

Le 11 février 2009

Académie de la Mobilité TEC : agrément de son Centre de Formation et début des formations relatives à l'obtention du CAP

Au plus tard le 9 septembre 2015, tous les conducteurs du Groupe TEC devront avoir satisfait à de nouvelles exigences en matière d'aptitude professionnelle. Pour ce faire, le Groupe TEC a été agréé comme Centre de Formation pour la formation continue obligatoire des conducteurs professionnels. C'est une première en Belgique.

Les premières formations qui visent à améliorer les compétences suivantes :

- ✓ **maîtriser les principes de communication dans l'exercice de son métier**
- ✓ **comprendre, mesurer et gérer son stress**
- ✓ **anticiper, désamorcer et, au besoin, gérer au mieux les situations conflictuelles**

débuteront à partir du mois de juin prochain.

L'obligation d'aptitude professionnelle, matérialisée par un Certificat d'Aptitude Professionnelle (CAP), est effective depuis le 10 septembre dernier. Outre la réussite d'un examen de qualification initiale (acquisition de l'aptitude professionnelle) pour les nouveaux conducteurs, elle prévoit tous les 5 ans une formation continue de 35 heures, répartie en modules de 7 heures de cours (prolongation de l'aptitude professionnelle), dont l'objectif est d'assurer le maintien des compétences des conducteurs tout au long de leur carrière professionnelle.

Les conducteurs qui, à la date du 10 septembre 2008, étaient déjà titulaires d'un permis de conduire valable pour le groupe D, ne doivent pas répondre aux exigences en matière d'aptitude professionnelle pendant une période de 7 ans. Ils devront y satisfaire d'ici le 9 septembre 2015, mais uniquement en suivant la formation continue. Ils ne doivent donc plus obtenir la qualification initiale.

Pour répondre à ces exigences, le Groupe TEC a créé une structure chargée de la formation continue intitulée l'Académie de la Mobilité.

**Académie
de la Mobilité**
Le talent, ça nous rapproche.



Ses missions sont de promouvoir et soutenir la formation des membres du personnel actuels et futurs et de garantir la qualité et le résultat de ces formations.

L'Académie s'adresse à tous les métiers exercés dans le Groupe TEC. Son objectif est d'augmenter le niveau de professionnalisme et de service de tous les collaborateurs par la mise en place de formations qui répondent aux besoins des membres du personnel et par l'harmonisation des programmes et des processus de formation au sein du Groupe TEC.

A ce propos, le Groupe TEC est la première société belge de transport de personnes à obtenir l'agrément pour son Centre de Formation. Publié au Moniteur Belge du 13 janvier 2009, cet agrément concerne 9 modules de formation :

- ✓ matériel roulant et infrastructures spécifiques
- ✓ communication
- ✓ gestion des situations conflictuelles
- ✓ gestion du stress
- ✓ conduite défensive
- ✓ prévention des accidents
- ✓ comportement en cas d'incidents et d'accidents
- ✓ confort et sécurité des passagers
- ✓ image de marque de l'entreprise.

Dès le mois de juin prochain, 3 de ces modules seront dispensés :

1. Maîtriser les principes de communication dans le rôle du conducteur, soit :
 - ✓ Connaître son propre comportement
 - ✓ Comprendre l'impact de son comportement sur le comportement du client
 - ✓ Comprendre théoriquement la typologie des clients
 - ✓ Comprendre les discriminations (a priori « raciaux », culturels, ...)
 - ✓ Savoir identifier le comportement du client
 - ✓ Adapter sa communication et son comportement au type de client
 - ✓ Maintenir le même niveau de qualité dans la communication tout au long de la journée de travail et avec tous les clients
 - ✓ Développer des techniques de communication (empathie, assertivité, reformulation, questionnement, effet miroir, ...)
2. Comprendre, mesurer et gérer son stress, c'est à dire :
 - ✓ Comprendre théoriquement le mécanisme du stress et sa nécessité, les facteurs l'influençant...
 - ✓ Apprendre à travailler ensemble autour du stress et de ses effets
 - ✓ Lutter contre la déstabilisation organisationnelle ou psychique qu'induit le stress
 - ✓ Etablir une distance émotionnelle par rapport à l'événement stressant
 - ✓ Se connaître et améliorer l'articulation « attitude de service » et « savoir-être »
 - ✓ Prévenir le stress
 - ✓ Améliorer les compétences relationnelles et la cohérence du service
 - ✓ Comprendre la place du corps, de l'émotion et de la parole dans la rencontre
3. Anticiper, désamorcer et, au besoin, gérer au mieux les situations conflictuelles, en d'autres mots :
 - ✓ Rappeler le rôle du conducteur et les limites de son rôle
 - ✓ Connaître la typologie des conflits et leur origine
 - ✓ Savoir identifier les types de conflits et leur gravité
 - ✓ Identifier la situation délicate qui peut potentiellement dégénérer
 - ✓ Définir les niveaux de conflit et leurs conséquences
 - ✓ Comprendre les types de conflits
 - ✓ Apprendre comment gérer les conflits
 - ✓ Savoir s'adapter au public (âge, nombre, ...)
 - ✓ Savoir quels outils, moyens techniques et humains sont à disposition et quand les utiliser
 - ✓ Maîtriser les procédures de gestion de conflits

L'objectif global de ces 3 modules est de développer le comportement adéquat au moment opportun en donnant des outils permettant au conducteur d'anticiper les situations relationnelles pouvant dégénérer et de gérer au mieux les situations interpersonnelles potentiellement problématiques.

Pour en savoir plus sur l'Académie de la Mobilité, visitez le site www.academiedelamobilite.be ou www.infotec.be.

Pour rappel, le Groupe TEC, c'est :

- **243 millions de voyageurs transportés** en 2008
- **Un jeune sur 7 de moins de 25 ans possède un abonnement TEC**
- **4.861 membres du personnel**
- **2.237 bus et trams** mis en exploitation tous les jours
- **684 lignes** et **38.238 arrêts**
- **115,5 millions de kilomètres** parcourus

Pour plus d'informations à la presse

Stéphane THIERY
Directeur de la Communication
Société Régionale Wallonne du Transport
Avenue Gouverneur Bovesse 96
5100 JAMBES
Tél. : 081/32.27.11.
GSM : 0495/50.28.57
e-mail : stephane.thiery@tec-wl.be
Consultez le site www.infotec.be

LE TEC, ÇA NOUS RAPPROCHE

