

## Public

- Futurs conducteurs de transport routier de voyageurs

## Prérequis

- Titulaire d'un permis de conduire de la catégorie B en cours de validité

## Modalités d'admission

- Aucune en dehors des prérequis

## Durée

- 70 heures

## Effectif

- Maximum réglementaire : 12 participants

## Modalités et méthodes pédagogiques

- Présentiel
- Alternance de séances de face à face, individualisation, activités en autonomie, simulation, ludo-pédagogie, ...

## Qualité des formateurs

- Formateurs experts métier ayant validé un parcours de qualification pédagogique

## Documents remis

- Attestation de fin de formation

*Les personnes en situation de handicap sont invitées à contacter le référent Handicap local afin d'étudier les possibilités de suivre la formation*

## Nous contacter

[www.aftral.com](http://www.aftral.com)  
0809 908 908



# AU-DELA DU VOLANT : LES SOFT SKILLS ESSENTIELLES POUR DEVENIR CONDUCTEUR DE TRANSPORT DE VOYAGEURS

## Objectifs généraux

- ◆ Développer les compétences humaines essentielles chez les futurs conducteurs de transport de voyageurs : apprendre à apprendre, communiquer, travailler en équipe, prévenir et désamorcer les conflits, être agile et s'adapter, gérer le stress

## Les plus de la formation

- ◆ Des moyens matériels performants et innovants
- ◆ Une formation active et inter active avec des cas pratiques

## Mode d'évaluation des acquis

- ◆ Evaluation en cours de formation sous la forme de mises en situation, études de cas, quizz, ...
- ◆ Evaluation finale : QCM

## Validation

- ◆ Attestation de formation
- ◆ Niveau : Sans niveau spécifique
- ◆ Possibilité de valider un/des blocs de compétences : Sans objet
- ◆ Equivalences, passerelles, débouchés : Sans objet
- ◆ Code RNCP/RS : Sans objet
- ◆ Certificateur : Sans objet
- ◆ Code Certif Info : Sans objet



## Agrément

- ◆ Sans objet

## PROGRAMME

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>0</b>	<b>Identifier les objectifs et étapes de la formation</b>	<b>1 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Vérification du respect des prérequis</li> <li>▪ Présentation du centre, de l'équipe pédagogique et des moyens matériels</li> <li>▪ Présentation de la formation</li> <li>▪ Modalités pratiques</li> <li>▪ Tour de table (<i>Activité : se présenter en 12 mots</i>)</li> <li>▪ Test d'auto-positionnement</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>1</b>	<b>Découvrir le transport routier de voyageurs et le métier de conducteur</b>	<b>6 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Le secteur d'activité et le métier de conducteur</b>  <i>Activité en sous-groupe pour identifier sur la base de la représentation du métier de chacun :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'importance du transport routier de voyageurs dans l'économie et dans la vie de chacun</li> <li>- Les rôles et responsabilités du conducteur</li> <li>- Les qualités requises pour exercer le métier</li> </ul> </li> <li>▪ <i>Restitution plénière de chaque groupe, complétée par des apports théoriques :</i> <ul style="list-style-type: none"> <li>- L'environnement économique du transport routier de voyageurs : différentes activités (spécificités locales le cas échéant), repères économiques</li> <li>- Le métier de conducteur : activités, compétences, responsabilités à partir d'exemples concrets de situations professionnelles courantes</li> <li>- Les qualités requises et l'image de l'entreprise véhiculée par le conducteur : aptitude physique et mentale, ponctualité, tenue vestimentaire, aisance relationnelle, patience et maîtrise de soi, diplomatie, adaptabilité</li> <li>- Les qualifications obligatoires pour accéder au métier</li> </ul> </li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>2</b>	<b>Apprendre à apprendre pour mener à bien sa formation de conducteur de transport routier de voyageurs</b>	<b>7 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Présentation du Titre Professionnel de Conducteur de Transport en Commun sur Route (TP CTR)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les compétences à acquérir</li> <li>- L'organisation de la formation</li> <li>- Quelques éléments de contenu</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Comment apprend notre cerveau ?</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Les types de mémoires</li> <li>- Les étapes pour bien apprendre</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Définir sa propre stratégie d'apprentissage (<i>création d'un livret méthodologique</i>)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ses motivations source d'engagement dans la formation               <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Motivation interne et externe</li> <li>▪ Nos petits « pièges » mentaux</li> <li>▪ L'échec : une étape vers la réussite</li> </ul> </li> <li>- Des objectifs d'apprentissage concrets</li> <li>- Gestions du temps et de l'espace</li> <li>- Des habitudes d'apprentissage régulières</li> </ul> </li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia
<i>Application pratique tout au long de la formation sur des items du TP CTR identifié</i>		

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>3</b>	<b>Communiquer, travailler en équipe</b>	<b>14 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Organisation et fonctionnement d'une entreprise de transport</b></li> <li>▪ <b>Différents interlocuteurs du conducteur et leurs contraintes</b> : les managers, l'exploitation, l'atelier, les collègues, les clients, les fournisseurs, les usagers de la route</li> <li>▪ <b>Communication efficace</b>  <i>Jeux de rôles : Simulations de situations de la vie courante (à réaliser en faisant appel à différentes émotions)</i>  <b>Apport théorique du formateur</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Schéma de la communication</li> <li>- Intonation et rythme</li> <li>- Obstacles à la communication</li> <li>- Communication non-verbale : importance du langage corporel et des gestes</li> <li>- Alignement verbal et non verbal</li> </ul> <i>Activité : Un narrateur, un plan caché, des auditeurs chargés de représenter l'itinéraire expliqué par le narrateur</i> </li> <li>▪ <b>Techniques d'écoute active</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Attention, questions ouvertes, reformulation, langage non verbal</li> <li>- Communication assertive</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Communication dans le milieu professionnel</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Comment répondre à des questions courantes de la clientèle (horaires de ligne, correspondances...)</li> <li>- Utiliser des phrases simples et claires pour expliquer des retards ou des situations imprévues</li> <li>- Demandes d'informations ou de clarifications avec un collègue, un supérieur hiérarchique....</li> <li>- Adaptation du langage et du vocabulaire en fonction de l'interlocuteur</li> <li>- Communication téléphonique</li> </ul> <i>Jeux de rôles : Interaction avec un client, un fournisseur (atelier, maintenance), le responsable d'exploitation, les collègues, un usager de la route</i>  <i>Retours contextualisés du formateur sur les différentes prestations</i> </li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia  Salle multimédia  Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>4</b>	<b>Identifier, prévenir et désamorcer les situations conflictuelles</b>	<b>10 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Introduction à la notion de situation conflictuelle</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Qu'est-ce qu'un conflit ?</li> <li>- Types de conflits dans le transport de voyageurs</li> <li>- Impacts des conflits</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Les sources de tension</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cartographie des sources de conflits dans les métiers du transport (altercation entre passagers, interaction avec clientèle, régulation...)</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Prévenir les conflits grâce aux outils de suivi et de communication</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Utilisation des outils de suivi : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Présentation des outils d'information à la clientèle - SAEIV</li> <li>▪ Lien entre transparence du suivi et réduction des tensions (ex : informer des retards)</li> </ul> </li> <li>- Communication proactive (Informer sur un éventuel retard, changement d'itinéraire...)</li> <li>- Processus de retour d'expérience : analyse des situations de conflit</li> <li>- Outils et pratiques de suivi de satisfaction (qualité de service)</li> </ul> </li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia  Ressources pédagogiques

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Techniques de Communication pour Désamorcer les tensions</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mise en œuvre des techniques de communication : <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ecoute active</li> <li>▪ Communication assertive</li> <li>▪ Reformulation</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> <p><i>Jeu de rôle : situation de conflit en utilisant l'une après l'autre, une communication passive, assertive puis agressive</i></p> <p><i>Debriefing avec le formateur pour identifier les limites de chaque type de communication</i></p>	
---	--

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
5	<b>Être agile, s'adapter aux différentes situations professionnelles en conservant une attitude posée et maîtrisée ; prévenir et gérer le stress</b>	7 h 00
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Le stress de quoi parlons-nous ?</b> <i>Activité ludo pédagogique sur le stress.</i> <i>Trois affiches, trois questions : les origines du stress ? les manifestations du stress ? les conséquences du stress ?</i> <i>Les participants répondent aux questions sur les affiches</i> <i>Travail en sous-groupes pour synthétiser le contenu de chaque affiche</i> <i>Restitution plénière</i></li> <li><b>Apports théoriques sur le stress</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Idées reçues sur le stress</li> <li>- Mécanismes du stress : stress ponctuel, stress chronique</li> <li>- Manifestations du stress (comment le détecter ?) : symptômes physiques, symptômes comportementaux, symptômes émotionnels</li> <li>- Conséquences du stress sur la santé : les différentes pathologies liées au stress</li> <li>- Les sources de stress (conduite, contraintes du métier, rapports sociaux)</li> </ul> </li> <li>▪ <b>Les pistes pour prévenir et gérer le stress</b> <i>Recherche en commun sur la base des productions des participants lors de l'activité ludo-pédagogique</i></li> <li><b>Apports théoriques</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Piste de solution en fonction des différentes situations professionnelles, conduite éco citoyenne, ...</li> <li>- Importance de l'hygiène de vie dans la prévention et la gestion du stress (alimentation, absence de consommation d'alcool et de stupéfiants, sommeil, activité physique)</li> </ul> </li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
6	<b>Mettre en œuvre sa propre stratégie d'apprentissage</b>	7 h 00
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Restitution orale par les apprenants, des contenus de formation définis en séquence 2</li> <li>▪ Echange entre le formateur et les apprenants sur les points positifs et les difficultés rencontrées sur la mise en œuvre des stratégies d'apprentissage déterminées en séquence 2</li> <li>▪ Adaptation de la stratégie d'apprentissage de chacun</li> <li>▪ Identification de nouveaux contenus de formation du TP CTRMP pour la restitution suivante</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
7	<b>Organiser sa recherche d'emploi</b>	14 h 00
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identifier et valoriser ses compétences</li> <li>▪ Rédiger un curriculum vitae efficace et le mettre en ligne</li> <li>▪ Créer son espace personnel numérique d'emploi</li> <li>▪ Nettoyer ses réseaux sociaux</li> <li>▪ Prendre un rendez-vous, préparer et réaliser un entretien d'embauche</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b>  Salle équipée d'un ensemble multimédia  Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>8</b>	<b>Evaluer les acquis de la formation</b>	<b>3 h 00</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Évaluation finale des compétences</li> <li>▪ Feedback personnalisé des formateurs</li> <li>▪ Retour sur la stratégie d'apprentissage de chaque apprenant et revue du livret méthodologique</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b> Salle équipée d'un ensemble multimédia  Ressources pédagogiques

N° SEQUENCE	OBJECTIF	DUREE
<b>9</b>	<b>Bilan et synthèse de la formation</b>	<b>0 h 30</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bilan de la formation</li> <li>▪ Synthèse du stage</li> <li>▪ Evaluation de satisfaction de la formation</li> </ul>		<b>MOYENS PEDAGOGIQUES ET TECHNIQUES</b> Salle équipée d'un ensemble multimédia