

## UTILISATION DES AUTOMATES DE LA SNCB

### Contexte :

Etant donné que les guichets des différentes gares sont de moins en moins présents, les personnes sont contraintes d'utiliser les automates de la SNCB pour acheter leurs titres de voyage.

Ce projet a été mené avec un groupe composé de 6 apprenantes. Elles sont capables d'avoir une conversation même si l'interlocuteur doit compenser de temps en temps. Il peut rester des imperfections (accords verbaux ou conjugaisons). Elles s'expriment en termes simples. A l'écrit, les apprenantes maîtrisent le geste graphique même si celui-ci peut être lent. Elles sont toutes capables d'écrire un texte de quelques lignes. Le groupe suit des cours en journée à raison de 9h 30 par semaine.

### Compétences :

Compréhension à l'oral et à la lecture  
Production orale et écrite.

### Objectifs :

- Acheter seule un billet de train en utilisant les automates
- Apprendre, comprendre et enrichir les mots de vocabulaires les plus utilisés dans les gares
- Connaître les services offerts par la SNCB.

### Public et niveau :

### Prérequis :

- Savoir télécharger une application (facultatif)
- Savoir utiliser l'application Google Maps (facultatif).

### Méthodologie :

La formatrice s'est appuyée sur les méthodes suivantes :

- MNLE ([Méthode Naturelle de Lecture Ecrire](#))
- ECLER ([Ecrire, Communiquer, Lire, lecture, Exprimer, Réfléchir](#))
- Utilisation des outils numériques : les smartphones des apprenantes, des tablettes (pour avoir un écran plus grand et donc plus facile à lire, mais ce n'est pas indispensable), une connexion internet et un projecteur.

## Déroulement :

### 1ère étape : brainstorming autour du mot « Train »

Les apprenantes sont invitées à dire tous les mots qui tournent autour du mot « Train ». La formatrice les note sur une grande affiche, qui restera affichée dans la salle de cours et continuera à être alimentée au fur et à mesure de l'évolution du projet.

### 2ème étape : visite de la gare du Midi

Après avoir informé la SNCB de notre démarche, nous nous sommes rendues aux guichets de la gare du Midi où nous avons pu rencontrer une personne travaillant aux guichets et un contrôleur de train.

Cette rencontre a été préparée en listant toutes les questions que le groupe se pose :

- Quels sont les services offerts par SNCB ?
- Comment et où acheter un ticket de train ?
- Qui bénéficie des réductions ?
- ... etc

Le groupe s'est alors directement rendu compte des files pour acheter un ticket aux guichets alors que les automates sont disponibles. Les apprenantes ont donc décidé de voir comment les utiliser.

La formatrice a réalisé les différentes étapes en les expliquant, puis elle a répété une deuxième fois la procédure pendant qu'une apprenante prenait une photo de chacun des écrans. Ces photos seront ensuite imprimées et plastifiées pour travailler la procédure une fois de retour au centre de formation.

### 3ème étape : Le retour de la visite

Au retour de la visite, la grande affiche a été enrichie par de nouveaux mots de vocabulaire avec des explications complémentaires. Ces mots ont été ajoutés dans une autre couleur pour mettre en avant les apports de cette visite.

Une liste reprenant tous les mots a été donnée à chaque participante. Pour certains mots moins courants, nous avons recherché ensemble des images sur internet.

*Par exemple: "gare multimodale" => par deux elles ont cherché sur internet des images de gare multimodale et les comparées avec des images de "gare". Nous avons ainsi pu mettre en évidence les principales caractéristiques d'une gare multimodale.*

### Rédaction d'un texte de référence

Consigne: *"Nous allons partager nos découvertes. Chacune, vous allez rédiger un texte avec ce que vous avez appris, ce que vous voulez partager avec quelqu'un qui ne connaît pas la gare du Midi."*

Chaque texte est corrigé individuellement, en s'inspirant de la méthode ECLER.

Sur base des différentes productions, la formatrice a composé un texte reprenant tous les éléments évoqués. Le groupe a ensuite lu, modifié et validé ce texte commun.

[www.alpha-tic.be](http://www.alpha-tic.be)

**CRÉDAF**

Lire et Écrire Bruxelles est reconnue par la Cocof comme Centre Régional pour le Développement de l'Alphabétisation et l'Apprentissage du Français pour adultes

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire française, d'Actiris, de Bruxelles-Formation, du Fonds social européen, du Fonds Asile, Migration et Intégration et de la Fédération Wallonie-Bruxelles



Ce texte a alors fait l'objet de différentes activités pédagogiques (lecture, mémorisation, textes à trous, gammes MNLE, réécriture à d'autres temps, réutilisation des mots liens dans d'autres phrases, introduction de nouveaux mots liens...).

### Découvrir la procédure d'achat de ticket aux automates

Les photos prises par les participantes vont permettre de créer un tutoriel et de s'entraîner à l'utilisation des automates. La formatrice les a imprimées au format A4 et les a plastifiées (13 images au total).

Après les avoir disposées de manière aléatoire sur une table, la formatrice pose la question : vous souvenez-vous de ces photos? De quoi s'agit-il?

La formatrice prend les photos une par une pour aider le groupe à déchiffrer les images: que voit-on? Quelles différences voyez-vous avec les autres photos? Peut-on terminer la procédure par choisir sa langue? S'il est écrit "Bienvenue", est-on au début ou à la fin de la procédure? A quel moment vient le paiement, avant ou après avoir choisi son ticket? Ah, il y a une indication d'heure, est-ce que cela peut nous aider ? Et ainsi de suite jusqu'à parvenir à une remise en ordre des étapes.

Cet exercice de classement a été réalisé plusieurs fois par la suite pour les préparer à la manipulation des automates qui sera réalisée lors de la deuxième visite (voir plus loin).

En fonction du niveau, la formatrice peut proposer aux apprenantes d'écrire une phrase correspondant à chacune des étapes.

*Astuce:* la formatrice ou le groupe peut également réaliser un petit tutoriel vidéo à l'aide de Com Phone et l'envoyer à chaque apprenante ([tutoriel Com Phone](#)).

### 4ème étape : Installation de l'application de la SNCB

Les apprenantes ont installé l'application de la SNCB sur leurs smartphones. En sous-groupes, elles ont exploré librement l'application, puis nous avons fait une mise en commun de ce que chacun avait trouvé, découvert, reconnu.

La formatrice pose la question : à quoi sert cette application, en quoi peut-elle nous aider (les horaires, places disponibles...)? Le groupe voit alors que nombre d'informations sont disponibles sur l'application, qu'il n'est pas nécessaire de se rendre sur place pour les obtenir. Il retrouve aussi les informations qui avaient été communiquées lors de la rencontre avec l'agent de la SNCB.

### 5ème étape : Le choix d'un lieu à visiter en dehors de Bruxelles

Le groupe se met d'accord sur une destination hors de Bruxelles, puis la formatrice demande à chacune de rechercher l'itinéraire, au besoin en utilisant la reconnaissance vocale.

La visite faite à la gare du Midi a facilité ce travail car il y avait des informations similaires à celles vues aux grands écrans électroniques : les voies, les horaires des trains qui indiquent les départs et les arrivées, la différence entre les trains IC et les trains S1, S2...le numéro de train...

[www.alpha-tic.be](http://www.alpha-tic.be)



Lire et Écrire Bruxelles est reconnue par la Cocof comme Centre Régional pour le Développement de l'Alphabétisation et l'Apprentissage du Français pour adultes

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire française, d'Actiris, de Bruxelles-Formation, du Fonds social européen, du Fonds Asile, Migration et Intégration et de la Fédération Wallonie-Bruxelles



Elles ont découvert quelques détails importants : les différents arrêts du train, les retards, le temps du trajet, les sièges disponibles...

### 6<sup>ème</sup> étape : deuxième visite à la gare du Midi et simulation d'une situation réelle pour acheter un ticket avant le voyage

Cette étape a été très importante et rassurante pour les apprenantes et a servi d'évaluation.

Individuellement, à tour de rôle, elle se sont rendues à un automate pour acheter son ticket avec pour consigne de s'arrêter avant de mettre son code pour valider le paiement.

Impression générale: elles ont trouvé cela plus facile que sur les captures d'écran.

*Astuce:* la formatrice en a filmé les apprenantes lors de cet exercice afin que chacune puisse ensuite se voir réalisant la démarche: elle sont été surprises de voir avec quelle vitesse elles réalisaient les différentes étapes.

### 7<sup>ème</sup> étape : Achat d'un ticket pour aller à Namur

Le jour de la sortie, chacune a acheté son ticket de train sans difficulté. Elles ont même su imprimer la preuve de paiement. :)

[www.alpha-tic.be](http://www.alpha-tic.be)

**CRÉDAF**

Lire et Écrire Bruxelles est reconnue par la Cocof comme Centre Régional pour le Développement de l'Alphabétisation et l'Apprentissage du Français pour adultes

Avec le soutien de la Région de Bruxelles-Capitale, de la Commission communautaire française, d'Actiris, de Bruxelles-Formation, du Fonds social européen, du Fonds Asile, Migration et Intégration et de la Fédération Wallonie-Bruxelles

