

# Compétences MSP

Critères et indicateurs pour promouvoir et évaluer les compétences méthodologiques, sociales et personnelles

du 24 avril 2013

---

Annexe au plan de formation 73304

## **Conductrice de véhicules lourds CFC** **Conducteur de véhicules lourds CFC**

### **Contenu**

- Techniques de travail et résolution de situations problématiques
- Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus
- Stratégies d'information et de communication
- Approche et action axées sur la qualité
- Stratégies d'apprentissage pour toute la vie
- Autonomie et responsabilité
- Aptitude à la communication et au travail en équipe
- Gestion des conflits
- Civilité et présentation
- Résistance au stress
- Conscience et comportement écologiques

## Promouvoir et évaluer les compétences MSP

- Ce récapitulatif s'adresse aux personnes responsables de la formation professionnelle des trois lieux de formation (entreprise, cours interentreprises et école professionnelle) ainsi qu'aux experts des examens.  
Il fournit les informations nécessaires pour promouvoir et évaluer les compétences MSP en complément des données figurant sur les pages 25 et 26 du plan de formation.
- Pour chaque compétence, les critères appropriés de comportement et d'observation sont indiqués comme „Indicateurs“
- Recommandation pour les travaux: Pour les activités pratiques et théoriques destinées à promouvoir ou à évaluer certaines compétences MSP, il convient de choisir deux à trois compétences et critères qui sont alors au centre lors de la discussion et de l'évaluation.  
La transparence peut souvent être améliorée lorsque les indicateurs sont mentionnés dans le mandat de travail.
- En règle générale, il est suffisant de discuter, resp. d'évaluer un ou deux indicateurs par compétence.
- Les informations relatives aux compétences MSP données aux apprentis par les formateurs de l'entreprise, des cours interentreprises et de l'école professionnelle doivent largement se référer aux indicateurs cités ci-dessous.
- Les évaluations peuvent par exemple suivre le barème à six échelons ci-dessous
  - très bon // bon, correspondant à l'objectif // correspondant aux exigences minimales,
  - faible // très faible //inutilisable
- Dans la colonne „lieux de formation“ il convient de noter avec une croix les lieux d'apprentissage qui endossent la responsabilité principale pour la promotion des compétences MSP correspondantes.

Compétences et critères selon le plan de formation		Indicateurs: Choix de critères appropriés pouvant être observés et évalués dans la compétence correspondante	Lieu d'apprentissage		
			École prof.	Entreprise	Cours interentreprises
Techniques de travail et résolution de situations problématiques	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• peuvent planifier, exécuter, contrôler et analyser les étapes du travail de façon systématique et ciblée</li> <li>• utilisent les instruments et les moyens permettant un travail efficace</li> <li>• peuvent analyser les problèmes et les classer en fonction de leur priorité</li> <li>• sont en mesure de juger les problèmes sous divers angles et d'y trouver des solutions</li> <li>• utilisent des méthodes et des moyens appropriés pour résoudre les problèmes</li> </ul>	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds possèdent cette compétence lorsqu'ils sont à même d'assurer les tâches suivantes :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Etudier l'ordre de transport et noter les imprécisions</li> <li>• Se procurer les informations nécessaires</li> <li>• Décrire et fixer le processus</li> <li>• Comparer les alternatives et fixer les priorités</li> <li>• Décider des moyens et planifier l'horaire</li> <li>• Relever les divergences et les justifier</li> <li>• Contrôler le résultat et analyser les expériences</li> <li>• Consigner les propositions d'amélioration</li> <li>• Utiliser la technique de travail approprié à la situation</li> <li>• Tenir prêts les documents et les outils et utiliser les moyens de façon ciblée</li> <li>• Utiliser le système de diagnostic embarqué et interpréter les messages d'erreur resp. d'avertissement</li> <li>• Interpréter les documents de maintenance</li> <li>• Manier et utiliser correctement les outils et les machines d'entretien</li> <li>• Fixer les priorités et avoir de l'ordre</li> <li>• Faire la différence entre les activités ne dépendant pas des clients et les activités dépendantes des clients</li> <li>• Déterminer l'état réel et classer en fonction des priorités</li> <li>• Trouver des solutions innovantes et originales</li> <li>• Choisir et utiliser les bons moyens</li> <li>• Déterminer l'arrimage nécessaire</li> <li>• Utiliser des moyens d'arrimage corrects et adaptés au chargement</li> <li>• Protéger le chargement et les moyens d'arrimage</li> <li>• Utiliser l'engin de chargement resp. de déchargement adapté au chargement</li> </ul>	X	X	X

Compétences et critères selon le plan de formation		Indicateurs: Choix de critères appropriés pouvant être observés et évalués dans la compétence correspondante	Lieu d'apprentissage		
			École prof.	Entreprise	Cours interentreprises
Approche et action interdisciplinaires axées sur les processus	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont capables de considérer certaines opérations comme faisant partie d'un processus complexe</li> <li>• sont conscients des incidences de leurs activités sur les clients, leurs collègues et le succès de l'entreprise</li> <li>• permettent un déroulement sans accroc et efficace du travail</li> </ul>	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds disposent de cette compétence lorsqu'ils maîtrisent les aspects suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Concevoir le déroulement du transport de l'expéditeur au destinataire</li> <li>• Etre conscient des conséquences découlant du non-respect des délais de livraison</li> <li>• Appliquer le processus „Comment me comporter correctement et de façon professionnelle avec les clients“ de façon spécifique en fonction de la situation</li> <li>• Comprendre et appliquer le stockage, la préparation et la mise en place du chargement, et le charger</li> <li>• Maîtriser et applique le processus „Ecodrive“</li> <li>• Maîtriser et appliquer le processus „Assurer l'état de fonctionnement avant et après la course“</li> </ul>		X	
Stratégies d'information et de communication	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont capables d'utiliser les nouvelles technologies de l'information et de la communication</li> <li>• contribuent à informer les supérieurs hiérarchiques et les collaborateurs selon les consignes</li> <li>• peuvent se procurer de façon autonome des informations leur permettant d'effectuer leur travail</li> </ul>	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds disposent de cette compétence lorsqu'ils maîtrisent les aspects suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Connaître les systèmes de télématique</li> <li>• Connaître et savoir utiliser les systèmes de navigation</li> <li>• Savoir utiliser correctement le tachygraphe numérique</li> <li>• En déduire l'essentiel et l'utiliser pour leur travail</li> <li>• Utiliser les systèmes de télématique avec les documents de livraison</li> <li>• Assister avec succès ses activités par l'entremise d'informations analogues et numériques</li> </ul>	X	X	X
Approche et action orientées sur la qualité	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• comprennent les objectifs et la signification du concept d'assurance de qualité de l'entreprise et agissent en conséquence</li> <li>• assurent une haute qualité au sein de la chaîne de transport</li> <li>• peuvent exécuter les travaux et les ordres de façon consciencieuse</li> <li>• agissent dans un esprit commerçant à la plus grande satisfaction de la clientèle et de l'entreprise</li> </ul>	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds disposent de cette compétence lorsqu'ils maîtrisent les aspects suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appliquer les directives de qualité de l'entreprise</li> <li>• Respecter le déroulement des travaux</li> <li>• Appliquer et respecter les prescriptions en matière de sécurité</li> <li>• Utiliser correctement les formulaires et les documents</li> <li>• Appliquer le processus „Comment me comporter correctement et de façon professionnelle avec les clients“ de façon spécifique en fonction de la situation</li> <li>• Maîtriser et applique le processus „Ecodrive“</li> <li>• Maîtriser et appliquer le processus „Assurer l'état de fonctionnement avant et après la course“</li> <li>• Tenir compte des attentes du client en matière de qualité</li> <li>• Vérifier ses propres actions, les évaluer et appliquer les possibilités d'amélioration</li> <li>• Agir en fonction de la situation, de manière autonome et franche</li> <li>• Effectuer les travaux de manière fiable, exacte et soignée</li> <li>• Evaluer et appliquer les exigences en matière de de coût et de recette en fonction des ordres de transport</li> </ul>	X	X	

Compétences et critères selon le plan de formation		Indicateurs: Choix de critères appropriés pouvant être observés et évalués dans la compétence correspondante	Lieu d'apprentissage		
			École prof.	Entreprise	Cours interentreprises
Stratégies d'apprentissage pour toute la vie	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds sont capables...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>d'adopter différents styles d'apprentissage en fonction de la situation et d'appliquer des stratégies en termes d'apprentissage individuel tout au long de la vie</li> <li>de remettre en question leur manière d'apprendre et de l'adapter</li> <li>de discerner l'essentiel parmi les informations (textes, illustrations, film) de l'interpréter et de le résumer</li> <li>d'utiliser les informations analogues et digitales pour encadrer avec succès leur apprentissage</li> </ul> <p>• Les conducteurs de véhicules lourds...</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sont capables d'acquérir de façon permanente des nouvelles connaissances et capacités</li> <li>connaissent les stratégies d'apprentissage qui leur conviennent le mieux et ils les appliquent</li> <li>sont motivés pour se perfectionner et pour suivre des séminaires professionnels</li> </ul>	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds disposent de cette compétence lorsqu'ils maîtrisent les aspects suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Examiner et réfléchir à son propre style d'apprentissage et l'adapter de manière conséquente</li> <li>Appliquer diverses stratégies d'apprentissage en fonction de la situation (noter les récapitulations, établir un schéma heuristique, tenir un jeu de cartes mémoire, noter les améliorations, structurer, s'exercer, répéter, utiliser les techniques de lecture et de notation, etc.)</li> <li>Appliquer les stratégies connues aux nouvelles situations</li> <li>Considérer les erreurs comme une occasion d'apprendre</li> <li>Reconnaître ses propres déficits et définir de nouveaux objectifs en se basant sur cette prise de conscience</li> <li>Répartir de façon optimale les temps de travail et de repos en fonction de la situation</li> <li>Planifier son apprentissage et l'appliquer</li> <li>Savoir poser les bonnes questions et effectuer des recherches</li> <li>Créer ses propres solutions et les remettre en question</li> </ul>	X	X	X
Autonomie et responsabilité	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>sont conjointement responsables des processus de production</li> <li>sont capables d'assumer des décisions dans leur domaine</li> <li>sont habitués à agir de manière consciencieuse</li> </ul>	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds disposent de cette compétence lorsqu'ils maîtrisent les aspects suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Savoir utiliser son véhicule de façon optimale pour le transport</li> <li>Savoir choisir le trajet le plus économique</li> <li>Adapter de façon dynamique le choix du trajet, soit en fonction des conditions locales</li> <li>Répartir de façon optimale son temps de travail et de repos</li> </ul>		X	

Compétences et critères selon le plan de formation		Indicateurs: Choix de critères appropriés pouvant être observés et évalués dans la compétence correspondante	Lieu d'apprentissage		
			École prof.	Entreprise	Cours interentreprises
Aptitude à la communication et au travail en équipe	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sont capables de communiquer correctement avec les clients, les supérieurs hiérarchiques et leurs collègues en tenant compte de la situation</li> <li>• sont capables de se mettre à la place des autres</li> <li>• sont francs et ouverts à la discussion</li> <li>• utilisent les règles éprouvées de la communication verbale et non-verbale</li> <li>• peuvent s'intégrer à une équipe</li> <li>• sont capables d'accepter les critiques des autres collaborateurs/ des supérieurs hiérarchiques</li> <li>• sont capables de défendre leurs critiques et leur avis au sein de l'équipe</li> <li>• Les conducteurs de véhicules lourds ...</li> <li>• décident si la solution d'un problème est du ressort d'une seule personne ou de l'équipe</li> <li>• sont capables de travailler en équipe, ils en connaissent les règles et ont l'expérience d'un travail d'équipe efficace et réussi</li> </ul>	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds disposent de cette compétence lorsqu'ils maîtrisent les aspects suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Francs, spontanés et ouverts à la discussion</li> <li>• Savoir écouter avec attention, prendre les autres au sérieux</li> <li>• S'assurer qu'on a bien compris en posant des questions</li> <li>• Séparer le domaine personnel du domaine professionnel</li> <li>• Poser des questions ciblées sur le thème concerné</li> <li>• Parler clairement et correctement</li> <li>• Trouver les bons mots pour les diverses situations et les divers interlocuteurs</li> <li>• Interpréter et utiliser le langage corporel</li> <li>• Etre ouvert aux nouveaux avis, arguments et points de vue</li> <li>• S'intégrer dans un groupe et s'adapter consciemment</li> <li>• Accepter les compromis et les critiques</li> <li>• Offrir son aide et accepter de l'aide</li> <li>• Accepter des commandes, en discuter avec d'autres personnes, trouver une solution, déléguer et assurer le suivi</li> <li>• Décider si la solution d'un problème est du ressort d'une seule personne ou de l'équipe</li> </ul>	X	X	X
Gestion des conflits	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• peuvent réagir de façon consciente, calme et réfléchi en cas de situations conflictuelles</li> <li>• savent accepter les points de vue des autres</li> <li>• peuvent discuter de de façon pertinente et rechercher des solutions constructives</li> </ul>	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds disposent de cette compétence lorsqu'ils maîtrisent les aspects suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Reconnaître les situations potentiellement conflictuelles</li> <li>• Eviter les dommages de transport</li> <li>• Détecter à temps les problèmes de délai / les retards de livraison</li> <li>• Circulation routière – éviter les embouteillages</li> <li>• Ecouter calmement, argumenter et réagir avec pertinence</li> <li>• Accorder de la compréhension aux intérêts contraires</li> <li>• Trouver l'équilibre entre la volonté de s'imposer et la volonté de coopérer</li> <li>• Présenter et accepter les critiques de façon constructive</li> <li>• Rechercher, choisir, communiquer et appliquer les compromis</li> </ul>	X	X	X

Compétences et critères selon le plan de formation		Indicateurs: Choix de critères appropriés pouvant être observés et évalués dans la compétence correspondante	Lieu d'apprentissage		
			École prof.	Entreprise	Cours interentreprises
Civilité et présentation	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• s'habillent selon les prescriptions correspondantes</li> <li>• savent adapter leur langage et leur comportement à la situation concernée, aux besoins et aux attentes de l'interlocuteur</li> <li>• sont ponctuels, ordonnés et fiables</li> </ul>	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds disposent de cette compétence lorsqu'ils maîtrisent les aspects suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Savoir donner la priorité aux besoins des clients, être prévenant</li> <li>• Soigner et porter les vêtements de travail de l'entreprise</li> <li>• Faire attention à sa présentation</li> <li>• Etre aimable, parler calmement et avec détermination</li> <li>• Utiliser les bonnes manières en fonction de la situation</li> <li>• S'exprimer clairement</li> <li>• Utiliser des formulations concrètes</li> <li>• Echanger des informations claires</li> <li>• S'informer lors de doutes, être objectif</li> <li>• Etre ponctuel, ordonné et fiable</li> </ul>	X	X	X
Résistance au stress	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds sont capables ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• de gérer le stress dû aux contraintes de temps</li> <li>• de garder la vue d'ensemble même lors de conditions difficiles et de réagir de manière appropriée</li> <li>• de gérer les efforts et les sollicitations physiques et psychiques</li> <li>• d'aborder les tâches qui leur sont confiées et les tâches inattendues avec calme et discernement</li> <li>• de s'adapter rapidement aux besoins et aux conditions de travail en constante mutation</li> </ul>	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds disposent de cette compétence lorsqu'ils maîtrisent les aspects suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Exécuter les tâches de manière calme, réfléchie et rapide</li> <li>• Décider s'il est utile de faire appel au supérieur hiérarchique pour clarifier certaines situations</li> <li>• Garder une vue d'ensemble lors de bouchons, d'accidents, de pannes,</li> <li>• Sécuriser la situation</li> <li>• Evaluer les conséquences au niveau de l'horaire</li> <li>• Informer (entreprise, client, autorités, etc.)</li> <li>• Réfléchir aux échecs</li> <li>• Effectuer du bon travail également sous la pression du temps et des exigences</li> <li>• N'autoriser aucune négligence (circulation, maniement de la marchandise)</li> <li>• Garder son calme malgré les nombreux lieux de déchargement</li> <li>• Ne pas négliger l'arrimage</li> <li>• Respecter les prescriptions en matière de circulation</li> <li>• Accepter des horaires de travail non conventionnels</li> <li>• Soutenir activement les tendances de la branche sans se laisser influencer par ses propres préférences</li> <li>• Observer un mode de conduite correct et soucieux de l'image</li> <li>• Garder la vue d'ensemble dans l'effervescence du quotidien</li> </ul>	X		

Compétences et critères selon le plan de formation		Indicateurs: Choix de critères appropriés pouvant être observés et évalués dans la compétence correspondante	Lieu d'apprentissage		
			École prof.	Entreprise	Cours interentreprises
Conscience et comportement écologiques	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds ...</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• maîtrisent la conduite et un comportement économiques et écologiques dans le trafic</li> <li>• tiennent compte des aspects économiques et écologiques lors de la planification de l'ordre de transport</li> <li>• sont conscients des dangers inhérents aux matières et aux chargements et agissent en conséquence</li> <li>• savent appliquer consciencieusement les mesures de protection de l'environnement</li> <li>• peuvent identifier et appliquer des possibilités d'amélioration dans le cadre des mesures de protection de l'environnement lors du transport et des travaux dans l'atelier.</li> </ul>	<p><b>Les conducteurs de véhicules lourds disposent de cette compétence lorsqu'ils maîtrisent les aspects suivants :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Choisir le bon rapport de vitesse lors de la conduite</li> <li>• Limiter à un minimum les stops et les démarrages</li> <li>• Reconnaître les endroits appropriés pour le transbordement de marchandises</li> <li>• Reconnaître les places de stationnement appropriées pour les remorques</li> <li>• Appliquer correctement le droit sur la circulation routière</li> <li>• Eviter toutes les sortes de nuisances sonores inutiles</li> <li>• Arrêter le moteur lorsque c'est possible (chargement /déchargement, coupler et détacher la remorque, temps d'attente, etc.)</li> <li>• Rouler à bas régime</li> <li>• Appliquer l'Eco Drive où c'est possible</li> <li>• Garantir le comportement prescrit pour les marchandises normales et spéciales</li> <li>• Utiliser les moyens adaptés au chargement pour charger et décharger (grue automobile, élévateur, WELAKI, etc.)</li> <li>• Assurer la protection et la sécurisation du chargement</li> <li>• Etre vigilant lors de situations présentant un potentiel de pollution</li> <li>• Ex. transport resp. livraison de combustible: comportement correct et professionnel lors du déchargement chez le client</li> <li>• Perte de liquide (chargement, véhicule, etc.)</li> <li>• Nettoyage des véhicules</li> </ul>	X	X	X