



**RÉPERTOIRE**  
**des activités**  
**de formation**  
**2010**



## MESSAGE DU PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL

Depuis le milieu des années 1980, l'Association canadienne du transport urbain (ACTU) est reconnue comme un fournisseur respecté de formation, de perfectionnement professionnel ainsi que de services de ressources humaines dans le secteur du transport collectif. L'ACTU élabore constamment de nouvelles solutions afin d'être en mesure de répondre aux besoins de l'industrie du transport en matière de formation et de perfectionnement.

Avec l'adoption de la Vision 2040, qui constitue un plan directeur pour l'avenir de notre industrie, relever les défis que présente la prochaine génération prend davantage une importance accrue, et les acteurs du secteur du transport collectif s'efforcent d'offrir aux usagers et aux intervenants les solutions les plus appropriées en matière de transport collectif au sein de nos collectivités.

À titre d'association industrielle, l'ACTU s'est spécialisée dans la fourniture de solutions conçues et élaborées par des professionnels du transport collectif à l'intention de leurs pairs. Par conséquent, les produits et services de l'ACTU sont fournis uniquement par des spécialistes du transport. Par ailleurs, le présent répertoire est un guide complet de tous les services de formation et de perfectionnement proposés par l'ACTU. Que vous soyez à la recherche de solutions adaptées à des besoins spécifiques, de programmes publics nécessitant l'échange et le partage d'informations, ou encore d'initiatives phares de formation à l'interne, vous trouverez tous les renseignements nécessaires dans ce guide, et ce, dans un format pratique.

Les différents programmes de l'ACTU ont ceci en commun qu'ils accordent une importance particulière au service à la clientèle et à la participation des employés, et que les formations sont assurées de façon collégiale et interactive, méthode qui permet de maximiser l'expérience d'apprentissage ainsi que la mise en pratique, au travail, des compétences acquises dans le cadre de la formation. Les programmes de l'ACTU font constamment l'objet d'examens et d'évaluations quant à leur efficacité, et ce suivi permet également de s'assurer que les thèmes et la qualité de ces programmes correspondent aux besoins du secteur.

Notre personnel représente le passé, le présent et l'avenir de notre industrie. Il est la clé de notre succès, et l'ACTU est fière d'avoir le privilège de vous offrir les programmes présentés dans ce répertoire.

Michael Roschlau, Président-directeur général

# TABLE DES matières

---

## COURS PUBLICS

- Planification du transport collectif 1
- Entretien des installations et du parc 2
- Planification des horaires et découpage 3
- Techniques avancées de planification des horaires et de découpage 4
- Relations de travail et négociations collectives 5
- Supervision du transport collectif : Stratégies destinées aux nouveaux superviseurs 6
- Supervision du transport collectif : Séances sur la communication 7
- Supervision du transport collectif : Séances sur l'efficacité 8
- Supervision du transport collectif : Séances sur les problèmes 9
- Supervision du transport collectif : Séances sur les questions juridiques 10
- Présentation de STRADA 11

## PROGRAMMES D'ACCRÉDITATION

- Programme Ambassadeur: Formation des Formateurs 13
- ConducteurAVERTI pour le transport collectif : Accréditation des formateurs du programme 17

## OUTILS DE RECRUTEMENT STRADA 19

- Atelier STRADA à l'intention de l'équipe de recrutement 21

## SERVICES CONSEILS 23

## CONTACTEZ-NOUS

### ASSOCIATION CANADIENNE DU TRANSPORT URBAIN

Suite 1401, 55 York Street  
Toronto, Ontario  
Canada

M5J 1R7

Tel: (416) 365-9800

Fax: (416) 365-1295

[www.cutaactu.ca](http://www.cutaactu.ca)

# COURS publics



# PLANIFICATION du transport collectif

## PUBLIC CIBLE

CE COURS A ÉTÉ CONÇU À L'INTENTION DES PERSONNES APPARTENANT AUX CATÉGORIES SUIVANTES :

- nouveaux planificateurs de réseaux de transport
- planificateurs de réseaux de transport plus expérimentés, qui désirent mettre leurs compétences à jour
- gestionnaires qui ne possèdent pas d'expérience en matière de planification, mais qui sont amenés, dans le cadre de leurs fonctions, à superviser des planificateurs.

## COMPÉTENCES VISÉES

AU TERME DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT EN MESURE :

- D'expliquer la nécessité d'élaborer et de mettre en application une série de normes de service.
- De recueillir et d'analyser des données afin d'assurer un suivi et une évaluation du rendement.
- D'élaborer des itinéraires et des plans de services en fonction des niveaux de services existants et des estimations d'achalandage, de recettes et de coûts.
- D'évaluer l'utilité de l'implantation d'un système rapide par autobus au sein de leur réseau.
- De comparer et de confronter les différentes solutions de transport intelligentes (STI) et leurs applications.

## CONDITIONS PRÉALABLES D'ADMISSION

IL N'Y A AUCUNE CONDITION PRÉALABLE POUR LA PARTICIPATION AU COURS.

## DÉTAILS DU COURS

### LA FORMATION PORTERA SUR LES SUJETS SUIVANTS :

- Orientation de la clientèle
- Élaboration de normes de service
- Besoins d'information et présentation de celle-ci
- Suivi et évaluation du rendement
- Système rapide par autobus
- STI
- Planification d'itinéraires et de services
- Atelier de projet

### DURÉE DE LA FORMATION COURS EN CLASSE : 5 JOURS.

Chaque participant est tenu d'assister à la séance de présentation qui aura lieu en soirée, la veille de la formation.

# Entretien des installations et DU PARC

## PUBLIC CIBLE

CE COURS A ÉTÉ CONÇU À L'INTENTION DES PERSONNES APPARTENANT AUX CATÉGORIES SUIVANTES :

- superviseurs et gestionnaires de l'entretien
- gestionnaires de réseaux de transport qui n'ont pas d'expérience dans le domaine de l'entretien
- employés des services financiers désireux de mieux comprendre les dépenses en matière d'entretien

## COMPÉTENCES VISÉES

AU TERME DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT EN MESURE :

- De comprendre les principes fondamentaux d'une planification efficace en matière d'entretien des installations et du parc.
- De planifier le cycle de vie du matériel et d'en évaluer le coût.
- D'élaborer et de mettre en œuvre un programme d'entretien prédictif des installations et du parc.
- D'estimer et de prévoir avec précision les besoins en matière d'entretien des installations et du parc.
- De comprendre le fonctionnement du cycle planification-exécution-examen en matière de planification de l'entretien.
- De mesurer et d'évaluer les programmes d'entretien déjà en place.
- De définir les caractéristiques d'une conception efficace des installations.
- De gérer les questions liées aux ressources humaines dans le domaine de l'entretien.

## CONDITIONS PRÉALABLES D'ADMISSION

IL N'Y A AUCUNE CONDITION PRÉALABLE POUR LA PARTICIPATION AU COURS.

## DÉTAILS DU COURS

### LA FORMATION PORTERA SUR LES SUJETS SUIVANTS :

- Planification et fonctionnement de l'entretien d'un réseau de transport collectif
- Conception des installations d'entretien
- Planification de l'entretien des installations
- Estimations et planification en matière d'entretien des installations
- Planification de l'entretien du parc
- Ressources humaines; santé et sécurité
- Mesure de l'efficacité de l'entretien d'un réseau de transport collectif
- Concepts et contrôles financiers dans la planification de l'entretien
- Matériel d'entretien, outils et magasin
- Atelier de projet

### DURÉE DE LA FORMATION COURS EN CLASSE : 5 JOURS.

Chaque participant est tenu d'assister à la séance de présentation qui aura lieu en soirée, la veille de la formation.

# PLANIFICATION des horaires et découpage

## PUBLIC CIBLE

CE COURS A ÉTÉ CONÇU À L'INTENTION DES PERSONNES APPARTENANT AUX CATÉGORIES SUIVANTES :

- nouvelles recrues dans les domaines de la planification et du découpage d'horaires
- personnes expérimentées dans le domaine de la planification et du découpage d'horaires, qui désirent mettre leurs compétences à jour
- gestionnaires ne possédant aucune expérience dans le domaine de la planification, mais qui sont amenés, dans le cadre de leurs fonctions, à superviser des planificateurs
- employés des services financiers qui désirent avoir une meilleure compréhension de la façon dont les fonds sont répartis
- représentants syndicaux responsables du contrôle des nouveaux horaires

## COMPÉTENCES VISÉES

AU TERME DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT EN MESURE :

- D'utiliser la terminologie propre au domaine de la planification.
- De comprendre le processus de planification du début à la fin.
- D'établir des horaires efficaces.
- De créer de voitures.
- De découper des horaires.
- D'établir des tableaux de service.

## CONDITIONS PRÉALABLES D'ADMISSION

IL N'Y A AUCUNE CONDITION PRÉALABLE POUR LA PARTICIPATION AU COURS.

## DÉTAILS DU COURS

### LA FORMATION PORTERA SUR LES SUJETS SUIVANTS :

- Orientation de la clientèle
- Introduction à la planification des horaires
- Suivi de la mise en œuvre et du rendement
- Introduction à la planification des horaires
- Techniques avancées de planification des horaires
- Découpage I, II et III
- Cours pratique de découpage
- Atelier de projet

### DURÉE DE LA FORMATION COURS EN CLASSE : 5 JOURS.

Chaque participant est tenu d'assister à la séance de présentation qui aura lieu en soirée, la veille de la formation.

# TECHNIQUES AVANCÉES DE PLANIFICATION des horaires et de découpage

## PUBLIC CIBLE

CE COURS A ÉTÉ CONÇU À L'INTENTION DES PERSONNES APPARTENANT AUX CATÉGORIES SUIVANTES :

- personnes possédant de l'expérience dans le domaine de la planification et du découpage d'horaires

## COMPÉTENCES VISÉES

AU TERME DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT EN MESURE :

- D'établir des horaires plus rentables, dans le respect des dispositions législatives.
- D'utiliser les techniques avancées de simplification de la planification afin de résoudre les problèmes en matière de découpage d'horaires.
- De rationaliser le découpage des horaires.
- D'utiliser le logiciel d'établissement des horaires de leurs réseaux de manière plus efficace.

## CONDITIONS PRÉALABLES D'ADMISSION

Les candidats à la formation doivent posséder cinq années d'expérience dans le domaine de la planification des horaires dans le secteur du transport collectif, OU avoir suivi la formation de l'ACTU intitulée : « Planification des horaires et découpage ».

## DÉTAILS DU COURS

### LA FORMATION PORTERA SUR LES SUJETS SUIVANTS :

- Harmonisation des circuits et intervalles
- Ajustement des durées de trajets et des intervalles de passage pour assurer la transition d'une période de circulation à une autre
- Correspondances
- Heures haut le pied
- Utilisation des périodes d'attente pour créer des voitures
- Découpage des horaires en fonction des restrictions imposées par les conventions collectives et la législation du travail
- Établissement des horaires/enregistrement des conducteurs

DURÉE DE LA FORMATION  
COURS EN CLASSE : 2 JOURS.

# RELATIONS DE TRAVAIL ET négociations collectives

## PUBLIC CIBLE

CE COURS A ÉTÉ CONÇU À L'INTENTION DES PERSONNES APPARTENANT AUX CATÉGORIES SUIVANTES :

- gestionnaires de réseaux de transport et des surveillants supérieurs qui participent aux relations de travail et au processus de négociations collectives

## COMPÉTENCES VISÉES

AU TERME DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT EN MESURE :

- D'appliquer la législation du travail aux situations auxquelles ils sont confrontés au sein de leur réseau de transport.
- D'examiner en détail leurs propres conventions collectives en quête d'idées d'améliorations.
- De gérer les questions liées au rendement des employés.
- De traiter les griefs des employés.
- De préparer et de faire un exposé dans le cadre d'une audience d'arbitrage.
- De négocier une entente collective.
- D'utiliser différentes stratégies de négociation dans le cadre d'une collaboration avec un syndicat.

## CONDITIONS PRÉALABLES D'ADMISSION

IL N'Y A AUCUNE CONDITION PRÉALABLE POUR LA PARTICIPATION AU COURS.

## DÉTAILS DU COURS

### LA FORMATION PORTERA SUR LES SUJETS SUIVANTS :

- Relations syndicales patronales
- Législation du travail
- Conventions collectives
- Gestion du rendement des employés
- Traitement des griefs des employés
- Le processus arbitral
- Stratégies et techniques en matière de négociations collectives
- Simulation de négociation collective
- Approches et stratégies de rechange

### DURÉE DE LA FORMATION COURS EN CLASSE : 5 JOURS.

Chaque participant est tenu d'assister à la séance de présentation qui aura lieu en soirée, la veille de la formation.

# SUPERVISION DU TRANSPORT COLLECTIF : Stratégies destinées aux nouveaux superviseurs

## PUBLIC CIBLE

CE COURS A ÉTÉ CONÇU À L'INTENTION DES PERSONNES APPARTENANT AUX CATÉGORIES SUIVANTES :

- employés du secteur du transport collectif qui sont sur le point d'être promus à des postes de supervision
- superviseurs de transport collectif qui possèdent moins d'un an d'expérience en supervision

## COMPÉTENCES VISÉES

AU TERME DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT EN MESURE :

- D'expliquer en quoi consiste le rôle d'un superviseur.
- D'indiquer en quoi le rôle d'un superviseur est différent de celui des personnes occupant des postes d'exécution.
- D'assurer leur nouveau rôle de superviseur, et de réussir à passer « de collègue à patron ».
- De mettre en œuvre quatre stratégies propices à la réussite.

## CONDITIONS PRÉALABLES D'ADMISSION

IL N'Y A AUCUNE CONDITION PRÉALABLE POUR LA PARTICIPATION AU COURS.

## DÉTAILS DU COURS

### LA FORMATION PORTERA SUR LES SUJETS SUIVANTS :

- Définir des limites précises
- Communiquer afin de favoriser la compréhension mutuelle
- Prendre les mesures appropriées
- Discipliner un ancien collègue
- Faire respecter une politique que l'on a pu enfreindre avant d'accéder aux fonctions de superviseur

**DURÉE DE LA FORMATION  
COURS EN CLASSE : 1 JOUR.**

# SUPERVISION DU TRANSPORT COLLECTIF : Séances sur la communication

## PUBLIC CIBLE

CE COURS A ÉTÉ CONÇU À L'INTENTION DES PERSONNES APPARTENANT AUX CATÉGORIES SUIVANTES :

- superviseurs de transport collectif

## COMPÉTENCES VISÉES

AU TERME DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT EN MESURE :

- D'analyser eux-mêmes leurs compétences et leur style en matière de communication.
- D'examiner une situation de supervision sous plusieurs angles.
- D'assurer une meilleure gestion des rapports humains.
- D'augmenter leurs capacités d'écoute.
- De communiquer un message de manière plus efficace au moyen du langage, mais également de signaux nonverbaux.

## CONDITIONS PRÉALABLES D'ADMISSION

IL N'Y A AUCUNE CONDITION PRÉALABLE POUR LA PARTICIPATION AU COURS.

## DÉTAILS DU COURS

### LA FORMATION PORTERA SUR LES SUJETS SUIVANTS :

- « Tout est une question de perspective », ou comment examiner une situation du point de vue de l'autre personne concernée
- « Gestion des relations », et autres principes à mettre en œuvre quotidiennement pour améliorer les relations avec ses collègues
- « Comprendre les autres », ou le pouvoir de l'écoute active
- « Le message est-il passé? », ou comment faire en sorte que les personnes auxquelles nous nous adressons nous écoutent et nous comprennent

**DURÉE DE LA FORMATION  
COURS EN CLASSE : 2 JOURS.**

# SUPERVISION DU TRANSPORT COLLECTIF : Séances sur l'efficacité

## PUBLIC CIBLE

CE COURS A ÉTÉ CONÇU À L'INTENTION DES PERSONNES APPARTENANT AUX CATÉGORIES SUIVANTES :

- superviseurs de transport collectif

## COMPÉTENCES VISÉES

AU TERME DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT EN MESURE :

- De définir de quelle façon leur rôle de superviseur est adapté à l'organisation à laquelle ils appartiennent.
- D'assurer une meilleure gestion de leurs objectifs, priorités et motivations personnels, ainsi que de leur temps.
- D'expliquer l'apport de personnes dotées de personnalités différentes à une équipe, et de définir la méthode qu'il convient d'adopter pour bâtir une équipe solide.
- D'analyser leurs propres qualités de leader.

## CONDITIONS PRÉALABLES D'ADMISSION

IL N'Y A AUCUNE CONDITION PRÉALABLE POUR LA PARTICIPATION AU COURS.

## DÉTAILS DU COURS

### LA FORMATION PORTERA SUR LES SUJETS SUIVANTS :

- « Efficacité organisationnelle », ou comprendre sa culture d'entreprise
- « Capacité personnelle de rendement », ou comment se reprendre!
- « Efficacité de l'équipe », ou comment amener les gens à travailler ensemble
- « Leadership efficace », ou comment faire en sorte que les employés respectent de leur plein gré les politiques en vigueur, quand le superviseur n'a pas nécessairement le pouvoir de les contraindre à le faire

**DURÉE DE LA FORMATION  
COURS EN CLASSE : 2 JOURS.**

# SUPERVISION DU TRANSPORT COLLECTIF :

## Séances sur les problèmes

### PUBLIC CIBLE

CE COURS A ÉTÉ CONÇU À L'INTENTION DES PERSONNES APPARTENANT AUX CATÉGORIES SUIVANTES :

- superviseurs de transport collectif

### COMPÉTENCES VISÉES

AU TERME DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT EN MESURE :

- D'imaginer des solutions plus appropriées pour résoudre les conflits entre employés.
- D'utiliser des méthodes de résolution de problèmes créatives afin de trouver des solutions de rechange.
- D'encadrer leurs employés de manière à ce que ces derniers travaillent au mieux de leurs capacités.
- De mettre en œuvre des stratégies de médiation en réponse aux conflits qui surviennent sur les lieux de travail, dans le secteur du transport collectif.

## DÉTAILS DU COURS

### LA FORMATION PORTERA SUR LES SUJETS SUIVANTS :

- « Conflits » : comment réagir?
- « Résolution de problèmes », ou comment imaginer, mettre en œuvre et évaluer des solutions
- « Encadrement » ou comment mettre en place vos propres systèmes d'encadrement formel et informel
- « Médiation », ou comment aider les autres à résoudre leurs problèmes

### CONDITIONS PRÉALABLES D'ADMISSION

IL N'Y A AUCUNE CONDITION PRÉALABLE POUR LA PARTICIPATION AU COURS.

DURÉE DE LA FORMATION  
COURS EN CLASSE | 2 JOURS.

# SUPERVISION DU TRANSPORT COLLECTIF :

## Séances sur les questions juridiques

### PUBLIC CIBLE

CE COURS A ÉTÉ CONÇU À L'INTENTION DES PERSONNES APPARTENANT AUX CATÉGORIES SUIVANTES :

- superviseurs de transport collectif

### COMPÉTENCES VISÉES

AU TERME DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT EN MESURE :

- D'expliquer en quoi consistent les procédures de plaintes et d'arbitrage.
- De respecter en tout temps les étapes à suivre pour l'application de mesures disciplinaires progressives.
- De décrire les répercussions de la diversité d'une équipe sur le rôle du superviseur.
- D'assurer la liaison avec le personnel du service des Ressources humaines en cas de problème lié à ce domaine.

### CONDITIONS PRÉALABLES D'ADMISSION

IL N'Y A AUCUNE CONDITION PRÉALABLE POUR LA PARTICIPATION AU COURS.

## DÉTAILS DU COURS

### LA FORMATION PORTERA SUR LES SUJETS SUIVANTS :

- « Plaintes et arbitrage », ou comment éviter les problèmes à l'avenir
- « Mesures disciplinaires progressives », comment les utiliser comme un moyen de favoriser l'épanouissement professionnel
- « Diversité », ou comment prendre conscience de la valeur apportée par chacun
- « Questions liées aux ressources humaines et supervision » ou comment assurer le lien avec le personnel des Ressources humaines\*

\*Remarque : Il serait souhaitable que les membres du personnel des Ressources humaines assistent à cette partie du programme.

**DURÉE DE LA FORMATION  
COURS EN CLASSE | 2 JOURS.**



## DÉTAILS DU COURS

### LA FORMATION PORTERA SUR LES SUJETS SUIVANTS :

- En quoi consiste le programme STRADA, et pourquoi a-t'il été élaboré?
- Les six composantes des outils de recrutement STRADA
- La science sur laquelle repose l'étude d'évaluation psychométrique
- La procédure de mise en œuvre du programme STRADA

**DURÉE DE LA FORMATION  
DURÉE DU SÉMINAIRE D'APPRENTISSAGE  
EN LIGNE | 2 HEURES.**

## PRÉSENTATION DE STRADA

### PUBLIC CIBLE

CE COURS A ÉTÉ CONÇU À L'INTENTION DES PERSONNES APPARTENANT AUX CATÉGORIES SUIVANTES :

- gestionnaires et superviseurs des services des ressources humaines et du recrutement
- personnel d'exploitation

### COMPÉTENCES VISÉES

AU TERME DE CE SÉMINAIRE WEB, LES PARTICIPANTS SERONT EN MESURE :

- De comprendre parfaitement le fonctionnement des différentes composantes des outils de recrutement STRADA.
- De faire preuve d'assurance face à des membres de la direction ou à des collègues, lors des discussions portant sur les outils de recrutement STRADA.
- De mettre à profit les connaissances et la compréhension acquises pour mettre en œuvre les outils de recrutement STRADA, dans le cadre des stratégies déjà existantes en matière de recrutement et de maintien en poste du personnel.

### CONDITIONS PRÉALABLES D'ADMISSION

IL N'Y A AUCUNE CONDITION PRÉALABLE POUR LA PARTICIPATION AU SÉMINAIRE WEB.

# PROGRAMMES d'accréditation





## Formation des Formateurs

Le programme pour l'Accréditation des formateurs du Programme Ambassadeur, mis en place avec succès par l'ACTU, a été mis à jour en 2007 afin d'adopter un modèle de formation plus efficace et d'insister, auprès de tous les employés et dirigeants du secteur du transport collectif, sur l'importance grandissante de l'excellence en matière de service à la clientèle.

Dans le cadre de ce programme pour l'Accréditation des formateurs, les employés des réseaux de transport sont formés par les formateurs principaux de l'ACTU afin d'obtenir le titre de formateur. Au cours de cette formation, les participants acquièrent des connaissances précises et les compétences pédagogiques requises pour pouvoir à leur tour mettre en œuvre leurs propres programmes de formation. Cela permet aux réseaux de transport de former d'autres employés qui seront ainsi en mesure de faire partager leurs nouvelles compétences en temps voulu. Au terme de leur formation, les personnes qui participeront à ce programme connaîtront un incroyable sentiment d'accomplissement professionnel et ils seront capables de transmettre leurs nouvelles connaissances à leur équipe de travail.

Le Programme Ambassadeur est composé de quatre modules de base. Tous les formateurs doivent être accrédités pour donner la formation. Il existe également neuf autres modules de formation liés au service à la clientèle, qui ont été mis en place à l'intention de groupes d'employés spécifiques, ou de personnes désireuses d'apprendre à maîtriser certains aspects particuliers du service à la clientèle.

---

---

---

---

---

---

---

## **A** Modules de base

### **MODULE 1 | POINTS ESSENTIELS DU SERVICE À LA CLIENTÈLE**

Ce module traite des principes fondamentaux du service à la clientèle et de la façon dont ces principes s'appliquent au milieu du transport collectif. Il s'agit d'une entrée en matière efficace pour les personnes nouvellement embauchées ainsi que pour celles qui ont besoin d'une mise à niveau. Parmi les principes de formation exposés, on retrouve le concept de service à la clientèle en tant qu'exigence professionnelle non facultative, ainsi que le fait que la clientèle est à la fois externe (les passagers, le public) et interne (les acteurs du secteur du transport collectif).

Ce module met l'accent sur toutes les facettes d'un service à la clientèle de très grande qualité. Les objectifs d'apprentissage et les techniques comportementales enseignées tendent vers un même but : permettre aux employés du secteur qui sont directement en contact avec les passagers d'acquérir des compétences en service à la clientèle qui sont immédiatement applicables dans le cadre de leur travail.

### **MODULE 2 | EFFICACITÉ DE LA COMMUNICATION**

Ce module porte essentiellement sur la capacité à communiquer efficacement avec la clientèle. À cette fin, il insiste sur les stratégies d'écoute, d'observation et de prise de parole à adopter, et vise à enseigner aux participants les méthodes de communication à appliquer afin d'éviter les malentendus et de s'assurer de la compréhension du message, tout en restant respectueux de la clientèle. Cette formation comporte les volets suivants : compréhension et mise en application de la méthode de l'écoute active; communication non verbale; maîtrise des techniques d'interrogation, ainsi qu'un volet consacré aux stratégies de communication efficaces en matière de résolution de problèmes, qui repose sur la simulation de scénarios de crise. Les exercices et les vidéos utilisés pour les démonstrations s'inspirent de situations réelles vécues par des agents du secteur du transport collectif.

### **MODULE 3 | GESTION DES COMMENTAIRES DE LA CLIENTÈLE**

L'objectif de ce module est de permettre aux participants de mieux comprendre l'origine des insatisfactions exprimées par les passagers, et d'inciter les employés du secteur à adopter

autant que possible une attitude positive en cas de situation conflictuelle. Cette partie du programme repose sur le principe selon lequel il est préférable que les clients mécontents se manifestent plutôt que de rester silencieux, car cela permet d'éclaircir la situation et de résoudre les problèmes évoqués. Les participants à ce cours apprennent à rester calmes, professionnels et maîtres d'eux-mêmes en cas de situation conflictuelle, et à éviter d'être sur la défensive et de se sentir personnellement visés par les plaintes des passagers. Les stratégies comportementales enseignées dans le cadre de ce module sont mises en application au moyen d'exercices interactifs.

### **MODULE 4 : GESTION DU STRESS**

L'objectif de ce module est de prendre en considération le haut niveau de stress que subissent les conducteurs d'autobus, qui doivent par ailleurs rester dans de bonnes dispositions à l'égard de la clientèle. Le contenu de ce module permet d'établir la différence qui existe entre stress positif et stress négatif, et donne aux participants les outils nécessaires pour dépister les symptômes liés au stress et leur source. Cette formation donne aux participants les moyens de développer leurs propres méthodes antistress, qu'ils pourront ensuite mettre en application pour lutter contre le stress au travail.

---



---



---



---



---



---

## **B** Modules secondaires adaptés aux situations particulières

### **MODULE 5 | BESOINS PARTICULIERS DANS CERTAINES SITUATIONS**

Ce module est consacré au développement de compétences particulières chez les agents du transport collectif, afin de permettre à ces derniers de faire face à toutes sortes de situations complexes (nouveaux passagers ne connaissant pas encore la région, clientèle nonanglophone, personnes physiquement ou mentalement handicapées, etc.) qui requièrent une attention particulière lors d'un trajet d'autobus habituel. Durant ce cours, les participants se verront essentiellement expliquer les méthodes à employer pour reconnaître une situation complexe et pour apporter l'aide appropriée aux personnes concernées de manière efficace.

### **MODULE 6 | SITUATIONS DIFFICILES**

La gestion des comportements perturbateurs des passagers est une question particulièrement importante. Dans le cadre de ce module, les participants découvrent les approches qui permettent d'éviter ou de contenir un conflit potentiel, et de désamorcer la colère en maîtrisant les perturbations provoquées par des passagers, les disputes relatives à l'achat de titres de transports, le vandalisme et autres situations difficiles. Les conducteurs participant à la formation apprennent à reconnaître et à contrôler toute une gamme de situations, d'« inhabituelle » à « dangereuse » en passant par « difficile ». L'accent est mis sur la stratégie qu'il convient d'adopter afin de maîtriser une situation avant qu'elle ne passe d'« inhabituelle » à « dangereuse ».

### **MODULE 7 | SITUATIONS DANGEREUSES**

L'idéal est d'associer ce module avec le module « Situations difficiles », car l'objectif de ces deux volets est d'enseigner aux participants la façon de reconnaître et de désamorcer les situations à risques. Les cours établissent les moyens à mettre en œuvre pour assurer la sécurité des conducteurs lors de situations potentiellement violentes. Ce module repose sur l'utilisation de quatre extraits vidéo, qui traitent des menaces personnelles, du vol, des alertes à la bombe, des personnes en état d'ébriété, de l'usage des armes (qu'il s'agisse de cas prémédités [avec un couteau], ou spontanés [avec un tesson de bouteille de bière]), ainsi que des cas de violences extérieures liées à la rage au volant.

Les participants s'entraînent en réfléchissant à des solutions possibles pour chaque scénario visionné.

### **MODULE 8 | EFFICACITÉ DES ANNONCES**

Ce module est consacré aux compétences en communication orale qu'un conducteur doit posséder pour pouvoir s'adresser aux passagers dans son autobus et aux usagers des stations. Cette formation porte sur les situations habituelles et inhabituelles, ainsi que sur les situations d'urgence. En outre, ce cours tient compte du fait que l'une des principales critiques formulées par les passagers est qu'ils estiment ne pas être suffisamment informés. Cette composante du programme comporte des exercices sur la prononciation, la clarté et le volume de la voix. Les participants s'exercent en effectuant eux-mêmes des annonces vocales et en formulant des critiques sur des annonces qu'ils écoutent.

### **MODULE 9 | DIVERSITÉ DANS LE TRANSPORT COLLECTIF**

L'objectif de ce module est de présenter aux participants l'attitude à adopter afin de mieux comprendre les passagers en général, d'avoir de meilleures relations avec la clientèle et de pouvoir travailler en équipe. Cette formation fournit une analyse des différentes catégories de personnes avec lesquelles les participants sont en contact dans le cadre de leur travail, et explique quelle est la meilleure approche permettant de communiquer avec chacune de ces différentes catégories. Les lignes directrices concernant le travail au sein d'une communauté constituée de différentes personnes font l'objet de discussions, et les participants s'exercent sur des études de cas pratiques, dans le cadre desquelles ils doivent proposer des solutions à des situations complexes susceptibles de se produire dans les transports collectifs.

### **MODULE 10 | FORMATION AVANCÉE SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE À L'INTENTION DES CONDUCTEURS EXPÉRIMENTÉS**

Ce module a été conçu dans le but de procéder à une évaluation et à une mise à niveau des compétences des conducteurs expérimentés en ce qui concerne le service à la clientèle. Ces cours permettent aux participants de mesurer les changements survenus dans le milieu des transports collectifs depuis qu'ils ont commencé à exercer ce métier, notamment en ce qui concerne les passagers et leurs attentes. La formation permet de passer en revue les objectifs et les méthodes des quatre Modules de base, qui portent sur le service à la clientèle, et de faire le lien entre ces principes fondamentaux et l'expérience professionnelle des participants.

L'objectif est de réaffirmer la nécessité d'adopter des pratiques positives en matière de service à la clientèle, et d'insister sur les valeurs fortes attachées à ce service, afin que les employés sachent exactement quelles sont les compétences dont ils doivent faire preuve et les stratégies qu'ils doivent mettre en œuvre.

### **MODULE 11 | SERVICE À LA CLIENTÈLE, À L'INTERNE COMME À L'EXTERNE**

Ce module a été conçu à l'intention des employés du secteur du transport collectif qui ne sont pas directement en contact avec les passagers. Cette formation revient sur les méthodes et les objectifs introduits dans le cadre des Modules de base, et elle permet à chaque employé de comprendre le rôle qu'il doit jouer du point de vue du service à la clientèle, au moyen de la notion de clientèle interne. Plusieurs scénarios sont mis en place afin d'expliquer aux participants quelle est la portée de leur travail sur l'ensemble des clients et du personnel opérationnel. L'objectif de ce module est de réaffirmer le principe selon lequel tous les employés du secteur du transport collectif doivent viser l'excellence en ce qui concerne le service à la clientèle. Cette partie de la formation permet également de promouvoir un véritable esprit d'équipe au sein de l'ensemble de l'industrie. Ce module reprend de nombreux exercices mis en œuvre dans le cadre des quatre Modules de base. Il existe ainsi un tronc de formation commun à tous les participants, ce qui permet de garantir que les acteurs du secteur du transport collectif feront du service à la clientèle leur priorité.

### **MODULE 12 | ÊTRE AU VOLANT**

Ce module est en fait une séance de mise à niveau à l'intention des conducteurs d'autobus qui sont en poste depuis 6 mois à un an. L'objectif de ce module est de revenir sur les méthodes clés et autres éléments fondamentaux des Modules de base, et d'aider les nouveaux conducteurs à trouver des solutions à certains problèmes, liés au service à la clientèle, qu'ils ont dû relever dans le cadre de leur travail. Pour les nouveaux conducteurs, ce module est un excellent entraînement pour apprendre à appliquer quotidiennement leurs connaissances théoriques à leur travail sur le terrain. Ce cours leur donne la possibilité de revenir sur certains problèmes qu'ils ont dû surmonter depuis la fin de leur formation, et de revoir les stratégies positives qui doivent être mises en œuvre du point de vue du service à la clientèle.

### **MODULE 13 | ORGANISATION AXÉE SUR LE SERVICE À LA CLIENTÈLE**

Ce module s'adresse tout autant aux gestionnaires qu'aux superviseurs des réseaux de transport. Il s'agit d'un programme flexible, adaptable aux besoins des participants. Une enquête préalable, intitulée « Pourquoi suis-je là » est menée avant le début des cours de ce module.

Les objectifs sont les suivants : enseigner aux participants comment faire en sorte que leurs employés adoptent les principes du Programme Ambassadeur en matière de service à la clientèle, et les aider à mieux comprendre quels sont, dans ce domaine, les principes qui doivent être mis en application par les employés qui sont directement en contact avec la clientèle. Des débats sont organisés autour des stratégies susceptibles d'éliminer le moindre défaut du service à la clientèle. Cette formation propose également des conseils d'encadrement à l'intention des participants désireux de former leur personnel aux compétences requises dans le cadre du Programme Ambassadeur.

---



---



---



---



---



---



---



---



---



---



## DÉTAILS DU COURS

### LA FORMATION PORTERA SUR LES SUJETS SUIVANTS :

- Aperçu du programme
- En quoi consiste le programme ConducteurAVERTI?
- Indicateurs de rendement
- Résultats du parcours de la formation ConducteurAVERTI
- Attentes
- Effectuer le parcours avant formation
- Transport collectif et environnement
- Avantages du programme ConducteurAVERTI
- Facteurs faisant varier la consommation de carburant
- Vérifications avant-départ = Économie de carburant supérieure
- Conduite préventive :  
Retour sur les principes de base
- Conduite préventive + formation  
ConducteurAVERTI : Le cycle de conduite et les conseils d'encadrement
- Indicateurs de rendement et techniques du programme ConducteurAVERTI
- Parcours après formation
- Résultats
- Conclusion

**DURÉE DE LA FORMATION  
COURS EN CLASSE : 3 JOURS**

# ConducteurAVERTI POUR LE TRANSPORT COLLECTIF

Accréditation des formateurs  
du programme

### PUBLIC CIBLE

CE COURS A ÉTÉ CONÇU À L'INTENTION DES PERSONNES APPARTENANT AUX CATÉGORIES SUIVANTES :

- formateurs qui travaillent au sein de réseaux de transport et assurent la formation des conducteurs d'autobus et d'autres membres du personnel

### COMPÉTENCES VISÉES

AU TERME DE CETTE FORMATION,  
LES CONDUCTEURS SERONT EN MESURE :

- De mettre en pratique les techniques du programme ConducteurAVERTI au volant d'un véhicule de transport collectif.
- De prendre conscience des répercussions de leur style de conduite sur l'environnement et du fait que leurs choix peuvent réduire ces répercussions.
- De comprendre comment est conçu un véhicule et comment ils peuvent tirer parti de la technologie pour améliorer leur conduite.
- D'améliorer leurs techniques de conduite préventive et apprendre les techniques d'écoconduite décrites dans le programme ConducteurAVERTI

### CONDITIONS PRÉALABLES D'ADMISSION

IL N'Y A AUCUNE CONDITION PRÉALABLE POUR LA PARTICIPATION AU COURS.

<http://fr.smartdriverfortransit.com/default.aspx>

OUTILS DE  
RECRUTEMENT  
**STRADA**





## EMBAUCHER LES BONNES PERSONNES

s'avère la meilleure solution si une organisation souhaite assurer sa réussite sur le long terme. En effet, quelle que soit la qualité de ses services, une entreprise ne pourra pas les fournir sur le long terme si elle ne nomme pas des personnes motivées et hautement qualifiées aux postes clés.

En outre, le fait d'embaucher quelqu'un qui ne répond pas à ses besoins peut lui coûter très cher. Bien qu'elles soient nombreuses à reconnaître à quel point il est important de recruter les bonnes personnes, les entreprises ne mettent pas forcément toutes les chances de leur côté en appliquant de bonnes pratiques d'embauche.

En effet, les études révèlent que deux tiers des décisions d'embauche sont inefficaces dans la mesure où les nouveaux employés ne possèdent pas toutes les compétences nécessaires ou ne sont pas suffisamment motivés pour s'acquitter des tâches qui leur sont attribuées. Les entreprises confient ensuite à leur hiérarchie le soin de rendre ces employés « productifs », alors que ce type de problème ne se poserait pas si elles avaient d'emblée embauché la bonne personne.

MEILLEURE-EMBAUCHE

## LA QUALITÉ ET L'EFFICACITÉ DU PROCESSUS D'EMBAUCHE REPOSENT SUR TROIS FACTEURS ESSENTIELS :

**LES OUTILS DE RECRUTEMENT STRADA**, fondés sur les facteurs essentiels susmentionnés, constituent le dernier programme de perfectionnement professionnel et de formation proposé par l'ACTU. STRADA est une solution d'embauche fiable et intégrée, lancée et conçue par l'industrie du transport collectif en fonction de ses besoins. Elle est destinée à accroître les chances de sélectionner les meilleurs conducteurs d'autobus, à réduire le temps que consacre le personnel au processus de recrutement, de même qu'à diminuer les coûts liés au recrutement et les pertes budgétaires occasionnées par la formation donnée aux candidats non retenus.

### LES OUTILS DE RECRUTEMENT STRADA COMPRENNENT LES ÉTAPES INDIQUÉES CI-DESSOUS :

1. Un processus de recrutement en six étapes, du message de recrutement au protocole d'embauche.
2. Une enquête et des rapports d'évaluation validés, spécialement conçus pour les candidats au poste de conducteur d'autobus. Les questions d'entrevues sont élaborées pour chaque aspect critique éventuel tiré de l'évaluation de la personnalité du candidat.
3. Une trousse d'outils contenant des listes de vérification, des formulaires et ressources permettant aux entreprises de s'assurer de la rapidité et de la pertinence de leur processus de sélection des candidats.
4. Un atelier de deux jours, muni de documents de participation et d'outils de présentation, visant à familiariser le personnel des entreprises intéressées avec le processus STRADA.
5. Un cadre de compétences à l'intention des conducteurs d'autobus.
6. Un processus de distribution permettant de commander rapidement et facilement les évaluations STRADA.
7. Un soutien en matière de mise en œuvre offert par Assess Systems et l'ACTU pour résoudre les problèmes liés à STRADA.
8. Un processus de rétroaction continu en matière de mise en œuvre permettant aux entreprises de surveiller leur mise en œuvre de STRADA et d'améliorer constamment le produit.

### LA MODÉLISATION DES COMPÉTENCES

Il s'agit de cerner les compétences de base que tout bon conducteur d'autobus urbain se doit de posséder.

### LES TECHNIQUES D'ENTREVUE EFFICACES

Une entrevue efficace permet de mieux cerner les candidats et ainsi de fonder les décisions d'embauche sur des renseignements plus précis.

### L'ÉVALUATION GLOBALE DES CANDIDATS

Les évaluations des candidats permettent aux réseaux de transport collectif de recruter les meilleurs employés et de s'assurer qu'ils nomment les personnes les plus aptes aux postes de conducteurs d'autobus. C'est un avantage tant pour l'entreprise que pour le candidat. Le nouvel outil d'évaluation STRADA a été conçu et validé en partenariat avec les personnes qui connaissent le mieux cette fonction, c'est-à-dire des conducteurs d'autobus en poste dans quinze réseaux de transport collectif canadiens.



## DÉTAILS DU COURS

### LA FORMATION PORTERA SUR LES SUJETS SUIVANTS :

- Introduction au programme STRADA, et présentation du contexte dans lequel ce programme a été élaboré
- **Module 1** : Utilisation des outils STRADA destinés à la réalisation d'enquêtes et de rapports d'évaluation
- **Module 2** : Processus d'entrevue STRADA
- **Module 3** : Utilisation de l'outil de recrutement STRADA à l'aide d'un processus en six étapes :
  1. Message de recrutement
  2. Sélection des candidats
  3. Évaluation
  4. Processus d'entrevue
  5. Vérification des références
  6. Protocole de décision d'embauche
- **Module 4** : Processus de recrutement du personnel des réseaux de transport axé sur les compétences

DURÉE DE LA FORMATION  
COURS EN CLASSE : 2 JOURS.

## ATELIER STRADA À L'INTENTION DE L'ÉQUIPE DE RECRUTEMENT

### PUBLIC CIBLE

CE COURS A ÉTÉ CONÇU À L'INTENTION DES PERSONNES APPARTENANT AUX CATÉGORIES SUIVANTES :

- personnel chargé de la sélection des candidats dans le cadre du recrutement des conducteurs d'autobus
- gestionnaires du recrutement
- membres du personnel des Ressources humaines responsables de la sélection en vue du recrutement d'employés des réseaux de transport

### COMPÉTENCES VISÉES

AU TERME DE CETTE FORMATION, LES PARTICIPANTS SERONT EN MESURE :

- De comprendre le processus de recrutement en six étapes du programme STRADA.
- De comprendre et d'utiliser les outils en ligne STRADA destinés à la réalisation d'enquêtes et de rapports d'évaluation.
- D'élaborer un plan permettant d'intégrer les outils de recrutement STRADA au processus existant de recrutement de conducteurs d'autobus.

### CONDITIONS PRÉALABLES D'ADMISSION

IL N'Y A AUCUNE CONDITION PRÉALABLE POUR LA PARTICIPATION AU COURS. CEPENDANT, SEULES LES PERSONNES QUI ONT MIS EN ŒUVRE LE PROGRAMME STRADA DANS LEUR ORGANISATION PEUVENT PARTICIPER À CETTE FORMATION.

SERVICES  
**conseils**



## ÉLABORATION ET GESTION DE PROGRAMMES

L'équipe de l'ACTU est constituée de professionnels qualifiés en matière de formation, qui puisent dans leurs vastes ressources de connaissances et d'expérience pour élaborer des programmes d'apprentissage sur mesure, afin de répondre à l'évolution des besoins de votre organisation et de vos clients. Nos formateurs proposent des services conseils pour vous aider à franchir chaque étape clé de l'élaboration d'un programme de formation, notamment :

1. **l'analyse du rendement et des besoins en formation**
2. **l'élaboration de la formation**
3. **l'animation et l'enseignement**
4. **l'évaluation de la formation**
5. **l'encadrement de la mise en pratique de la formation.**

**N'hésitez pas à communiquer avec nous pour découvrir notre approche méthodique et complète de l'élaboration et de la gestion** d'un programme de formation. Notre équipe de formateurs est impatiente de trouver et de créer des situations d'apprentissage qui permettront d'améliorer le rendement de vos employés, et d'appliquer les résultats de ces expériences à la mission, à la vision, aux valeurs et aux objectifs de votre organisation.

Le service de la formation et du perfectionnement professionnel de l'ACTU propose une vaste gamme de services de consultation en formation, de gestion de programmes et de développement de services à l'intention des organisations du secteur du transport collectif. Le mandat du service du perfectionnement professionnel et de la formation de l'ACTU consiste à collaborer avec les membres de l'Association afin de les aider à atteindre leurs objectifs; et à encourager les initiatives de perfectionnement du personnel. Les avantages, résultats et objectifs à long terme sont de maintenir en poste un personnel qualifié et d'assurer la viabilité de l'organisation.

## PLANS DE PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL DES EMPLOYÉS

Les organisations de transport se rendent compte que l'investissement en capital humain est primordial. Afin de conserver une main d'œuvre exceptionnellement qualifiée, et d'assurer l'employabilité à long terme, il est nécessaire de mettre en place un plan d'apprentissage flexible, adaptable et créatif. Un tel plan est indispensable afin d'élargir l'expérience professionnelle des employés du secteur, et d'accroître leur niveau de compétences. Grâce à nos expériences de travail à l'échelle internationale, nous avons pu prendre conscience de l'importance de la diversité au sein du personnel d'une organisation, et comprendre de quelle façon miser sur cette diversité pour répondre aux objectifs professionnels et organisationnels. Grâce au suivi effectué et à la production de rapports réguliers, l'ACTU travaillera en partenariat avec les gestionnaires, superviseurs et employés afin d'atteindre les objectifs suivants :

- Faire en sorte que chaque acteur soit mieux à même de comprendre la nature de son rôle au sein de l'organisation à laquelle il appartient, et comprenne le lien qui existe entre ce rôle et le mandat et les résultats de l'organisation.
- Déterminer et valider l'état de préparation des employés, et évaluer leurs compétences et leur rendement actuels.
- Concevoir et mettre en œuvre un plan d'action afin d'atteindre les objectifs clés et de combler les principales lacunes en matière de compétences.
- Définir des stratégies de perfectionnement durable des employés.
- S'assurer d'un niveau de satisfaction optimal des employés, vis-à-vis de leur travail et de leur carrière.

# AGISSEZ MAINTENANT.

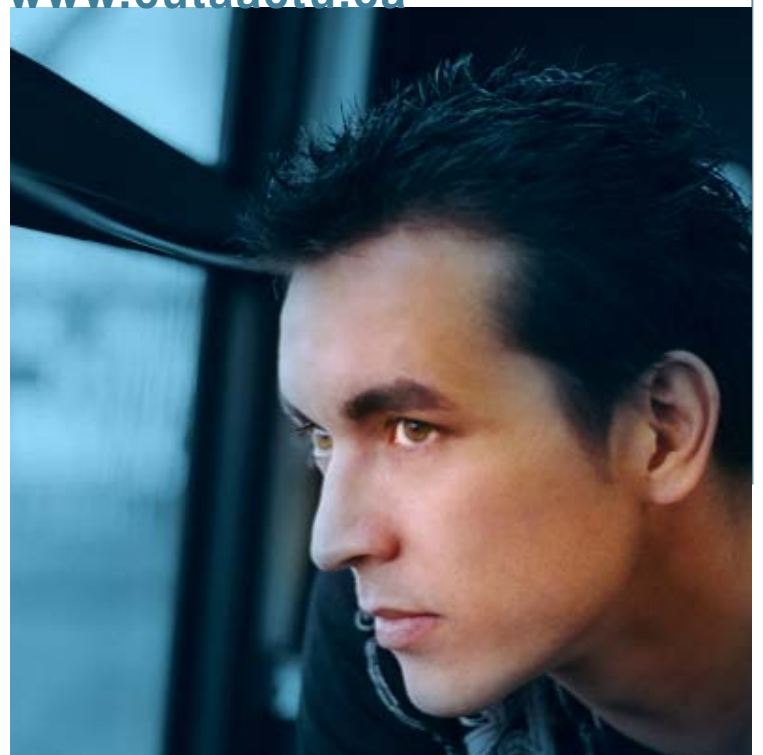
SE PRÉPARER DÈS MAINTENANT AUX DÉFIS À VENIR. COMMUNIQUEZ AVEC L'ACTU SI VOUS SOUHAITEZ QUE VOTRE ORGANISATION BÉNÉFICIE D'UN ACCOMPAGNEMENT POUR ASSURER L'EMPLOYABILITÉ À LONG TERME DE SON PERSONNEL ET AUGMENTER LE NIVEAU DE COMPÉTENCES DE SES EMPLOYÉS CLÉS, DANS CE MONDE DU TRAVAIL EN PERPÉTUEL CHANGEMENT.



## ASSOCIATION CANADIENNE DU TRANSPORT URBAIN

Suite 1401, 55 York St.  
Toronto, Ontario, Canada. M5J 1R7  
Tel: (416) 365-9800 Fax: (416) 365-1295

[www.cutaactu.ca](http://www.cutaactu.ca)



---

---

---

---

---

---

---

---