



**KULTUSMINISTER
KONFERENZ**

RAHMESPLAN

**pour la formation professionnelle
d'agent de conduite**

(Décision de la Conférence des ministres de l'éducation du 14.06.2002 dans la version du 15.09.2017)

Secrétariat de la Conférence permanente des ministres de l'éducation et des affaires culturelles des Länder en République fédérale d'Allemagne

Taubenstraße 10 - 10117 Berlin
Boîte postale 11 03 42 - 10833
Berlin
Tél. : 030 25418-499

Graurheindorfer Straße 157 - 53117 Bonn
Boîte postale 22 40 - 53012 Bonn
Tél. : 0228 501-0

Partie I : Remarques préliminaires

Ce programme-cadre pour l'enseignement professionnel dans les écoles professionnelles a été adopté par la Conférence permanente des ministres et sénateurs de l'éducation des Länder (KMK).

Le programme d'études cadre est harmonisé avec le règlement de formation correspondant de l'État fédéral (édicte par le ministère fédéral de l'Économie et de la Technologie ou par le ministère compétent à défaut, en accord avec le ministère fédéral de l'Éducation et de la Recherche). La procédure d'harmonisation est réglée par le "protocole commun de résultats du 30.05.1972". Le programme d'études cadre se base en principe sur le diplôme de fin d'études secondaires et décrit les exigences minimales.

Le plan d'études cadre est divisé, pour les professions qui y sont rattachées, en une formation de base couvrant l'ensemble du champ professionnel et une formation spécialisée qui s'y rattache.

Sur la base du règlement de formation et du programme d'études cadre qui définissent les objectifs et les contenus de la formation professionnelle, la qualification finale est obtenue dans une profession de formation reconnue ainsi que - en liaison avec l'enseignement d'autres matières - le diplôme de l'école professionnelle. Les conditions essentielles sont ainsi créées pour un emploi qualifié ainsi que pour l'entrée dans des filières de formation continue et de perfectionnement professionnel.

Le programme d'études cadre ne contient pas de définitions méthodologiques pour l'enseignement. La réflexion et l'action autonomes et responsables, en tant qu'objectif général de la formation, sont enseignées de préférence dans les formes d'enseignement où elles font partie du concept méthodologique global. Les méthodes qui favorisent directement la compétence d'action sont particulièrement appropriées et devraient donc être prises en compte de manière appropriée dans l'organisation de l'enseignement.

Les Länder reprennent directement le curriculum-cadre ou le transposent dans leurs propres programmes d'enseignement. Dans le second cas, ils veillent à ce que le résultat de la coordination disciplinaire et temporelle pris en compte dans le curriculum-cadre soit maintenu avec le règlement de formation concerné.

Partie Mission éducative de l'école

L'école professionnelle et les entreprises formatrices remplissent une mission éducative commune dans le cadre de la formation professionnelle en alternance.

L'école professionnelle est un lieu d'apprentissage à part entière. Elle coopère en tant que partenaire à part entière avec les autres acteurs de la formation professionnelle. Elle a pour mission de transmettre aux élèves des contenus d'apprentissage professionnels et généraux en tenant compte en particulier des exigences de la formation professionnelle.

L'école professionnelle a pour objectif de dispenser une formation professionnelle de base et spécialisée et d'élargir la formation générale acquise auparavant. Elle vise ainsi à rendre les élèves capables d'accomplir leurs tâches professionnelles et de participer à l'organisation du monde du travail et de la société dans un esprit de responsabilité sociale et écologique. Pour ce faire, elle se conforme aux dispositions des lois scolaires des Länder en vigueur pour ce type d'école. L'enseignement professionnel, en particulier, s'oriente en outre vers les moyens d'organisation professionnelle édictés de manière uniforme au niveau fédéral pour chaque profession de formation reconnue par l'État :

- Programme d'études cadre de la Conférence permanente des ministres et sénateurs de l'éducation des Länder (KMK)
- Règlements fédéraux relatifs à la formation en entreprise.

Selon l'accord-cadre sur l'école professionnelle (décision de la KMK du 12.03.2015), l'école professionnelle a pour objectif de

- de donner une aptitude professionnelle qui combine des compétences professionnelles avec des aptitudes générales de nature humaine et sociale ;
- développer la flexibilité professionnelle pour faire face à l'évolution des exigences du monde du travail et de la société, y compris dans la perspective de l'intégration européenne ;
- susciter la volonté de se former et de se perfectionner professionnellement ;
- encourager la capacité et la volonté d'agir de manière responsable dans la gestion de la vie individuelle et dans la vie publique.

Pour atteindre ces objectifs, l'école professionnelle doit

- orienter l'enseignement vers une pédagogie spécifique à leurs tâches, qui met l'accent sur l'action ;
- fournir des qualifications transprofessionnelles et interprofessionnelles en tenant compte de la spécialisation professionnelle nécessaire ;
- garantir une offre de formation différenciée et flexible afin de répondre aux différentes capacités et aptitudes ainsi qu'aux exigences respectives du monde du travail et de la société ;
- dans la mesure de ses possibilités, soutenir et encourager pleinement les personnes handicapées et défavorisées ;

- attirer l'attention sur les menaces pour l'environnement et les risques d'accident liés à l'exercice de la profession et à la vie privée, et indiquer les possibilités de les éviter ou de les réduire.

L'école professionnelle doit en outre, dans le cadre de l'enseignement général et dans la mesure où cela est possible dans le cadre de l'enseignement professionnel, aborder des problèmes clés de notre époque tels que

- Travail et chômage
- la coexistence pacifique des personnes, des peuples et des cultures dans un monde où l'identité culturelle est préservée
- la préservation des bases naturelles de la vie, et
- Garantie des droits de l'homme

de l'entreprise.

Les objectifs énumérés visent à développer la compétence d'action. Celle-ci est comprise ici comme la volonté et la capacité de l'individu à se comporter de manière appropriée, réfléchie et responsable sur le plan individuel et social dans des situations sociales, professionnelles et privées.

La compétence d'action se développe dans les dimensions de la compétence professionnelle, de la compétence personnelle et de la compétence sociale.

Les compétences professionnelles désignent la volonté et la capacité de résoudre des tâches et des problèmes de manière ciblée, appropriée, méthodique et autonome, sur la base de connaissances et de compétences professionnelles, et d'en évaluer le résultat.

Les compétences personnelles désignent la volonté et la capacité, en tant que personnalité individuelle, de clarifier, de réfléchir et d'évaluer les chances de développement, les exigences et les restrictions dans la famille, le travail et la vie publique, de développer ses propres talents ainsi que de concevoir et de développer des projets de vie. Elle comprend des qualités personnelles telles que l'autonomie, l'esprit critique, la confiance en soi, la fiabilité, le sens des responsabilités et du devoir. Elle comprend notamment le développement de valeurs réfléchies et l'attachement autodéterminé à des valeurs.

Les compétences sociales désignent la volonté et la capacité de vivre et d'organiser des relations sociales, d'appréhender et de comprendre les attentions et les tensions, ainsi que d'aborder et de communiquer avec les autres de manière rationnelle et responsable. Cela inclut notamment le développement de la responsabilité sociale et de la solidarité.

Les compétences méthodologiques et d'apprentissage résultent d'un développement équilibré de ces trois dimensions.

La compétence désigne le succès de l'apprentissage par rapport à l'apprenant individuel et sa capacité à agir de manière responsable dans des situations privées, professionnelles et sociales. Par contre, la qualification désigne le succès de l'apprentissage en termes de valorisation, c'est-à-dire du point de vue de la demande dans des situations privées, professionnelles et sociales (voir Conseil allemand de l'éducation, recommandations de la commission de l'éducation pour la réorganisation du niveau secondaire II).

Partie III : Principes didactiques

L'objectif de la formation professionnelle exige d'orienter l'enseignement vers une pédagogie adaptée aux tâches de l'école professionnelle, qui met l'accent sur l'action et permet aux jeunes de planifier, d'exécuter et d'évaluer de manière autonome les tâches professionnelles dans le cadre de leur activité professionnelle.

L'apprentissage à l'école professionnelle s'effectue fondamentalement en relation avec des actions professionnelles concrètes ainsi que par de multiples opérations intellectuelles, y compris la reproduction mentale d'actions d'autres personnes. Cet apprentissage est surtout lié à la réflexion sur l'exécution de l'action (le plan d'action, le déroulement, les résultats). Cette pénétration intellectuelle du travail professionnel crée les conditions nécessaires à l'apprentissage dans et à partir du travail. Pour le programme-cadre, cela signifie que la description des objectifs et le choix des contenus sont liés à la profession.

Sur la base des connaissances théoriques et didactiques de l'apprentissage, les points de repère suivants sont mentionnés dans une approche pragmatique pour la conception d'un enseignement orienté vers l'action :

- Les points de référence didactiques sont des situations significatives pour l'exercice de la profession (apprendre pour agir).
- Le point de départ de l'apprentissage est constitué par des actions, si possible réalisées par l'apprenant lui-même, ou bien par des actions qui sont réalisées par d'autres apprenants.
(apprentissage par l'action).
- Les actions doivent être planifiées, réalisées, contrôlées, éventuellement corrigées et finalement évaluées par les apprenants de manière aussi autonome que possible.
- Les actions doivent favoriser une appréhension globale de la réalité professionnelle, par exemple en intégrant les aspects techniques, de sécurité, économiques, juridiques, écologiques et sociaux.
- Les actions doivent être intégrées dans les expériences des apprenants et réfléchies en fonction de leur impact sur la société.
- Les actions doivent également inclure des processus sociaux, par exemple la déclaration d'intérêts ou la gestion de conflits.

L'enseignement orienté vers l'action est un concept didactique qui associe les structures systématiques des disciplines et de l'action. Il peut être mis en œuvre par différentes méthodes d'enseignement.

L'offre d'enseignement de l'école professionnelle s'adresse à des jeunes et à des adultes qui se distinguent par leur formation préalable, leur contexte culturel et leurs expériences dans les entreprises de formation. L'école professionnelle ne peut remplir sa mission éducative que si elle tient compte de ces différences et si elle encourage les élèves - y compris les élèves défavorisés ou particulièrement doués - en fonction de leurs possibilités individuelles.

Partie IV : Remarques préliminaires relatives à la profession

Le présent programme d'études cadre pour la formation professionnelle de spécialiste en conduite automobile est harmonisé avec le règlement sur la formation professionnelle de spécialiste en conduite automobile du 11.07.2002 (BGBl. I p. 2612).¹

Les matières de l'école professionnelle essentielles pour le domaine d'examen "sciences économiques et sociales" sont enseignées sur la base des "éléments pour l'enseignement des sciences économiques et sociales dans les écoles professionnelles des professions industrielles et techniques" (décision de la Conférence des ministres de l'éducation du 07.05.2008).

Les agents de conduite travaillent dans des entreprises de transport public de passagers. Leurs tâches comprennent la conduite d'autobus et/ou de véhicules sur rails conformément à l'ordonnance sur la construction et l'exploitation des tramways. Ils assurent le transport sûr et confortable des passagers ainsi que le service direct à la clientèle sur place. Ils vendent également les services de leur entreprise. Ils participent au service à la clientèle et au marketing ainsi qu'à la planification et à l'organisation de l'exploitation et de l'utilisation des véhicules.

Ce n'est pas le produit, mais le client qui est au centre du travail. On part ici du modèle d'un collaborateur qui intervient sur plusieurs fonctions. Cette activité interfonctionnelle, qui doit être effectuée par les collaborateurs principalement dans le véhicule roulant, sous leur seule responsabilité et en communication avec le centre de contrôle, nécessite

- Esprit d'initiative et sens des responsabilités,
- une action prévoyante,
- Capacité à travailler en équipe et à communiquer,
- flexibilité mentale et mobilité,
- la capacité d'utiliser des outils techniques et organisationnels,
- la volonté de se former en permanence.

Le présent programme d'études cadre se fonde sur les idées suivantes :

La formation fait partie des professions qui fournissent des services exigeant des compétences particulières dans de nombreux domaines, notamment la conduite de véhicules, la communication avec les clients, l'assistance, le conseil et la vente. Il s'agit de respecter et d'appliquer les bases juridiques pertinentes et les réglementations spécifiques à l'entreprise.

La sécurité revêt ici une importance particulière. Les professionnels de la conduite sont également coresponsables de la ponctualité, du bon déroulement et de la sécurité des trajets. Ils doivent être en mesure de détecter à temps les perturbations et les irrégularités et de prendre les mesures correctives appropriées. Par leur activité, ils influencent dans une large mesure les coûts d'exploitation de leur entreprise ainsi que l'attractivité et la performance des transports publics locaux de passagers.

La profession est particulièrement marquée par le fait qu'elle exige un haut degré de responsabilité envers l'homme et l'environnement.

¹ En raison de la modification du règlement de formation par le premier règlement portant modification du règlement relatif à la formation professionnelle de spécialiste de la conduite automobile du 16.10.2017 (BGBl. I p. 3565), les champs d'apprentissage 4, 5 et 12 ont été adaptés dans le programme-cadre.

Il faut donc aussi développer la conscience des problèmes de sécurité au travail et de protection de l'environnement, en particulier

- de respecter les principes et les mesures de prévention des accidents et de protection du travail afin d'éviter toute atteinte à la santé et de prévenir les maladies professionnelles, ainsi que les mesures de promotion de la santé,
- de prendre en compte les nécessités et les possibilités d'une organisation du travail et du poste de travail déterminée par des aspects humains et ergonomiques,
- d'étudier les nuisances environnementales liées à la profession et de prendre des mesures pour les éviter ou les réduire,
- encourager et faire en sorte que les déchets soient recyclés ou éliminés de manière appropriée
- de prendre en compte les principes d'utilisation rationnelle des énergies et des matériaux utilisés dans le travail et d'en déduire les mesures appropriées.

La structure et les objectifs du programme d'études cadre s'orientent en priorité vers des situations caractéristiques du quotidien professionnel. C'est pourquoi des domaines tels que les mathématiques, les statistiques, le traitement de données (TD) ou le traitement de texte ne constituent pas des champs d'apprentissage autonomes. Ils sont plutôt liés à des situations professionnelles correspondantes.

L'information des passagers en fonction de la situation revêt une grande importance. La formation à l'expression linguistique requiert une attention particulière : les professionnels de la conduite ne doivent pas seulement faire des annonces standard, mais aussi informer les clients de manière compréhensible et concise dans des situations spéciales. Dans la communication avec le centre de contrôle ou en cas de panne technique ou d'accident, des déclarations précises à l'oral et à l'écrit sont également essentielles pour que les mesures nécessaires puissent être prises de manière ciblée.

Les termes techniques en langue étrangère sont intégrés dans les champs d'apprentissage à raison de 40 heures.

Partie V : Champs d'apprentissage

Aperçu des champs d'apprentissage pour la profession de spécialiste en conduite automobile				
Champs d'apprentissage		Valeurs indicatives de temps en heures de cours		
		1ère année	2ème année	3e année.
No.				
1	La propre entreprise de transport représentent	40		
2	Soigner et entretenir les véhicules	40		
3	Vérifier que le KOM est prêt à fonctionner	120		
4	Avec les clients des entreprises de transport contourner	80		
5	Services des entreprises de transport offrir et fournir		80	
6	Effectuer le transport de personnes		80	
7	Disponibilité opérationnelle des véhicules ferroviaires vérifier		80	
8	Lors de la conception des processus d'exploitation participer		40	
9	Participer à l'élaboration des conditions de travail			40
10	Utiliser des véhicules sur le réseau ferroviaire			40
11	Agir en tenant compte des coûts			80
12	Véhicules sûrs et conviviaux mènent			80
13	Utiliser des appareils électroniques			40
	Total (840 heures au total)	280	280	280

Champ d'apprentissage 1 :	Représenter sa propre entreprise de transport	1ère année de formation Durée indicative : 40 heures
<p>Formulation des objectifs :</p> <p>Les élèves reconnaissent leur métier en tant que profession de service orientée vers le client pour les transports publics locaux de passagers. Ce faisant, ils comprennent qu'ils représentent leur entreprise. Ils situent la position et l'offre de prestations de leur entreprise sur le marché des transports et tiennent compte des effets de la législation sur le transport de voyageurs sur l'offre de prestations de leur entreprise. Ils reconnaissent l'importance des directives de planification pour le déroulement de l'entreprise. Ils appliquent les consignes de sécurité en fonction de la situation.</p>		
<p>Contenu :</p> <p>Profession des services Dispositions légales et réglementaires relatives à l'exploitation des transports publics de voyageurs et au transport de personnes Entrepreneur Sous-traitant Autorisations Client Formes de propriété Associations de transport, communautés de transport, communautés tarifaires Planification des transports Plan de transport urbain, plan de développement du transport urbain Plan de réseau de lignes Plan des zones tarifaires Horaire Environnement de travail Mesures de protection Formes de présentation Communication</p>		

Champ d'apprentissage 2 :	Soigner et entretenir les véhicules	1ère année de formation Durée indicative : 40 heures
Formulation des objectifs :		
<p>Les élèves sont en mesure d'évaluer la structure et la construction des véhicules, d'effectuer des tâches d'entretien et de maintenance sur les véhicules et les accessoires de manière autonome et responsable. Ils décident de manière appropriée des matériaux d'exploitation et auxiliaires nécessaires. Ils participent aux procédures d'approvisionnement.</p> <p>Les élèves exécutent ces tâches en respectant l'environnement et éliminent les résidus et les déchets dans le respect de l'environnement. Ils fournissent des informations sur l'exécution des tâches.</p>		
Contenu :		
Types de véhicules Dimensions et caractéristiques des véhicules Équipements et accessoires Manuels d'utilisation Règles d'entreprise concernant l'entretien des véhicules et la maintenance Nettoyage Matières consommables Matières auxiliaires Prescriptions légales et d'entreprise relatives à la manipulation des matières consommables et auxiliaires Électricité Signaler et documenter		

Champ d'apprentissage 3 :	Vérifier que le KOM est prêt à fonctionner	1ère année de formation Durée indicative : 120 heures
<p>Formulation des objectifs :</p> <p>Les élèves sont capables d'effectuer le contrôle de l'état de fonctionnement des COM de manière planifiée et en respectant les prescriptions de l'entreprise et les prescriptions légales. Ils connaissent les agrégats à contrôler, appliquent des méthodes de contrôle, connaissent les critères de contrôle, évaluent les résultats et prennent les mesures appropriées. En cas d'apparition de pannes, ils les délimitent et y remédient en fonction des possibilités ou prennent d'autres mesures appropriées pour les éliminer.</p>		
<p>Contenu :</p> <p>Types de moteurs Gestion du moteur Entraînements alternatifs Lubrification Refroidissement Embraya ge Boîte de vitesses Arbres et articulations Système électrique Traitement des gaz d'échappement Train de roulement Direction Roues et pneus Freins Dispositifs d'accouplement Méthodes de contrôle Recherche de pannes Élimination de pannes Signalisation de pannes Prescriptions de prévention des accidents en matière de remorquage Dispositions légales et réglementaires Portes, commandes, blocage de démarrage, dispositifs de déclenchement d'urgence Poste de conduite du véhicule Éclairage intérieur, ventilation, chauffage, climatisation Inscriptions et symboles Dispositifs d'information Équipement d'urgence Contrôle de départ Appareil de contrôle</p>		

Champ d'apprentissage 4 :	Traiter avec les clients des entreprises de transport	1ère année de formation Durée indicative : 80 heures
<p>Formulation des objectifs :</p> <p>Dans leurs relations avec tous les groupes de clients, les élèves agissent en connaissance de cause, de manière adaptée à la situation et au groupe cible, et tiennent compte de leurs besoins. Ils reconnaissent qu'ils sont souvent les premiers et les seuls interlocuteurs de leurs clients et que le professionnalisme de leur propre comportement a une influence décisive tant sur la relation de confiance entre l'entreprise de transport et ses clients que sur l'ambiance au travail.</p> <p>Les élèves évaluent leur propre comportement vis-à-vis des collaborateurs et des clients et, sur la base de connaissances psychologiques de base, ils développent la capacité d'établir des liens entre leur propre comportement et les réactions des personnes de leur entourage. Ils essaient de reconnaître à temps les situations conflictuelles, d'éviter les conflits et d'agir de manière désespérée en cas de conflit. Dans la communication avec clients mettent ils utilisent les logiciels standard et des systèmes d'information modernes.</p>		
<p>Contenu :</p> <p>Groupes de clients dans les transports publics Voyageurs à mobilité réduite, en particulier les personnes handicapées Clients externes Clients internes Clients potentiels Personnalité Troubles de la personnalité Rôle Groupe Comportement de groupe Communication Interaction Correspondance Utiliser un logiciel standard Communication non verbale Mimiques, gestes, langage corporel Apparence extérieure Conduite d'entretiens Formulations standard en langue étrangère Situation de conflit Désescalade</p>		

Champ d'apprentissage 5 :	Offrir et fournir des prestations de services d'entreprises de transport	2e année de formation Durée indicative : 80 heures
<p>Formulation des objectifs :</p> <p>Les élèves informent et conseillent tous les groupes de clients lors de la préparation et de l'exécution des trajets et fournissent des renseignements simples dans une langue étrangère. Ils vendent et contrôlent les titres de transport et mettent en œuvre des services en fonction des clients et dans l'intérêt de l'entreprise. Ils donnent également des informations sur les destinations touristiques et prennent en charge les passagers. Ils participent au marketing.</p>		
<p>Contenu :</p> <p>Zone tarifaire Tarifs Tarifs Horaires Correspondances Assistance aux voyageurs Communication Information Passagers à mobilité réduite, en particulier les personnes handicapées Entretien de conseil Entretien de vente Voies de distribution Systèmes d'aide à la vente Vente Techniques de discours et de questions Annonces Gestion des conflits Objectifs touristiques Établissements fréquemment visités Occupation des véhicules Bagages Comportement orienté vers le client aux arrêts Utilisation de voitures de location et de taxis Objets trouvés Trafic de substitution Renseignements standard en langue étrangère</p>		

Champ d'apprentissage 6 :	Effectuer le transport de personnes	2e année de formation Durée indicative : 80 heures
<p>Formulation des objectifs :</p> <p>Les élèves préparent les véhicules en fonction de l'ordre de transport pour le transport de passagers. Ils installent et utilisent des systèmes d'information à bord. Ils effectuent les trajets selon les plans établis. Ils respectent les prescriptions légales et d'exploitation dans le transport de personnes. Ils communiquent avec le centre de contrôle, respectent ses instructions et échangent des informations avec d'autres personnes concernées. Ils documentent le déroulement et les résultats des ordres de transport.</p>		
<p>Contenu :</p> <p>Dispositions légales Autorisation de transport de voyageurs Formes spéciales de transport régulier Systèmes d'information embarqués Systèmes d'information opérationnels Échange d'informations au sein de l'entreprise Signalisation Contrat de transport Conditions de transport Rémunération du transport Tarifs de transport Ordre de transport Transports publics Plans de déplacements urbains Réglementation sociale Conduite économique et respectueuse de l'environnement Communication en langue étrangère Documenter Obligations de déclaration</p>		

Champ d'apprentissage 7 :	Disponibilité opérationnelle de Vérifier les véhicules ferroviaires	2e année de formation Durée indicative : 80 heures
<p>Formulation des objectifs :</p> <p>Les élèves sont en mesure d'effectuer le contrôle de l'état de fonctionnement des véhicules ferroviaires de manière planifiée et en respectant les prescriptions d'exploitation et légales. Ils connaissent les agrégats à contrôler, appliquent des méthodes de contrôle, connaissent les critères de contrôle, évaluent les résultats et prennent les mesures appropriées. En cas d'apparition de pannes, ils les délimitent et y remédient en fonction des possibilités ou prennent d'autres mesures appropriées pour éliminer les pannes.</p>		
<p>Contenu :</p> <p>Conception du véhicule Dimensions du véhicule Chariots Freins Entraînements Commande de déplacement Collecteurs de courant et frotteurs Dispositifs de signalisation des véhicules ferroviaires Chasse-neige et chasse-rails Dispositifs d'attelage Poste de conduite des véhicules Éclairage intérieur, ventilation, chauffage Inscriptions et symboles Portes, commandes, blocage de démarrage, dispositifs de déclenchement d'urgence Dépannage Élimination des pannes Signalisation des pannes Règles de prévention des accidents Équipement d'urgence Remorquage Prescriptions légales et ordonnances Contrôle de fonctionnement/contrôle de départ</p>		

Champ d'apprentissage 8 :	Lors de la conception de Participer au fonctionnement de l'entreprise	2e année de formation Durée indicative : 40 heures
<p>Formulation des objectifs :</p> <p>Les élèves participent à l'élaboration des plans de desserte, des plans d'affectation des véhicules, des plans d'affectation du personnel et à la présentation des demandes aux autorités. Ils élaborent des propositions pour améliorer la qualité du service et du transport et conseillent et soutiennent la direction de l'entreprise dans l'organisation du déroulement de l'exploitation et des installations d'exploitation. Ils observent les habitudes des clients, enregistrent et traitent les souhaits et les réclamations des clients. Vous réalisez des enquêtes auprès des clients et aidez à les évaluer.</p>		
<p>Contenu :</p> <p>Plans de desserte Réseau de lignes Horaires Plans d'utilisation et de circulation des véhicules Gestion de la flotte Plans d'utilisation du personnel Tableaux de service Prescriptions sociales Sondages auprès des clients Comptages de la circulation Comportement des clients Flux de circulation Postes de contrôle Assurance qualité Gestion des plaintes Correspondance Traitement de texte Arrêts</p>		

Champ d'apprentissage 9 :	Participer à l'élaboration des conditions de travail	3e année de formation Durée indicative : 40 heures
<p>Formulation des objectifs :</p> <p>Les élèves connaissent les contraintes particulières du service de transport et s'y adaptent dans leur mode de vie et de travail ; ils tiennent notamment compte du maintien de l'aptitude à la conduite dans leur alimentation. Ils respectent les prescriptions légales concernant les exigences en matière de santé pour le travail dans le service de transport.</p> <p>Ils utilisent des techniques de gestion du stress. Ils reconnaissent les situations de stress psychique particulier et savent quelles sont les offres d'aide disponibles dans et en dehors de l'entreprise.</p> <p>Ils favorisent la collaboration et la communication sur le lieu de travail et exercent une influence sur l'aménagement ergonomique du poste de travail.</p>		
<p>Contenu :</p> <p>Santé Nutrition Drogues, alcool, médicaments Motivation Performance du conducteur Ergonomie du poste de conduite Lumière et vision Climatisation, chauffage, ventilation Travail en équipe - biorythme Travail en équipe Communication interne Gestion du stress Gestion des situations extrêmes Réglementation sociale</p>		

Champ d'apprentissage 10 :	Utiliser des véhicules sur le réseau ferroviaire	3e année de formation Durée indicative : 40 heures
<p>Formulation des objectifs :</p> <p>Les élèves utilisent le véhicule ferroviaire qu'ils conduisent conformément aux exigences requises par le tracé. Ils tiennent compte des particularités du tracé, observent leur véhicule, la ligne et les arrêts et réagissent de manière adaptée à la situation.</p>		
<p>Contenu :</p> <p>Dispositions légales et réglementaires relatives à l'exploitation des tramways Métro Métro léger Signaux Installations d'exploitation Tracé des lignes Ponts Tunnel Arrêts Escaliers mécaniques et trottoirs roulants Corps de la voie Rail Aiguillages/croisements Superstructure Feux Espace Passages à niveau Protection des trains Alimentation en énergie Lignes de contact Eclairage Exploitation des véhicules Règlement de circulation Participation au trafic routier Perturbations du trafic ferroviaire de substitution</p>		

Champ d'apprentissage 11 :	Agir en tenant compte des coûts	3e année de formation Durée indicative : 80 heures
<p>Formulation des objectifs :</p> <p>Les élèves tiennent compte du fait que les entreprises de transport ne peuvent survivre sur le marché que si elles fournissent des prestations économiques. Ils peuvent citer les facteurs de calcul des taux de coûts dans le transport de personnes. Ils déterminent les prix des offres sur la base de ces taux de coûts. Ils peuvent nommer les principales sources de revenus des entreprises de transport public et présenter le rôle des pouvoirs publics. Ils reconnaissent que l'extension d'une offre de transport adaptée aux besoins et un marketing ciblé permettent d'améliorer la situation des recettes et des revenus. Ils peuvent évaluer les conséquences économiques des changements organisationnels et techniques dans le domaine de la conduite. Vous participez aux mesures d'assurance qualité et à la saisie des coûts.</p>		
<p>Contenu :</p> <p>Comptabilité analytique Taux de coûts Élaboration d'offres pour les transports spéciaux et les transports occasionnels Marketing Gestion du matériel Assurance qualité Sinistres Correspondance Traitement de texte Financement Subventions Economie propre Economie publique Une conduite économique et respectueuse des matériaux</p>		

Champ d'apprentissage 12 :	Conduire des véhicules de manière sûre et conviviale	3e année de formation Durée indicative : 80 heures
<p>Formulation des objectifs :</p> <p>Les élèves conduisent leur véhicule de manière sûre et prudente. Ce faisant, ils tiennent compte du reste du trafic et de l'environnement. Ils tiennent compte des multiples aspects de la sécurité des passagers avant et après la montée et la descente, ainsi que pendant le trajet, en particulier pour les passagers ayant des besoins particuliers. Ils conduisent leur véhicule de manière économique et en tenant compte des besoins des clients. Ils effectuent des contrôles des passagers pour le compte de leur entreprise. En cas d'incident, ils agissent avec prudence et de manière à réduire les dommages.</p>		
<p>Contenu :</p> <p>Environnement routier Connaissance des partenaires Connaissance de la route Topographie Météo, saison et heure de la journée Conduite défensive et économe en énergie Caractéristiques des véhicules Physique de conduite Techniques de conduite, manœuvres (croisement, rencontre, dépassement, descente) Démarrage, arrêt, conduite régulière Enfiler Comportement dans des situations particulières de circulation Systèmes de sécurité Sécurité et confort des passagers, occupation Passagers à mobilité réduite, en particulier les personnes handicapées Obligations des passagers Responsabilité et assurance Responsabilité à raison du risque et responsabilité pour faute Accidents - Incidents - Dérangements Information des voyageurs Communication et interaction Communication non verbale Conduite d'entretiens Contrôle de la clientèle Situation conflictuelle Désescalade</p>		

Champ d'apprentissage e 13 :	Utiliser des appareils électroniques	3e année de formation Durée indicative : 40 heures
<p>Formulation des objectifs :</p> <p>En tenant compte de l'appareil de contrôle et des indications des instruments de contrôle, les élèves sont en mesure d'exécuter des missions de conduite de manière optimisée. En cas de besoin, ils utilisent des appareils électroniques et des systèmes d'information. Ils assistent les agents d'exploitation travaillant sur les systèmes de contrôle. Ils participent au traitement manuel ou automatisé des véhicules aux arrêts et utilisent des dispositifs de sécurité.</p>		
<p>Contenu :</p> <p>Appareil de contrôle Systèmes d'alerte Équipements d'information et de communication Équipements d'information Radiotéléphonie Électronique de confort Électronique de sécurité Systèmes de contrôle-commande Équipements des arrêts Sécurité des points d'arrêt</p>		