés à des thèmes tels que « la présentation de tâches et d'outils de travail », « l'hygiène au travail » ou « le comportement à adopter en cas d'incendie ». Les enseignants demandent expressément aux participants de fournir des exemples concrets de problèmes liés à la langue qu'ils rencontrent sur leur lieu de travail, de manière à ce que ces situations puissent être analysées et qu'il en résulte une utilité directe pour le quotidien des employés.

## La numérisation dans la branche pharmaceutique

Dans le cadre de sa stratégie de numérisation, une entreprise de production de la branche pharmaceutique a modifié ses processus de travail. Dorénavant, les employés doivent être capables de remplir des formulaires Excel et d'échanger des courriels. Ils ont tous été dotés d'un compte de messagerie et les informations leur sont désormais livrées par ce canal.

Des cours ont été organisés pour les 250 collaborateurs concernés, qui n'avaient pas encore utilisé d'ordinateur. Comportant 20 leçons, ces cours ont lieu juste avant ou juste après le changement d'équipe, à midi. Les participants y découvrent les fonctions de base de l'ordinateur et des programmes, apprenant ce dont ils ont besoin pour leur travail quotidien.

## L'industrie 4.0 dans la construction de machines

Pour demeurer compétitif sur un marché globalisé et dans un monde toujours plus numérisé, le secteur de la construction des machines s'est lancé dans un processus de transformation accéléré. Dans ce contexte, les exigences relatives aux compétences informatiques des collaborateurs sont de plus en plus élevées. Ainsi, près de 400 collaborateurs – principalement des techniciens, des monteurs, des logisticiens et des employés sans formation – suivent des cours sur les fonctions élémentaires d'Outlook et d'Excel. 25 % des participants à cette formation, qui compte une bonne vingtaine de leçons, ont plus de 50 ans. Le contenu des cours a été élaboré lors de séances regroupant les RH, les chefs d'équipe et le prestataire de la formation et en tenant compte des besoins de l'entreprise. Des groupes de réflexion ont par ailleurs été constitués et une enquête a été effectuée pour tester le niveau des collaborateurs.

## **Documenter les processus et permettre le transfert des tâches**

Douze chefs d'équipe actifs dans la production d'une entreprise de construction de machines suivent une formation Powerpoint qui leur est dispensée dans le cadre d'un cours de 40 leçons. Ce cours a pour objectif de documenter les processus dont ils sont responsables et de créer le matériel didactique nécessaire pour former les nouveaux collaborateurs. La documentation ainsi élaborée leur permettra également d'optimiser leur travail et de déléguer plus facilement une partie de leurs tâches.

## **Des cours organisés par l'association professionnelle locale**

Les PME sont souvent confrontées à des problèmes similaires. C'est pourquoi des associations professionnelles locales (électricité, gastronomie) ont élaboré, en collaboration avec un prestataire de formation, des offres adaptées aux besoins des PME locales dans les branches concernées. Le cours est proposé par l'association professionnelle locale et il est gratuit pour les participants. Ceux-ci doivent joindre à leur inscription une attestation de l'employeur indiquant que le cours compte comme temps de travail. Ces formations visent à répondre aux besoins concrets des différentes entreprises.

## **Une compétence de base n'arrive jamais seule**

Pouvoir saisir des dates dans un calendrier en ligne, communiquer avec les clients personnellement et par téléphone, interpréter des données correctement, prendre des nouvelles des clients, comprendre leurs critiques et leurs souhaits et établir une facturation professionnelle : tels sont les objectifs d'un cours de 40 leçons, qui réunit six participants d'une entreprise fournissant des services aux personnes.

## **La langue et l'écriture**

Une entreprise active dans la restauration collective a constaté que certains de ses collaborateurs avaient un niveau de langue insuffisant pour s'acquitter de leurs tâches. Elle leur propose donc un cours dont l'objectif est de leur apprendre à communiquer avec aisance avec les clients et à les comprendre, à lire des communications et des instructions et à répondre par écrit à des commandes. Ce cours comporte 40 leçons.

## **Communication dans la logistique**

Dans leur travail quotidien, les chauffeurs affectés au domaine de la logistique doivent non seulement conduire un véhicule, mais aussi être en contact personnel ou téléphonique avec les clients et leurs collègues, s'entendre avec eux, donner et suivre de brèves instructions, remplir des formulaires en rapport avec leur activité, fixer des rendez-vous et les saisir dans le système d'information interne et, dans certaines situations, prendre note d'informations importantes et les transmettre par téléphone ou par écrit. Pour permettre aux collaborateurs concernés d'acquérir ces compétences, une entreprise active dans le domaine de la logistique organise, en collaboration avec un prestataire formation, un cours sur mesure pour neuf personnes.

## **Communication avec les clients et en équipe**

Douze collaborateurs affectés aux cuisines et au service suivent un cours pour être capables de prendre les commandes des clients et de répondre à leurs désirs, de poser des questions, de répondre à des questions et, dans certaines circonstances, de demander des renseignements supplémentaires, de s'exprimer correctement au téléphone et de prendre des réservations, de comprendre et de présenter la carte des menus, de se renseigner sur la satisfaction des clients, de connaître le vocabulaire culinaire et les ustensiles de cuisine et, enfin, de développer des stratégies lorsqu'ils éprouvent des difficultés de calcul et de faire des additions et des soustractions simples au moment du règlement de la note. Ce cours comporte 40 leçons.

## **Des nouveautés dans les processus et la communication avec les supérieurs**

Une entreprise du secteur du nettoyage propose à ses collaborateurs un cours qui entend développer leurs aptitudes à apporter des réponses sûres, pertinentes et professionnelles aux réclamations, aux questions et aux attentes de leurs supérieurs, à informer correctement l'employeur de leurs absences, à comprendre et à respecter les nouveaux processus de communication, à lire les messages d'erreur apparaissant sur les machines et à prendre les mesures qui s'imposent, à connaître les matériaux, les outils et les produits utilisés sur leur poste de travail, à comprendre les formulaires de qualification du personnel et à apporter leur point de vue lors de leur entretien de qualification.

## **Une étape importante vers la numérisation**

Une grande entreprise horlogère a prévu de transformer ses processus de montage au cours des deux années à venir. Pour les collaborateurs affectés au montage, cela signifie qu'ils devront saisir eux-mêmes des informations sur leur activité dans le système SAP et télécharger des documents relatifs à leur travail à partir de ce système. Pour aider ses collaborateurs à franchir cette étape vers la numérisation, l'entreprise concernée organise un cours sur le fonctionnement de base d'un ordinateur (comment allumer et éteindre l'ordinateur, comment utiliser le clavier et la souris, comment classer les dossiers), qui sera suivi d'une introduction à la saisie des données nécessaires dans les formulaires SAP. Comportant 33 leçons, ce cours est proposé à une centaine de collaborateurs.