

10

Le cahier d'exercices





1. Introduction

Le but du présent manuel est de venir en aide aux recruteurs de sociétés de transport par autocar qui ont recours au manuel *AU VOLANT – Un guide* des meilleures pratiques et des outils pour la planification, le recrutement et l'orientation des conducteurs d'autobus. Composé d'une série d'exercices et de tâches, le manuel est conçu de façon à rehausser les compétences des gestionnaires qui participent au processus de planification, de recrutement et d'orientation des conducteurs d'autobus de sorte qu'ils soient aptes à utiliser les pratiques et les outils décrits dans le *guide*. Bien qu'il soit conçu pour une utilisation autodirigée, le présent document peut servir de manuel du participant dans le cadre d'un atelier de formation portant sur la planification, le recrutement et l'orientation.

En plus d'un exemplaire du *guide*, l'utilisateur du manuel devra également disposer d'un exemplaire des *Normes professionnelles nationales* de conducteurs d'autobus, disponibles auprès du **Conseil canadien du transport de passagers**.

Note: Pour un certain nombre d'exercices, on suggère un « partenaire en apprentissage » pour mettre à l'essai l'exercice. Dans ce cas, il s'agit d'un autre gestionnaire de la société si l'on utilise le manuel sans l'encadrement d'un atelier. Par contre, si l'on s'y réfère en atelier, le « partenaire en apprentissage » sera choisi parmi les autres participants en formation (voir prochaine section).

Pour utiliser ce cahier d'exercices, veuillez consulter le guide et les *Normes professionnelles nationales*.



2. Utiliser le cahier d'exercices dans le cadre d'un atelier

Si le cahier d'exercices est utilisé dans le cadre d'un atelier ou d'un séminaire au cours duquel l'animateur fera des présentations et une discussion en groupe s'en suivra, on recommande que les exercices soient faits en groupe. En ayant recours au processus d'équipes d'apprentissage, l'expérience de faire les exercices en groupe sera d'autant plus enrichissante pour les participants et devrait susciter non seulement des solutions plus innovatrices mais aussi d'excellents résultats.

Bien que chaque animateur de séance établisse les paramètres de l'atelier en fonction de son style et des résultats escomptés, le présent manuel est conçu pour un colloque d'une durée de trois jours. Un programme détaillé pour la tenue d'un tel atelier ainsi que des acétates sont disponibles auprès du *Conseil canadien du transport de passagers*. En outre, le *Conseil* peut fournir un programme complet de trois jours ainsi qu'un animateur à l'intention d'entreprises qui seraient intéressées à offrir ce genre d'atelier à l'interne pour le compte de leurs gestionnaires.



1. La planification

Exercice n° 1 – L'estimation des besoins en main-d'œuvre

En utilisant une copie de l'Annexe 5.1 du présent manuel et de la feuille d'exercice 1 comme feuille de travail, estimez les besoins en ressources humaines à temps plein et à temps partiel au cours des 12 prochains mois dans votre entreprise. Pour établir vos estimations, il serait peut-être plus facile de reproduire la feuille de travail grâce au chiffrier *Excel*. Quelles sont les données dont vous devez disposer pour faire les calculs ? (p. ex. nouveaux itinéraires, fréquences modifiées, feuilles de présence et congés annuels). Quelle est l'importance de connaître les plans d'entreprise pour la période de planification prévue ?

Notes d'exercice: _____

Exercice n° 2 – Quand doit-on embaucher?

En utilisant une copie de l'Annexe 5.2 du présent manuel comme feuille de travail, déterminez quand les nouveaux employés identifiés à l'exercice no 1 doivent être embauchés pour chacune des catégories figurant à l'Annexe. Une fois la date d'embauche établie, faites marche arrière afin de déterminer à quel moment vous devez enclencher le processus de recrutement pour rencontrer la date fixée.

Notes d'exercice: _____



2. Le recrutement

Exercice n° 3 – La détermination d'une stratégie de recrutement

En utilisant l'Annexe 6.2, déterminez ce que vous croyez être la stratégie de recrutement la plus rentable pour votre entreprise. Pourquoi avez-vous choisi cette stratégie ? En présumant que cette stratégie fonctionne de sorte que le nombre approprié de candidats est retenu pour combler les postes identifiés dans les deux exercices précédents, à votre avis quel est « le coût de recrutement par recrue » pour votre entreprise ? Est-ce que ce montant semble trop bas ou trop élevé ?

Notes d'exercice: _____

Exercice n° 4 – L'élaboration d'une annonce ou d'un affichage de poste

En vous fondant sur les notes figurant dans le *guide*, les *Normes professionnelles nationales* et sur votre propre expérience, rédigez une annonce pour le poste de conducteur d'autobus de votre entreprise. Une fois le travail terminé, consultez votre « partenaire en apprentissage » pour passer l'annonce en revue et y apporter des améliorations, s'il y a lieu.

Notes d'exercice: _____



3. La sélection

Exercice n° 5 – Le choix d'une méthodologie de sélection

- 1) En utilisant l'Annexe 7.1 et 7.2, les notes du *guide* portant sur la sélection et les *Normes professionnelles nationales*, identifiez de 15 à 20 sous-tâches essentielles qu'utilisent votre entreprise pour déterminer les connaissances et les capacités d'un candidat.
- 2) Par la suite, identifiez la (les) meilleure(s) méthode(s) pour déterminer les connaissances et les capacités du candidat pour chacune des sous-tâche.

Sous-tâche	Méthodologie de sélection
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____
_____	_____



Exercice n° 6 – Le formulaire de demande d’emploi

En ayant recours aux notes figurant à l’Annexe 7.3 du *guide* et les *Normes professionnelles nationales*, créez un formulaire de demande d’emploi pour le poste de conducteur d’autobus de votre entreprise. Une fois le formulaire mis au point, faites-en l’essai auprès de plusieurs personnes pour obtenir leur réaction.

Notes d’exercice: _____

Exercice n° 7 – Le formulaire de vérification des curriculum vitae

En utilisant les notes figurant dans le Tableau 3 du *guide* et les *Normes professionnelles nationales*, élaborez un formulaire complet pour la vérification de curriculum vitae pour le poste de conducteur d’autobus au sein de votre entreprise. Une fois le formulaire mis au point, faites-en l’essai avec plusieurs curriculum vitae afin de voir s’il est convenable. Demandez à d’autres de l’utiliser et de vous faire part de leurs réactions.

Notes d’exercice: _____



Exercice n° 8 – La vérification auprès des références

En utilisant l'information obtenue dans le cadre de l'exercice no 7 et les notes portant sur l'art d'interviewer dans le *guide*, élaborer un questionnaire d'interview dirigé des références afin de confirmer les renseignements cités sur le Tableau 3 sur le Codage des curriculum vitae.

Notes d'exercice: _____

Exercice n° 9 – L'élaboration d'un test d'échantillonnage du travail

Passez en revue les notes sur les tests d'échantillons de travail ou de travail en cours dans le *guide*. En vous fondant sur le bloc C – Le service à la clientèle dans les *Normes professionnelles nationales* comme référence, élaborer un « test » d'échantillon de travail ou de travail en cours pour l'une des capacités énumérées dans le bloc C (page 35).

Notes d'exercice: _____



Exercice n° 10 – L'élaboration de questions

En utilisant les notes du *guide* portant sur l'art d'interviewer, formulez :

1. Un certain nombre de questions d'entrevue ouvertes et fermées en fonction des sous-tâches figurant dans le bloc C.
2. Une ou deux questions liées à la « description de comportement » en fonction des articles figurant dans le bloc C.
3. Une ou deux questions liées à la « réponse contextuelle » en fonction des articles figurant dans le bloc C .

Notes d'exercice: _____

Exercice n° 11 – La cotation des questions

Reprenez les questions formulées dans le cadre de l'exercice no 10 et identifiez le genre de réponses qui seraient considérées Non satisfaisante, Satisfaisante et Très satisfaisante. Cotez chaque réponse sur une échelle de 1 à 10.

Notes d'exercice: _____



Exercice n° 12 – La mise en pratique du jeu de rôle

En travaillant avec un partenaire en apprentissage (ou s'il y a suffisamment de participants, un partenaire en apprentissage et un observateur), mettez en pratique le jeu de rôle en posant les questions formulées dans le cadre de l'exercice précédent. Une fois qu'une personne a répété son rôle comme intervieweur, changez de place jusqu'à ce que tout le monde ait eu la chance d'assumer le rôle d'intervieweur.

Notes d'exercice: _____

Exercice n° 13 – L'établissement des cotes

Prenez pour acquis que les sous-tâches et les connaissances et les capacités identifiées lors de l'exercice no 5 sont celles qui doivent faire l'objet de tests dans le cadre du processus de sélection. Prenez aussi pour acquis que nous allons utiliser la méthodologie de sélection retenue à l'exercice. Étudiez chacune des sous-tâches et accordez-lui une « pondération » de 1 ou de 0,5 où 1 représente la plus grande importance et 0,5 la moitié de celle-ci afin d'établir son importance relative.

Notes d'exercice: _____



4. L'embauche

Exercice n° 14 – La lettre d'offre d'emploi ou le contrat

En utilisant les notes figurant dans le *guide*, composez une lettre d'embauche à l'intention d'un candidat qui a été retenu pour travailler au sein de votre compagnie comme conducteur d'autobus. Une fois terminée, passez la lettre en revue avec votre « partenaire en apprentissage ».

Notes d'exercice: _____

Exercice n° 15 – L'examen médical

Passez en revue les *Normes professionnelles nationales* et identifiez toutes les sous-tâches et les capacités faisant partie des exigences professionnelles justifiées et qui doivent faire l'objet de tests dans le cadre de l'examen médical des candidats.

Notes d'exercice: _____



5. L'accueil et l'orientation

Exercice n° 16 – La conception d'un programme d'orientation

En ayant recours aux notes décrites dans le *guide*, concevez le programme d'orientation idéal à l'intention de nouveaux conducteurs d'autobus de votre entreprise. Discutez de votre programme avec votre partenaire en apprentissage.

Notes d'exercice: _____
