

Cahiers IFFP n° 3 f

ANALYSE DE COMPÉTENCES DU PERSONNEL DE DISTRIBUTION DE LA POSTE SUISSE

Expertise servant de base à une procédure de validation collective d'acquis professionnels en vue de l'obtention du CFC de gestionnaire en logistique

Janine Voit | Saskia Weber Guisan | Sandrine Cortessis | Barbara Petrini | Berno Stoffel



Analyse de compétences du personnel de distribution de la Poste Suisse

**Expertise servant de base à une procédure de validation
collective d'acquis professionnels en vue de l'obtention
du CFC de gestionnaire en logistique**

Janine Voit

Saskia Weber Guisan

Sandrine Cortessis

Barbara Petrini

Berno Stoffel

Voit, J., Weber Guisan, S., Cortessis, S., Petrini, B., & Stoffel, B. (2007). *Analyse de compétences du personnel de distribution de la Poste Suisse. Expertise servant de base à une procédure de validation collective d'acquis professionnels en vue de l'obtention du CFC de gestionnaire en logistique* (Cahiers IFFP N° 3F). Zollikofen: Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle.

Edition

Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (IFFP)
Case postale 637
CH – 3052 Zollikofen

Homepage: www.iffp-suisse.ch

Graphisme

s+z:gutzumdruck, 3902 Brig-Glis

Mise en page

Ivana Lovric, EHB Zollikofen
Letizia Sisto, IFFP Lausanne

Impression

s+z:gutzumdruck, 3902 Brig-Glis

Copyright

© IFFP 2007

12.2007

600

Remerciements

Nous remercions chaleureusement les spécialistes de la distribution à la Poste Suisse pour leur aide, leur disponibilité et leur enthousiasme communicatif.

Paul Bapst, poste de Renens

Céline Bischofberger, PostLogistics, Daillens et Berne

Roger Clivaz, PostLogistics, Daillens

Daniel Cornu, formation professionnelle La Poste, Vevey

Nadia Crescionini, Réseau postal et vente, Berne

Nicole Fawer, poste de Bussigny

Bruno Fellhauer, PostMail, Langnau

Sébastien Guex, PostLogistics, Daillens

Pierre-Alain Guinnard, poste de Fribourg

Jérôme Hartmann, centre colis de Daillens

Laurent Nyffenegger, poste de Renens

Bernard Rieder, PostMail, Genève

Ernst Züricher, Berufsbildung Post, Bern

Andreas Wyss, Berufsbildung Post, Zürich

Un grand merci également à toutes les distributrices et les distributeurs qui nous ont accueillis et expliqué leur travail avec beaucoup de professionnalisme et de disponibilité !

Merci à Letizia Sisto de l'IFFP Lausanne et à Ivana Lovric de l'EHB Zollikofen pour leur travail de mise en page et de coordination.

Pour l'équipe de projet,

Janine Voit

Responsable du projet validation des acquis

Table des matières

Remerciements	3
Table des matières	4
Liste des figures et des tableaux	5
Sigles et abréviations	7
Résumé	8
1 Introduction	10
2 Contexte	11
2.1 Le contexte de la Validation des acquis en Suisse	11
2.2 Le projet ValiPoste	12
2.3 Le projet ValiDist	13
2.3.1 Public cible	13
2.3.2 Titre visé	13
2.3.3 Déroulement du projet	13
3 L'expertise	14
3.1 Objectifs	14
3.2 Bases scientifiques de la validation professionnelle collective	14
3.2.1 Valoriser l'expérience professionnelle des distributeurs-trices par un CFC	14
3.2.2 Une validation collective des distributrices et distributeurs	14
3.3 Une expertise en deux axes	15
3.3.1 Axe pratique	16
3.3.2 Axe théorique	17
4 Méthodologie	17
4.1 Introduction	17
4.2 Axe pratique	18
4.2.1 Recueil des données : étapes et moyens	18
4.2.2 Comparaison des items du Guide méthodique type avec les activités des distributrices et distributeurs	22
4.2.3 Comparaison des objectifs des cours interentreprises avec les activités de travail des distributrices et distributeurs	26
4.2.4 Comparaison des compétences méthodologiques et sociales du Guide méthodique type avec les compétences mobilisées par les distributrices et distributeurs	27
4.3 Axe théorique	28
4.3.1 Formations comparées	28
4.3.2 Critères de comparaison	28
4.4 Procédure de consultation	29
5 Analyse et résultats	29
5.1 Axe pratique	29
5.1.1 Compétences professionnelles : Comparaison des items (objectifs d'apprentissage) du Guide méthodique type avec les activités des distributrices et distributeurs	29
5.1.2 Cours interentreprises : comparaison des objectifs des cours interentreprises avec les activités de travail des distributrices et distributeurs	51
5.1.3 Compétences méthodologiques et sociales	51
5.2 Axe théorique	55
5.2.1 Comparaison des durées de formation	56

5.2.2	Comparaison des contenus de formation	57
5.2.3	Modifications suite à la consultation des experts	61
5.2.4	Synthèse des résultats après consultation	62
6	Conclusion	63
7	Références	67
8	Annexe	68

Liste des figures et des tableaux

Figures

Figure 1 :	Particularités des compétences et connaissances du public cible permettant une prise en compte collective	15
Figure 2 :	Schéma des deux axes de l'expertise	16

Tableaux

Tableau 1 :	Synthèse des sources « prescrit-réel »	17
Tableau 2 :	Présentation des trois niveaux de détail et documents associés	18
Tableau 3 :	Récapitulation des étapes et moyens du recueil de données	19
Tableau 4 :	Récapitulatif des observations réalisées	20
Tableau 5 :	Ensemble des scènes filmées	21
Tableau 6 :	Extrait du Guide méthodique type à titre d'illustration	24
Tableau 7 :	Extrait du document « Association des items du Guide méthodique type avec les activités observées des distributrices et distributeurs »	25
Tableau 8 :	Extrait du document « Synthèse de la proposition de validation collective des aspects pratiques »	26
Tableau 9 :	Extrait du document « Compétences méthodologiques et sociales des distributrices et distributeurs »	27
Tableau 10 :	Formations comparées	28
Tableau 11 :	Résultats du point 1.1 du GMT	30
Tableau 12 :	Résultats du point 1.2 du GMT	31
Tableau 13 :	Résultats du point 1.3 du GMT	32
Tableau 14 :	Résultats du point 1.4 du GMT	32
Tableau 15 :	Résultats du point 2.1 du GMT	33
Tableau 16 :	Résultats du point 2.2 du GMT	34
Tableau 17 :	Résultats du point 2.3 du GMT	34
Tableau 18 :	Résultats du point 2.4 du GMT	35
Tableau 19 :	Résultats du point 3.1 du GMT	35
Tableau 20 :	Résultats du point 3.2 du GMT	36
Tableau 21 :	Résultats du point 4.1 du GMT	37
Tableau 22 :	Résultats du point 4.2 du GMT	38
Tableau 23 :	Résultats du point 4.3 du GMT	38
Tableau 24 :	Résultats du point 4.4 du GMT	39
Tableau 25 :	Résultats du point 5.1 du GMT	40
Tableau 26 :	Résultats du point 5.2 du GMT	41
Tableau 27 :	Résultats du point 6.1 du GMT	41
Tableau 28 :	Résultats du point 6.2 du GMT	42
Tableau 29 :	Résultats du point 7.1 du GMT	42

Tableau 30 :	Résultats du point 7.2 du GMT	43
Tableau 31 :	Résultats du point 8.1 du GMT	44
Tableau 32 :	Résultats du point 8.2 du GMT	45
Tableau 33 :	Résultats du point 8.3 du GMT	45
Tableau 34 :	Résultats du point 8.4 du GMT	46
Tableau 35 :	Synthèse des résultats du point 1 du GMT	47
Tableau 36 :	Synthèse du point 2 du GMT	47
Tableau 37 :	Synthèse du point 3 du GMT	48
Tableau 38 :	Synthèse du point 4 du GMT	48
Tableau 39 :	Synthèse du point 5 du GMT	49
Tableau 40 :	Synthèse du point 6 du GMT	49
Tableau 41 :	Synthèse du point 7 du GMT	50
Tableau 42 :	Synthèse du point 8 du GMT	50
Tableau 43 :	Comparaison des contenus des cours interentreprises avec les activités de travail des distributrices et distributeurs	51
Tableau 44 :	Compétences méthodologiques et sociales des distributrices et distributeurs : Processus, procédures et méthodes de travail	52
Tableau 45 :	Compétences méthodologiques et sociales des distributrices et distributeurs : Service clientèle et identification à une culture de service. Gestion du temps, des incidents et des aléas	53
Tableau 46 :	Comparaison des durées de formation	56
Tableau 47 :	Exemple d'une comparaison lexicale entre le CFC de gestionnaire en logistique, la formation monopole et le CFC d'employé-e postal-e pour le domaine « service à la clientèle »	57
Tableau 48 :	Exemple d'une comparaison basée sur des déductions entre le CFC de gestionnaire en logistique et le CFC d'employé-e postal-e pour le domaine « contexte de la logistique »	59
Tableau 49 :	Connaissances de base de la logistique : conclusions des comparaisons de niveau 1	60
Tableau 50 :	Méthodes de travail : conclusions des comparaisons de niveau 1	60
Tableau 51 :	Service à la clientèle: conclusions des comparaisons de niveau 1	61
Tableau 52 :	Communication/informatique: conclusions des comparaisons de niveau 1 ..	61
Tableau 53 :	Synthèse des résultats de l'axe théorique après consultation	62
Tableau 54 :	Synthèse générale des résultats : aspects pratiques et théoriques	65

Sigles et abréviations

CFC	Certificat fédéral de capacité
FM	Formation monopole
CFC EP	Certificat fédéral de capacité d'employé-e postal
CFC GL	Certificat fédéral de capacité de gestionnaire en logistique
GMT	Guide méthodique type
OFFT	Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie
ASFL	Association suisse pour la formation professionnelle en logistique
ISPPF	Institut suisse de pédagogie pour la formation professionnelle
IFFP	Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle

Résumé

Le projet ValiPoste mené par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) et la Poste Suisse, en partenariat avec les cantons et les organisations du monde du travail, vise à permettre aux collaboratrices et collaborateurs de la Poste d'accéder à l'obtention d'un titre reconnu par le biais d'une procédure de validation des acquis.

Le projet ValiPoste comprend trois projets partiels qui concernent différentes fonctions au sein de la Poste Suisse. Le projet partiel ValiDist dont il est question ici est destiné au personnel de distribution disposant d'au moins cinq ans d'expérience professionnelle dans cette fonction, de même qu'une formation postale, aujourd'hui obsolète.

Dans ce cadre, l'Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (IFFP) a été mandaté par l'OFFT et la Poste Suisse pour réaliser une expertise qui vise à établir quelles sont les connaissances et les compétences professionnelles, méthodologiques et sociales communes détenues par les distributrices et les distributeurs de la Poste Suisse, en regard du titre visé.

Autrement dit, il s'agit de définir les écarts entre les compétences acquises par les distributrices et distributeurs au cours de leur expérience professionnelle à la Poste ainsi que celles acquises par le biais de la formation, et celles restant encore à acquérir pour l'obtention du CFC de gestionnaire en logistique

Ce document s'adresse en premier lieu aux experts de l'Association suisse pour la formation professionnelle en logistique (ASFL), aux experts cantonaux du domaine de la logistique ainsi qu'aux autres partenaires impliqués dans le projet.

Dans un premier temps, il présente les différents contextes dans lequel s'insère le projet ValiDist : celui d'une entreprise, la Poste Suisse, en pleine mutation, de même que le cadre complexe de la formation professionnelle en Suisse et notamment celui de la nouvelle Loi sur la formation professionnelle qui permet l'obtention de titres reconnus par le biais de la validation des acquis.

Ces différents contextes, et en particulier les spécificités du public, ont conduit l'IFFP à proposer un dispositif innovant permettant la prise en compte collective des connaissances et compétences communes du personnel de distribution. Les fondements scientifiques, de même que les aspects méthodologiques, ont débouché sur une expertise en deux axes : un axe pratique basé sur la validation collective des compétences professionnelles communes et un axe théorique s'appuyant sur une démarche d'équivalence des contenus de formation.

L'axe pratique se fonde sur une méthodologie issue des théories de l'analyse du travail et de l'ergonomie. Elle utilise les techniques de l'observation, de l'explicitation et de l'autoconfrontation croisée. Ainsi, cette approche a nécessité l'élaboration d'un dispositif de recueil des données complexe qui a permis la convergence d'un faisceau de preuves jetant les bases de la démonstration des compétences professionnelles, méthodologiques et sociales du personnel de distribution. Cette démonstration s'est ensuite matérialisée dans la comparaison des documents de référence (Guide méthodique type GMT et descriptif des cours interentreprises du CFC de gestionnaire en logistique) avec les observations recueillies sur le terrain.

L'axe théorique s'appuie quant à lui sur une démarche d'équivalence des contenus de formation en comparant les différents référentiels de formation (connaissances professionnelles du CFC de gestionnaire en logistique, option distribution avec la formation monopole et le CFC d'employé-e postal en 2 ans) du point de vue des durées et des contenus.

Les résultats issus de l'analyse, soumis à une commission d'experts, montrent que les distributrices et les distributeurs disposent d'un large répertoire de connaissances et de compétences requises pour l'obtention du CFC de gestionnaire en logistique.

La commission d'experts, qui a suivi dans une très large mesure les recommandations formulées par l'IFFP, a même pris des décisions au-delà des propositions formulées. Ces décisions ont été pondérées en fonction de l'importance de certaines connaissances et compétences dans la pratique actuelle du métier.

Du point de vue pratique, 92% des objectifs d'apprentissage du Guide méthodique type ont été considérés comme acquis. Les domaines validés complètement sont :

- Réception des marchandises
- Expédition
- Remise et la distribution
- Service à la clientèle
- Communication et informatique
- Ensemble des compétences méthodologiques et sociales.

Un complément concernant les formes et techniques d'emballage sera cependant repris dans le cadre de la formation complémentaire (réception des marchandises et expédition).

Les autres domaines validés partiellement sont :

- Transport et appareils techniques
- Stockage
- Sécurité et environnement.

Pour ce qui est des aspects théoriques, les domaines validés sont :

- Logistique de transport, logistique de distribution et calcul professionnel pour les connaissances de base
- Remise et distribution, service à la clientèle, communication et informatique pour les connaissances professionnelles.

Une formation complémentaire sera proposée pour les domaines suivants :

- Contexte de la logistique
- Caractéristiques des marchandises
- Logistique de stockage
- Logistique en matière l'élimination des déchets
- Réception des marchandises
- Transports et appareils techniques
- Stockage
- Expédition
- Sécurité et environnement.

Les compétences en culture générale ne sont pas prises en considération dans cette expertise.

I Introduction

Le projet ValiPoste, mené par l'Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie (OFFT) et la Poste Suisse, en partenariat avec les cantons et les organisations du monde du travail, vise à permettre à ses collaboratrices et collaborateurs d'accéder à l'obtention d'un titre reconnu par le biais d'une procédure de validation des acquis.

Le projet ValiPoste comprend trois projets partiels qui concernent différentes fonctions au sein de la Poste Suisse. Ces trois projets partiels sont :

- ValiTri, destiné au personnel des centres de tri
- ValiDist, à l'intention des distributrices et distributeurs
- ValiDétail, qui impliquera les employé-e-s du front office.

Dans ce cadre, l'Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle (IFFP) a été mandaté par l'OFFT et la Poste Suisse pour réaliser une expertise basée sur l'analyse des compétences des distributrices et distributeurs, mais également pour développer différentes prestations de formation et outils didactiques.

A l'occasion du projet pilote qui a précédé ValiTri, l'IFFP a notamment produit une expertise présentant l'analyse des compétences professionnelles, méthodologiques et sociales communes aux spécialistes en logistique des centres de tri. Sur cette base, un dispositif de validation collective a été proposé, puis adopté pour le public concerné.¹

C'est d'une manière similaire que se déroule le projet ValiDist, de même que l'expertise qui est présentée dans ce rapport. Celle-ci se propose d'établir quelles compétences et connaissances professionnelles du personnel de distribution peuvent être prises en compte collectivement pour l'obtention d'un Certificat fédéral de capacité (CFC) de gestionnaire en logistique. Les résultats de cette expertise serviront également de base pour déterminer les compétences et les connaissances qui restent à acquérir et donc pour l'élaboration d'un plan de formation complémentaire pour les candidat-e-s. Les résultats présentés ici seront déterminants pour la formation des coaches de la Poste qui accompagneront les candidat-e-s à la validation dans l'élaboration de leur dossier.

Outre l'OFFT et la Poste Suisse, la présente expertise s'adresse au premier plan aux experts du domaine de la logistique, aux représentants de l'association professionnelle, Association suisse pour la formation professionnelle en logistique (ASFL), ainsi qu'aux autres partenaires impliqués dans le projet, en particulier les cantons directeurs du projet qui sont responsables de la transposition de la procédure.

Le rapport qui rend compte de ce travail s'organise comme suit : pour commencer, il présente les différents contextes dans lesquels s'insère le projet ValiDist, notamment en ce qui concerne les particularités du public concerné par ce projet ainsi que le cadre national suisse pour la validation des acquis. Ces différents contextes ont influencé de manière déterminante les options choisies dans la mise en place d'une prise en compte collective des connaissances et compétences professionnelles requises pour l'obtention du CFC visé. Ce sont ces options et bases théoriques que nous présentons dans un deuxième temps, ainsi que la méthodologie et

¹ En règle générale, la validation des acquis est une démarche individuelle. Elle est définie par l'OFFT comme : « (...) la procédure par laquelle une institution, une école, une autorité reconnaît que des savoirs et/ou compétences résultant d'une formation, *formelle* ou *non formelle*, ou de l'expérience ont la même valeur que ceux d'un *titre* donné. » (2007, p. 37). Cependant, sous certaines conditions, la validation des acquis peut prendre une forme collective, comme c'est le cas dans le projet ValiPoste, présentée au chapitre 3.2.

les moyens mis en œuvre pour l'obtention des résultats provisoires qui en découlent. Ces résultats provisoires ont été soumis à une commission de représentant-e-s des partenaires impliqués (OFFT, association professionnelle et cantons) qui ont pris position lors d'une consultation. Les résultats définitifs figurent dans les chapitres 5 et 6.

2 Contexte

2.1 Le contexte de la validation des acquis en Suisse

Le contexte de ce projet est fortement influencé par les récents changements survenus en Suisse en matière de validation des acquis. Ceux-ci sont également issus des réformes au niveau européen, inscrites dans l'apprentissage tout au long de la vie (Life long learning), avec notamment le processus de Copenhague, qui vise plus particulièrement la transparence et la perméabilité des systèmes de formation professionnelle. En Suisse, la nouvelle Loi sur la formation professionnelle de 2002 (nLFPr) (Assemblée fédérale de la Confédération suisse, 2002), entrée en vigueur au 1er janvier 2004 permet, sous certaines conditions, une prise en compte des formations non formelles. Avec entre autres :

- Art 9, al. 2 : Les expériences, professionnelles ou non, la formation spécialisée et la culture générale acquises en dehors des filières habituelles sont dûment prises en compte.
- Art. 33 : Les qualifications professionnelles sont attestées par un examen global, par une combinaison d'examens partiels ou par d'autres procédures de qualification reconnues par l'office.

L'Ordonnance sur la formation professionnelle de 2003 (Conseil fédéral suisse, 2003), entrée en vigueur au 1^{er} janvier 2004, précise la nLFPr, notamment en ce qui concerne les « autres procédures de qualification » :

- Art 31, al.1 (art. 33 LFPr) Sont réputées autres procédures de qualification les procédures qui, en règle générale, ne sont pas définies dans les prescriptions sur la formation, mais qui permettent néanmoins de vérifier les qualifications requises.

Ainsi qu'une exigence nécessaire :

- Art. 32 (art. 34, al. 2, LFPr) Si des qualifications ont été acquises par une personne dans un autre cadre que celui d'une filière de formation réglementée, cette personne devra justifier d'une **expérience professionnelle d'au moins cinq ans** pour être admise à la procédure de qualification.

Cette nouvelle Loi et son Ordonnance ont défini le cadre prescriptif général. Restait ensuite à transférer cette réglementation et à la rendre applicable dans le paysage particulier de la formation professionnelle en Suisse. C'est pourquoi l'OFFT a mis sur pied le projet « Validation des acquis » avec un groupe de conception et une « plateforme validation des acquis » dès l'été 2004. Ces lieux d'échanges, de réflexion et d'inventaires de projets ont abouti à la rédaction d'un *Guide national pour la validation des acquis* (OFFT, 2007). Ce document, fixe *grosso modo* les étapes de la procédure, les responsabilités et les rôles des acteurs et adopte une terminologie commune en proposant un glossaire.

Des cantons précurseurs (Valais et Genève notamment) ont développé depuis quelques années des dispositifs de validation d'acquis permettant à de nombreuses personnes d'obtenir un CFC. Cependant, ValiPoste est le premier projet d'envergure nationale relevant des « autres procédures de qualification », et en particulier de la validation d'acquis. Il est en outre le premier projet, de par les caractéristiques communes du public cible, à expérimenter une prise en compte collective partielle de compétences pour l'obtention d'un CFC.

2.2 Le projet ValiPoste

L'origine du projet ValiPoste se situe dans le plan de restructuration REMA (Reengineering Mailprocessing) pour faire face à la baisse du volume du courrier. De plus, avec la libéralisation du marché postal, la Poste Suisse est de plus en plus soumise à la concurrence internationale et doit s'adapter à cette nouvelle configuration du marché. Le plan REMA ou « restructuration du traitement du courrier » vise ces objectifs : des 18 centres de tri, n'en resteront que 3 principaux et 6 secondaires d'ici fin 2008. La conséquence directe de ce plan est une réduction du personnel travaillant dans les centres de tri.

Début 2004, la Poste Suisse, dans le cadre du plan social lié à la restructuration REMA, se préoccupe donc de l'avenir professionnel des personnes employées dans les centres de tri. Celles-ci risquent de se retrouver sur le marché de l'emploi interne et externe avec une longue expérience professionnelle mais sans aucun diplôme reconnu, attestant et valorisant celle-ci.

A cette période, le mandat est donné à l'Institut suisse de pédagogie pour la formation professionnelle (ISFPF), actuellement IFFP, de chercher une solution permettant au personnel des centres de tri de se repositionner sur le marché du travail. L'idée d'une validation des acquis s'est rapidement imposée. En effet, plusieurs éléments penchaient en faveur de cette proposition :

- Employé-e-s disposant d'une longue expérience professionnelle dans le domaine
- Employé-e-s sans titre reconnu au niveau fédéral
- Un CFC, celui de gestionnaire en logistique, correspondant à leur activité professionnelle.

C'est ainsi qu'a démarré un projet pilote mené dans les centres de tri de Genève et Bâle entre 2004 et 2005. Il concernait environ 80 personnes disposant d'un minimum de 5 ans d'expérience professionnelle dans la fonction ainsi que de la formation dite de monopole². A cette occasion, l'ISFPF (actuellement IFFP) a produit une première expertise (Stoffel *et al.*, 2005) visant à mettre en évidence les compétences des spécialistes en logistique concernés. Celle-ci est basée sur deux orientations méthodologiques : *l'analyse du travail* pour une mise en évidence des compétences mobilisées dans l'exercice de leur fonction, ainsi qu'une *comparaison des objectifs et programmes de formation*.

A la suite de cette phase pilote, le projet ValiPoste a vu le jour début 2006. Globalement, il a pour objet de permettre au personnel de la Poste disposant d'une formation interne (la formation monopole) ou obsolète (CFC d'employé-e postal) d'obtenir un certificat fédéral de capacité par une procédure de validation d'acquis. ValiPoste est séquencé en trois projets partiels :

- | | |
|-----------|--|
| 2006-2007 | ValiTri, comme extension du projet pilote, concerne environ 300 spécialistes en logistique des centres de tri de toute la Suisse. Le titre visé est le CFC de gestionnaire en logistique, option stockage. |
| Dès 2007 | ValiDist concerne environ 1000 professionnel-le-s de la distribution, communément appelé-e-s factrices et facteurs. Le titre visé est le CFC de gestionnaire en logistique, option distribution. |
| Dès 2008 | ValiDétail concernera le personnel du front office (guichet). Le titre visé est le CFC de gestionnaire en commerce de détail. |

² Formation monopole (FM) : formation d'une durée de 13 mois dispensée dans le cadre de la Poste Suisse, jusqu'en 1996. Celle-ci n'a pas donné lieu à un titre officiel reconnu par l'OFFT. Voir également chapitre 4.3.1.

2.3 Le projet ValiDist

2.3.1 Public cible

Les personnes concernées par cette procédure de validation sont les distributrices et les distributeurs travaillant dans les trois réseaux de distribution de la Poste Suisse : PostMail (distribution du courrier), PostLogistics (distribution des colis) et le réseau Postal et Vente (distribution mixte). Elles disposent toutes d'un minimum de 5 ans d'expérience professionnelle dans cette fonction et sont détentrices d'une certification spécifique à la Poste non reconnue sur le marché du travail (formation monopole) ou d'un CFC obsolète (CFC d'employé-e postal).

2.3.2 Titre visé

Le titre visé est le CFC de gestionnaire en logistique, option distribution.

Ce CFC, d'une durée de trois ans, a été introduit en 2001 et la première volée s'est terminée en 2004. Les trois domaines regroupés pour constituer ce CFC correspondent également aux trois options qui sont délivrées : le stockage (magasiniers), la distribution (Poste) et le transport (CFF³). Chaque option est spécifique au domaine d'activité de l'entreprise formatrice et est approfondie dans les connaissances théoriques sous « connaissances spécifiques ». L'orientation suivie n'apparaît pas dans le CFC.

2.3.3 Déroulement du projet

Le projet ValiDist reprend dans les grandes lignes la procédure de validation d'acquis développée pour le projet pilote et ValiTri. Il se fonde sur une prise en compte partielle collective des connaissances et des compétences professionnelles, méthodologiques et sociales communes du personnel de distribution établies par la présente expertise. Les résultats adoptés par les expert-e-s du domaine constitueront ensuite la base pour l'établissement de la formation complémentaire des candidat-e-s.

Les principales étapes sont les suivantes :

1. Elaboration de l'expertise puis validation des résultats par les partenaires (cantons et association professionnelle), et approbation par le comité de pilotage ValiPoste.
2. Définition de la formation complémentaire et élaboration de celle-ci par l'ASFL et les écoles professionnelles
3. Formation des coaches de la Poste à l'accompagnement des candidat-e-s dans l'élaboration de leur dossier
4. Etablissement des dossiers par les candidat-e-s : participation à un atelier d'explicitation des compétences et mise à disposition des documents requis par les autorités cantonales
5. Examen du dossier complet comprenant les attestations de formation complémentaire par les autorités cantonales, établissement de l'attestation des acquis
6. Suivi de la formation complémentaire professionnelle et de la culture générale (uniquement pour les candidat-e-s ne disposant pas de CFC)
7. Délivrance du CFC de gestionnaire en logistique par l'autorité compétente aux candidat-e-s satisfaisant aux exigences.

³ Chemins de fer fédéraux

Ce projet regroupe tous les partenaires de la formation professionnelle, à savoir l'OFFT, les cantons et l'association professionnelle ASFL. L'IFFP fait partie de l'équipe de projet et intervient aux étapes 1 et 3 en tant qu'organe expert et prestataire de services.

3 L'expertise

3.1 Objectifs

La présente expertise vise à établir quelles sont les connaissances et les compétences professionnelles, méthodologiques et sociales **communes** détenues par les distributrices et les distributeurs de La Poste Suisse, en regard du titre visé. Autrement dit, il s'agit de définir les écarts entre les connaissances et compétences acquises par le personnel de distribution et au cours de leur expérience professionnelle à la Poste ainsi que celles acquises par le biais de la formation, et celles restant encore à acquérir pour l'obtention du CFC de gestionnaire en logistique. L'activité professionnelle considérée dans l'expertise est en rapport direct avec la formation visée, le CFC de gestionnaire en logistique.

Les connaissances et compétences prises en compte collectivement pour les candidat-e-s satisfaisant aux prérequis définis sous 2.3.1 permettront donc de définir l'ampleur, de même que les contenus de la formation complémentaire proposée.

3.2 Bases scientifiques de la validation professionnelle collective

3.2.1 Valoriser l'expérience professionnelle des distributrices et distributeurs par un CFC

Le principe fondateur de la validation des acquis repose sur la reconnaissance de la valeur formatrice de l'expérience. Toute forme d'expérience, qu'elle soit professionnelle, bénévole, familiale ou personnelle est source d'acquisition et d'approfondissement de savoirs et de compétences (Neyrat, 2007). Dans notre expertise, nous avons pris le parti de **considérer uniquement l'expérience professionnelle directement en lien avec le CFC visé**. La validation des acquis de l'expérience qui, dans ce projet, s'appuie sur l'expérience professionnelle, permet d'obtenir un diplôme grâce aux compétences développées en situation de travail. Nous ne tiendrons donc pas compte des expériences de vie personnelles des candidat-e-s. C'est la raison pour laquelle seules les personnes pouvant prouver avoir occupé durant au moins 5 ans la fonction de distributrice ou distributeur à la Poste Suisse, sont admises dans ce dispositif.

3.2.2 Une validation collective des distributrices et distributeurs

Une première observation de l'activité de travail des employé-e-s concerné-e-s par notre intervention, nous a révélé la présence d'un répertoire de pratiques et de compétences communes, justifiant une prise en compte collective des compétences. Nous partons du principe que les *expériences professionnelles* des distributrices et distributeurs sont similaires. L'emploi de distributrices et distributeurs est en effet déterminé par l'existence de *journées types de travail*. Ces journées sont caractérisées par trois grandes classes d'activités :

- La préparation de la tournée
- La tournée
- Le retour de tournée.

Les journées de travail des distributrices et distributeurs sont jalonnées par des activités et des processus identiques faisant appel à des modes opératoires et à des procédures standardisées. Bref, l'emploi de distributrices et distributeurs requiert un certain nombre de connaissances (configuration du terrain, caractéristique du public, procédures à respecter) et de compétences professionnelles, méthodologiques et sociales (service à la clientèle, gestion des processus de travail) définies et communes.

Autrement dit, les distributrices et distributeurs occupent des fonctions identiques et doivent réaliser des tâches similaires sur le terrain. Nous partons donc du principe qu'en partageant des pratiques professionnelles, celles-ci leur ont permis de développer des compétences professionnelles, méthodologiques et sociales communes.

D'autre part, les distributrices et distributeurs concerné-e-s par ce projet ont toutes et tous suivi les mêmes formations (monopole ou CFC d'employé-e postal). Elles / ils ont donc un socle commun de connaissances théoriques.

C'est dans cette configuration et dans ces conditions bien particulières que nous considérons la pertinence d'une prise en compte professionnelle collective.

La figure ci-dessous illustre les particularités des connaissances et compétences du public cible :

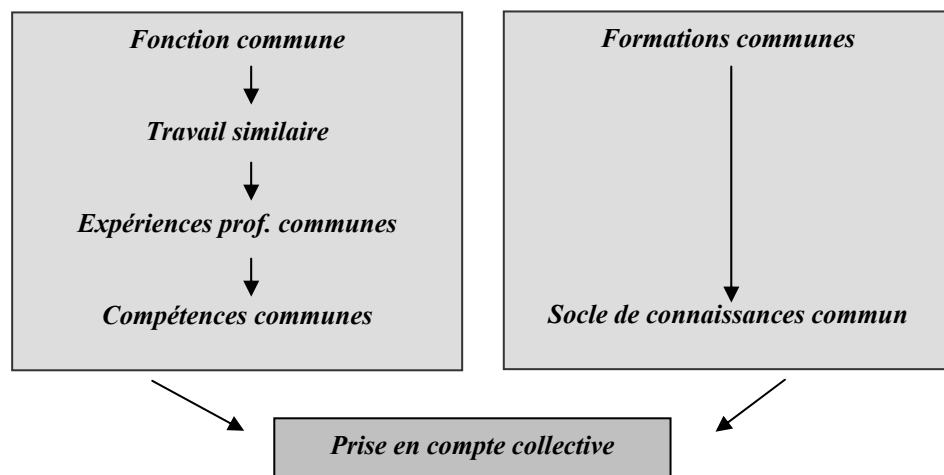


Figure 1 : Particularités des compétences et connaissances du public cible permettant une prise en compte collective

3.3 Une expertise en deux axes

A partir du point de vue précédent, nous avons procédé à une analyse en deux axes en considérant séparément les aspects pratiques (compétences professionnelles, méthodologiques et sociales) des aspects théoriques (connaissances acquises en formation). Autrement dit, nous avons traité les compétences sous l'angle de la validation des acquis professionnels et les connaissances acquises en formation comme une équivalence, ceci de manière à valoriser autant l'expérience acquise que la formation effectuée par le personnel de distribution. La figure 2 illustre ces deux axes.

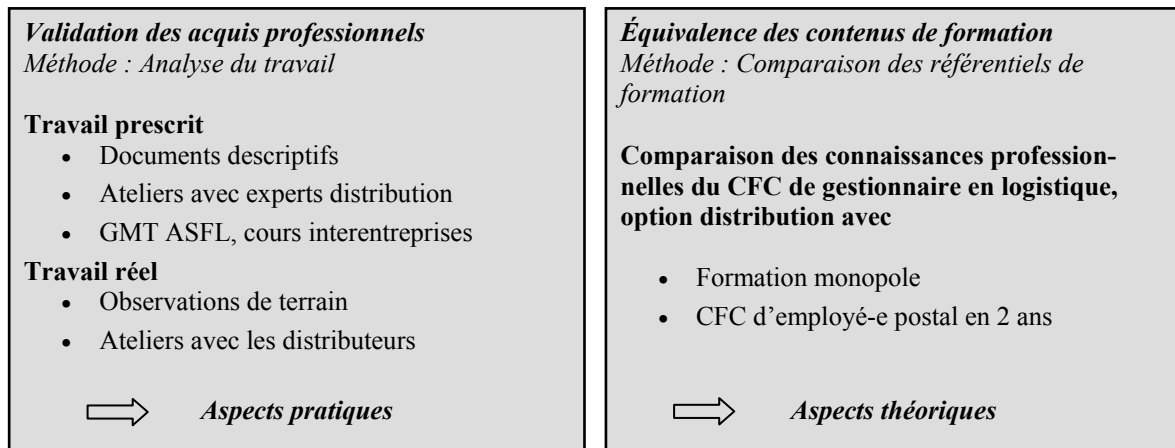


Figure 2 : Schéma des deux axes de l'expertise

3.3.1 Axe pratique

Dans un premier temps, nous avons mis en place une procédure d'analyse du travail permettant d'évaluer les activités professionnelles réelles et prescrites des distributrices et distributeurs. La démarche d'ergonomie (Daniellou, 1996) et d'analyse du travail implique de considérer le terrain et la situation de travail comme un lieu de production de connaissances et de distinguer le travail prescrit du travail réel. Le *travail prescrit* (Leplat & Hoc, 1983) ou attendu, est fixé par les règlements, les consignes, les procédures et objectifs de l'organisation du travail. C'est ce que la distributrice ou le distributeur est « censé » faire. Le *travail réel*, c'est ce que les personnes font vraiment pour gérer la réalité et l'inattendu. On part du principe que pour faire face à ce qui échappe à la prescription, le collectif va développer des ressources et des astuces qui ne sont pas forcément inscrites dans les référentiels.

Pour avoir accès au travail prescrit, nous avons emprunté les deux modalités suivantes :

- a) Analyse des documents prescriptifs relatifs aux activités de travail des distributrices et distributeurs
- b) Organisation d'un atelier avec des expert-e-s en distribution (formateurs en distribution, responsables hiérarchiques), afin de cerner les tâches que sont censé-e-s accomplir les distributrices et distributeurs.

Pour avoir accès au travail réel, nous avons emprunté les deux modalités suivantes :

- a) Observations directes de l'activité des distributrices et distributeurs et des entretiens menés sur les lieux de travail. Les collaboratrices scientifiques de l'IFFP ont procédé à une série d'observations sur le terrain, aussi bien en Suisse allemande qu'en Suisse romande. Elles ont pratiqué systématiquement des observations en situation, à l'occasion desquelles des entretiens semi-directifs ont été conduits, dans le fil des interactions autour de l'activité.
- b) Réalisation de quatre ateliers d'explicitation avec des distributrices et distributeurs en Suisse allemande et en Suisse romande. Chaque atelier réunissait huit distributrices et distributeurs volontaires ainsi que deux spécialistes de l'explicitation et durait une journée. L'objectif visé était de reconstituer progressivement et collectivement la journée professionnelle type de distribution. Ces résultats ont permis de mieux cerner le travail réel des distributrices et distributeurs puisqu'ils ont été validés et approuvés par les professionnel-le-s du terrain, mais également de cerner précisément la journée type de travail.

Tableau 1 : Synthèse des sources « prescrit-réel »

Travail prescrit	Travail réel
a) Documents descriptifs (règlements, consignes, procédures, description tâches, objectifs) et descriptifs de cours (GMT ASFL, cours interentreprises) b) Ateliers avec des expert-e-s de la distribution	a) Ateliers d'explicitation avec les distributrices et distributeurs b) Observation sur le terrain

3.3.2 Axe théorique

Dans une seconde étape, nous avons procédé à une comparaison entre les plans et programmes d'enseignement des formations suivies (formation monopole et CFC d'employé-e postal en 2 ans) et le programme d'enseignement professionnel de la formation visée de gestionnaire en logistique). Il s'agit donc d'une procédure d'équivalence. Les connaissances et contenus des formations monopoles et d'employé-e postal qui se recoupent avec les connaissances et contenus de la formation de gestionnaire en logistique sont validés sur papier. Etre au bénéfice d'une formation monopole ou d'un CFC d'employé-e postal est alors un prérequis pour être admis-e dans la procédure ValiDist.

4 Méthodologie

4.1 Introduction

Dans ce chapitre, nous présentons la méthodologie suivie pour l'obtention des résultats. Ceci selon les deux axes choisis et introduits au chapitre précédent, à savoir l'axe pratique et l'axe théorique.

Pour l'axe pratique, nous avons procédé à la comparaison des données récoltées avec la description des activités et des compétences méthodologiques et sociales décrites dans le Guide méthodique type de l'ASFL. Pour que cette comparaison soit possible, nous avons établi la description d'une journée type de distribution lettres et colis, puis des situations de travail et enfin des activités communes du public considéré. Finalement, nous avons comparé le programme et les objectifs des cours interentreprises du CFC de gestionnaire en logistique avec les activités de travail des distributrices et distributeurs.

Pour l'axe théorique, nous avons eu recours à une comparaison des différents descriptifs et règlements de formations suivies par le public concerné avec le règlement d'apprentissage du CFC de gestionnaire en logistique.

Tout le processus de comparaison pour les axes pratique et théorique s'est lui-même déroulé de la manière suivante : Après une première comparaison telle que mentionnée ci-dessus, tous les résultats obtenus ont été discutés au sein de l'équipe de l'IFFP. Ceux-ci ont ensuite été synthétisés dans des documents de niveaux de détails différents. Le tableau 2 décrit les différents niveaux de détail et y associe les documents y relatifs (ces derniers sont intégrés aux chapitres 5 et 6).

Tableau 2 : Présentation des trois niveaux de détail et documents associés

	Degré de détail	Documents associés		Emplacement
Niveau 1	Présentation détaillée des résultats. Tous les éléments/ items sont pris en considération	Axe pratique	<ul style="list-style-type: none"> Association des items du Guide méthodique type avec les activités observées des distributrices et distributeurs Compétences méthodologiques et sociales des distributrices et distributeurs (niveaux 1 et 2) 	Ch. 5
		Axe théorique	<ul style="list-style-type: none"> Comparaison CFC gestionnaire en logistique – Formation monopole Comparaison CFC gestionnaire en logistique – CFC employé-e postal 	Ch. 5.2
Niveau 2	Présentation synthétique des résultats du niveau 1	Axe pratique	<ul style="list-style-type: none"> Synthèse de la proposition de validation collective des aspects pratiques Compétences méthodologiques et sociales des distributrices et distributeurs (niveaux 1 et 2) 	Ch. 5
		Axe théorique	<ul style="list-style-type: none"> Synthèse comparaisons CFC gestionnaire en logistique – formation monopole – CFC d’employé-e postal 	Ch. 5
Niveau 3	Synthèse et mise en perspective de tous les résultats	<ul style="list-style-type: none"> Synthèse des résultats : aspects pratiques et théoriques 		Ch. 6

4.2 Axe pratique

4.2.1 Recueil des données : étapes et moyens

Le recueil des données s’est appuyé sur plusieurs types de modalités :

1. Analyse documentaire et comparaison des référentiels
2. Ateliers exploratoires avec des expert-e-s et des professionnel-le-s
3. Observations et entretiens sur le terrain et réalisation filmées des activités types des distributrices et distributeurs
4. Ateliers d’explicitation avec des distributrices et des distributeurs lettres et colis
5. Comparaison des données obtenues.

Une première, puis une deuxième phase exploratoire nous ont permis, grâce à l’analyse de la documentation relative au travail des distributrices et distributeurs et à la consultation des expert-e-s en distribution, de cerner l’activité prescrite du personnel de distribution, puis de préparer nos observations des situations réelles. Le groupe d’expert-e-s était composé par des professionnel-le-s de la distribution qui nous semblaient pertinent-e-s : responsable d’équipe, formateur, maître d’apprentissage, distributeur et distributrice, responsable de service, représentant de l’ASFL. Nous avons interrogé ces expert-e-s afin de mieux connaître les activités et les spécificités de la distribution des lettres et des colis, et d’identifier les moments critiques, les lieux et les horaires adéquats pour examiner les activités en partant de la journée de travail.

Dans une troisième phase, les journées d'observations sur le terrain, dans les offices postaux et en tournée nous ont permis d'effectuer un inventaire des situations de travail et de mesurer les écarts entre les activités réelles des distributeurs et distributrices, les tâches prescrites dans les documents et les référentiels, ainsi que les tâches décrites durant les ateliers par les expert-e-s en distribution. Durant la première partie de notre observation, nous étions munis d'une grille d'observation nous permettant de retranscrire nos observations dans les détails. Nous sommes revenues quelques semaines plus tard, avec des caméramen pour filmer ces mêmes activités, afin d'élaborer un outil vidéo permettant par la suite aux professionnels de la distribution de se confronter à des images de leurs collègues en train de travailler.

Dans une quatrième phase, au cours des ateliers d'explicitation en Suisse romande et en Suisse allemande, les distributrices et distributeurs colis et lettres ont commenté les activités filmées de leurs collègues. Ces ateliers nous ont alors permis de mettre en évidence les difficultés du métier, les points critiques, les connaissances, procédures et compétences développées par les distributrices et distributeurs afin de mener à bien leur travail au quotidien.

Pour terminer, nous avons comparé et croisé les résultats provenant de nos diverses sources : analyse des documents, consultation des expert-e-s du domaine de la distribution, observations sur le terrain par l'équipe Recherche et Développement de l'IFFP et atelier d'explicitation réalisé avec des distributrices et distributeurs à l'aide de séquences d'activités professionnelles filmées.

Tableau 3 : Récapitulation des étapes et moyens du recueil de données

Étapes	Nature du travail	Méthodes	Résultats
Phase exploratoire	Travail prescrit	<ul style="list-style-type: none"> - Analyse documentaire - Atelier de consultation avec les expert-e-s de la distribution 	Réalisation de documents : élaboration de critères de choix pour l'observation
Observation sur le terrain	Travail réel	<ul style="list-style-type: none"> - Observation à l'aide d'une grille, basée sur le canevas de la journée de travail produit durant la phase exploratoire - Entretiens dans le fil de l'action 	Description des activités réelles par les collaboratrices et collaborateurs de l'IFFP
Réalisation du film	Travail réel	Utilisation d'un plan de tournage faisant appel à des professionnels (caméra + prise de son)	Réalisation d'un DVD avec plusieurs dizaine de séquences d'activités de processus de distribution lettres et colis filmés.
Réalisation des ateliers d'explicitation avec des distributrices et distributeurs	Travail réel	Méthode de confrontation clinique (Clot, Faïta, Fernandez, & Scheller, 2001) et description minutieuse des différentes séquences	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en évidence de la richesse et de la complexité des activités et des ressources nécessitées - Elaboration d'une journée type de distribution
Comparaison des sources et élaboration des résultats intermédiaires	Travail prescrit et réel	Comparaison des référentiels (GMT, cours interentreprises) et comparaison des résultats des observations sur le terrain et des ateliers d'explicitations avec les professionnel-le-s	Présentation des résultats au travers de documents réalisés sur trois niveaux de détail

4.2.1.1 Ateliers exploratoires

Objectif : préparer l'observation sur le terrain par la sélection des situations de travail à observer.

Public : expert-e-s en matière de distribution (responsable d'équipe, formateur, maître d'apprentissage, distributeur, responsable de service, représentant de l'ASFL)

Lieu : Lausanne (8 participant-e-s) et Zollikofen (8 participants)

Durée : 1 demi-journée

Pour la réalisation des ateliers, nous sommes partis d'une question générale. Il s'agissait de demander aux participant-e-s de nous décrire une journée type. L'objectif était d'analyser l'activité professionnelle des distributrices et distributeurs et ce qui constitue ses principales composantes.

Pour y parvenir, les animatrices et animateurs de l'atelier ont incité les participant-e-s à repérer les principales situations de travail afin de les décliner en activités puis en tâches. Les animatrices et animateurs ont également cherché à connaître les difficultés liées au métier de distributrice et distributeur et les incidents susceptibles de survenir dans une journée de travail. Enfin, ils et elles ont demandé aux participant-e-s d'énumérer les principales méthodes de travail et les processus auxquels les distributrices et distributeurs peuvent se référer.

Ces ateliers ont également permis de repérer les différents terrains, fonctions et situations de travail à observer.

4.2.1.2 Observations sur le terrain et ateliers

Nous avons à la fois distingué la fonction de distribution lettre et la fonction de distribution colis, ainsi que trois contextes d'exercices du métier différents : La zone urbaine, la zone rurale et la zone mixte.

Les deux principaux terrains observés étaient donc les offices de poste pour les distributrices et distributeurs lettres et les centres colis pour les distributrices et distributeurs colis. Or, sur les deux principales fonctions exercées (lettre-colis) nous avons observé de larges similitudes au niveau des processus entre les distributrices et distributeurs. En effet, chacun-e prépare sa tournée, la distribue et traite le courrier non distribué.

Dans un premier temps, quatre collaboratrices scientifiques de l'IFFP ont pris le parti d'observer séparément les distributrices et distributeurs. Elles étaient munies d'une grille d'observation leur permettant de repérer les horaires, les différentes activités réalisées, et moyens et procédures utilisés. Dans un second temps, elles ont réuni leurs observations afin de vérifier qu'elles se recoupaient entre elles.

Tableau 4 : Récapitulatif des observations réalisées

Observations directes				
No	Fonction	Type de tournée	zone	Lieu
1	distributrice	lettres	ville	Bussigny
2	maître d'apprentissage	lettres	ville (tournée pour apprenti-e-s)	Renens
3	distributeur	lettres	ville	Renens
4	distributeur	lettres	ville	Renens
5	distributrice	mixte	campagne	Bussigny
6	distributeur et maître d'apprentissage	colis	campagne	Härkingen
7	distributeur et maître d'apprentissage	mixte	campagne	Langnau
8	distributeur	colis	ville	Daillens
9	distributeur	colis	campagne	Daillens

Les ateliers réalisés avec les expert-e-s et les observations effectuées sur le terrain nous ont permis de repérer les activités clés à filmer et d'établir un plan de tournage.

Si ce film servira principalement d'outil d'explicitation pour les candidat-e-s lors de l'élaboration de leur dossier avec les coaches de la Poste, il a néanmoins été soumis aux distributrices et distributeurs lettre et colis durant les ateliers décrits au point 4.2.1.3.

Tableau 5 : Ensemble des scènes filmées

Séquences filmées		
	Processus distribution lettres	Processus distribution colis
1	Réception, déballage, répartition du courrier (B1, B2)	Réception, tri, identification, chargement
2	Déballage, contrôle fiches et sacs	Information sur la santé au travail (FIT)
3	Tri préliminaire	Livraison en zone commerciale
4	Tri de la tournée par numéro de distributrice ou distributeur	Reprise d'un box
5	Séparation des envois (actes de poursuites, remboursement)	Distribution colis étranger avec débours douanier
6	Tri tournée	Dépôt colis avisé à l'Office de Poste
7	Casotage pub, contrôle bande d'avis, envois commerciaux réponses	Tri fin
8	Bouclément (tournée à pied)	Distribution immeuble
9	dépôts	Etablissement d'un avis de retrait
10	Bouclément (liasses, remorques)	Distribution à domicile
11	Scannage recommandés	Livraison avec le diable chez client commercial
12	Prise en charge argent	Paiement à l'office de poste
13	Départ en tournée (chargement scooter)	Déchargement des données
14	Distribution à domicile en scooter (envoi contre signature)	
15	Prise en charge du dépôt	
16	Distribution recommandés	
17	Distribution mandat	
18	Avis de retrait, service à la clientèle	
19	Distribution actes poursuites	
20	Distribution cases postales, signature client	
21	Rentrée de tournée scooter	
22	Décompte (avisés, recommandés, acte de poursuites)	
23	Changement d'adresses, réexpédition	
24	Postcode	

4.2.1.3 Ateliers d'explicitation

Les objectifs de ces ateliers étaient les suivants :

- Confirmer et compléter le déroulement de la journée type de distribution établie lors des deux premiers ateliers avec les expert-e-s en distribution
- Décrire les activités et compétences mobilisées dans le travail de distribution
- Etablir un lien entre le travail quotidien des distributrices et distributeurs et les compétences requises pour le CFC de gestionnaire en logistique décrites dans le Guide méthodique type
- Vérifier que chaque distributrice et distributeur puisse se reconnaître dans les activités de travail filmées.

Public : distributrices et distributeurs

Lieu : 2 ateliers à Lausanne (2 x 8 participant-e-s) et 2 ateliers à Berne (2 x 8 participant-e-s)

Durée : 1 journée

Moyen : DVD réalisé dans le cadre de ValiDist

Les analyses étaient conduites par deux spécialistes en explicitation chargé-e-s de faciliter et de réguler les échanges. Durant chaque séance, les commentaires des distributrices et distributeurs étaient directement retranscrits dans un tableau, puis projetés sur un écran, afin de permettre aux participant-e-s de vérifier la fidélité du texte par rapport aux contenus de leurs apports. Le groupe de professionnel-le-s pouvait donc à tout moment modifier et valider les résultats issus des échanges collectifs. Les résultats très semblables obtenus dans les quatre ateliers ont ensuite fait l'objet d'une synthèse.

Pour réaliser cette activité, nous avons séparé les participant-e-s en sous-groupes de quatre personnes et les avons fait travailler sur une grille d'observation appelée *journée type*. Dans une seconde phase, les sous-groupes donnaient les résultats de leur travail en plénière. Les distributrices et distributeurs ont aussi fait une première description de leurs compétences méthodologiques et sociales basée sur les activités explicitées ensemble.

4.2.2 Comparaison des items du Guide méthodique type avec les activités des distributrices et distributeurs

Après avoir dressé un inventaire des situations de travail des distributrices et distributeurs, nous avons décliné ces situations de travail en activités. Cela nous a permis de comparer le travail réel du personnel de distribution avec le CFC de gestionnaire en logistique, en le comparant au document de référence.

Le document de référence utilisé ici est le Guide méthodique type de gestionnaire en logistique. Dans la formation professionnelle initiale il est « un outil destiné à la formation pratique des gestionnaires en logistique (...). Il concrétise d'une part les objectifs de référence et les objectifs d'information du «Règlement d'apprentissage et d'examen de fin d'apprentissage» du 12 janvier 2001 pour les gestionnaires en logistique (...) » (Association suisse pour la formation professionnelle en logistique ASFL, 2003, p.2). Ce guide est utilisé pour vérifier l'atteinte d'objectifs d'apprentissage de la formation en entreprise. Ces objectifs sont subdivisés en deux catégories : ceux qui doivent être atteints par toutes les personnes en formation et ceux valant uniquement pour les domaines d'activité concernés : stockage, transport ou distribution.

Les compétences méthodologiques et sociales qui y sont associées et qui doivent être développées durant la formation figurent dans le champ correspondant.

Le Guide méthodique type du CFC de gestionnaire en logistique est divisé en huit domaines :

1. Réception des marchandises
2. Transport et appareils techniques
3. Stockage
4. Expédition
5. Remise et distribution
6. Service à la clientèle
7. Communication et informatique
8. Sécurité et environnement

Ces domaines (par ex. 5. *Remise et distribution*) sont à leur tour subdivisés en **objectifs généraux**, (par ex. 5.1 *Remettre et distribuer les marchandises*) puis en **objectifs particuliers** (par ex. 5.1.1 *Contrôler le droit à la livraison*). Chaque objectif particulier comprend lui-même un ou plusieurs **objectifs d'apprentissage**⁴ pour tous les secteurs professionnels ou spécifiques au domaine choisi (stockage, trafic et distribution).

Les compétences méthodologiques et sociales dont un-e gestionnaire en logistique devrait disposer sont, pour les compétences méthodologiques :

- Capacité d'apprendre
- Technique de travail
- Pensée globale, axée sur les processus
- Utilisation des sources d'information.

Pour les compétences sociales:

- Esprit d'équipe
- Sens des responsabilités
- Souplesse
- Sens de l'autonomie
- Fiabilité
- Présentation et comportement
- Sens du service à la clientèle
- Sens de la communication.

Nous avons donc utilisé ce guide comme référent et avons comparé le travail du personnel de distribution aux différents objectifs d'apprentissage, que nous avons aussi appelés « items » du Guide méthodique type.

Dans un premier temps, nous avons pris chaque item des huit domaines du guide (tous les domaines d'activité et domaine d'activité distribution) et avons recherché les activités correspondantes du personnel de distribution dans l'ensemble des données recueillies. Nous avons pris en considération uniquement la colonne « GL » (gestionnaire en logistique) du guide. Le critère principal pour une confirmation de l'acquisition de l'objectif était l'existence de l'observation sur le terrain et/ou l'explicitation des activités concernées par les distributrices et distributeurs eux/elles-mêmes dans les différents ateliers. Ce travail a été fait par chaque membre de l'équipe de recherche de l'IFFP. Dans une deuxième phase, les différents objectifs d'apprentissage et leur évaluation ont été confrontés et discutés au sein du groupe de recher-

⁴ N.B. : Dans le texte, il prend également la dénomination d'« item ».

che. En cas d'incertitude, les spécialistes de la formation du domaine de la logistique étaient à disposition pour apporter les informations complémentaires nécessaires.

Tableau 6 : Extrait du Guide méthodique type à titre d'illustration

5. Remise et distribution	
5.1 Remettre et distribuer les marchandises	
5.1.1 Contrôler le droit à la livraison	
	GLPL Date et visa
Tous les domaines d'activité	
- Connaître les listes des procurations et appliquer les prescriptions de l'exploitation	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Domaine d'activité Stockage	
- Demander les avis de retrait de bagages	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- Quittancer les récépissés	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Domaine d'activité Trafic	
- Vérifier les documents de voiture	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Domaine d'activité Distribution	
- Exiger la présentation de pièces d'identité	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- Prendre note des pièces d'identité	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- Vérifier l'identité	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
- Vérifier les procurations et contrôler régulièrement leur validité	<input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
Compétences sociales et compétences méthodologiques	Remarques:
- Utilisation des sources d'information	<input type="checkbox"/>
- Sens des responsabilités	
- Amabilité	
- Comportement	

Dans l'objectif particulier 5.1.1 *Contrôler le droit à la livraison* par exemple, le « domaine d'activité Distribution » mentionne les objectifs d'apprentissage suivants :

- Exiger la présentation de pièces d'identité
- Prendre note des pièces d'identité
- Vérifier l'identité
- Vérifier les procurations et contrôler régulièrement leur validité

Le déroulement d'une journée type comprend la description de la remise d'envois recommandés. Dans ce cas, les tâches observées correspondent aux objectifs d'apprentissage. Ceux-ci ont donc été proposés pour la validation.

Pour chaque objectif général, le nombre d'items total et le nombre d'items proposés à la validation ont été comptabilisés. A noter que les processus de travail de la distribution courrier (lettres) et distribution colis ont été traités séparément. Ils ont ensuite été comparés entre eux pour évaluer si les deux types de fonctions sont similaires, et donc impliquent les mêmes activités.

Sur la base de ce travail de comparaison, un texte a été rédigé pour les différents objectifs généraux, la distribution courrier et colis ont été traités séparément. Ce document résume les aspects pratiques du travail d'une distributrice ou d'un distributeur sous l'angle de chaque objectif général et en décrit les activités pour les objectifs d'apprentissage proposés à la validation.

Un document (niveau 1) de comparaison des activités⁵ avec le Guide méthodique type a été élaboré sur la base de ces brèves descriptions d'activités. En guise d'illustration (tableau 7), on trouvera ci-après un extrait du document consacré au chapitre 5, *Remise et distribution*⁶. Cet extrait indique les résultats obtenus après les évaluations de l'équipe de recherche de l'IFFP⁷. Ce document n'inclut pas les modifications apportées lors de la procédure de consultation (voir point 4.4).

Tableau 7 : Extrait du document « Association des items du Guide méthodique type avec les activités observées des distributrices et distributeurs »

5. Remise et distribution (domaine)		
5.1 Remettre et distribuer les marchandises (objectif général)		
	Lettres	Colis
Nbre d'items (objectifs d'apprentissage) constatés / nbre d'items total	16/16	15/16
Observé	Les distributrices et distributeurs connaissent parfaitement et appliquent les critères de distribution des différents types de courriers et envois. S'il y a lieu, elles/ils contrôlent le droit à la prise en charge de l'envoi par le/la client-e. Elles/ils perçoivent les montants des remboursements et des débours douaniers et paient les mandats. Ils connaissent et appliquent les procédures en cas de non distribution (avisés).	Les distributrices et distributeurs connaissent parfaitement et appliquent les critères de distribution des différents types de courriers et envois. S'il y a lieu, elles/ils contrôlent le droit à la prise en charge de l'envoi par le/la client-e. Elles/ils perçoivent les montants des remboursements et des débours douaniers. Ils connaissent et appliquent les procédures en cas de non distribution (avisés). Tous les colis sont scannés. Les client-e-s quittent la livraison du colis directement sur le scanner. Les distributrices et distributeurs mettent à jour des les papiers d'accompagnement et prennent en charge les colis directement chez les client-e-s (machines à café, tél. mobiles par ex.)
Non observé		
Commentaire	La remise et la distribution constituent le cœur de l'activité des distributrices et distributeurs	La remise et la distribution constituent le cœur de l'activité des distributrices et distributeurs
Recommandation	Validation collective du point 5.1	Validation collective du point 5.1

La ligne 1 indique le nombre d'items observés (objectifs d'apprentissage) par rapport au nombre total. La ligne 2 décrit les activités adaptées de la distribution, séparément pour le personnel de distribution courrier (lettres) et colis. Une troisième ligne permet de noter, si nécessaire, les items manquants. S'ajoute encore une ligne 4, réservée aux commentaires, pour noter les aspects importants ou les éventuelles restrictions. Enfin, sur la dernière ligne 5, une annotation indique pour chaque sous-chapitre s'il est recommandé pour la validation ou non.

⁵ Voir chapitre 4.1

⁶ Le document complet et commenté figure au chapitre 5

⁷ Pour faciliter la lecture, les numérotations faisant référence à celles du Guide méthodique type sont en italique afin de ne pas les confondre avec celle des chapitres du présent rapport.

Ce document a été synthétisé cette fois, sans les descriptions exactes des activités. Il en résulte un document subséquent⁸ de niveau 2, qui résume les résultats des différents objectifs généraux dans les chapitres et qui intègre les modifications suite à la consultation. A titre d'exemple voici un extrait du chapitre 5 :

Tableau 8 : Extrait du document « Synthèse de la proposition de validation collective des aspects pratiques »

5. Remise et distribution (31/31)					(97%) 100%	
		Items (objectifs d'apprentis-sage)		Validé		A compléter
		Résult. interméd.	Résult. adoptés	Résult. interméd.	Résult. adoptés	
5.1	Remettre et distribuer les marchandises	16/16	16/16	x	x	
5.2	Traiter après coup la remise et la distribution	14/15	15/15	x	x	

Le nombre d'items observés est également mentionné. Il est en outre indiqué si l'objectif général est recommandé pour la validation dans sa totalité. Par contre, la justification de la recommandation n'est plus directement visible.

Un objectif général a été proposé pour validation lorsque 50% des items (objectifs d'apprentissage) ont été observés et donc évalués comme acquis.

4.2.3 Comparaison des objectifs des cours interentreprises avec les activités de travail des distributrices et distributeurs

Les cours interentreprises complètent la formation en entreprise et ont pour but de transmettre aux jeunes en formation initiale les connaissances et techniques de base et de les préparer à la suite de leur formation en entreprise. Les cours transmettent en outre des compétences spécifiques aux branches. Il est en particulier possible de proposer des unités de formation qui se rapportent aux processus de travail dans l'entreprise typiques de la branche choisie.

Selon le document de l'ASFL sur les cours interentreprises (voir annexe 1) ces derniers comportent, dans le domaine Distribution, les éléments suivants :

Remise : 6 jours

Emballage, chargement, conditionnement : 4 jours

Formation et examen de cariste : 4 jours

Stockage : 2 jours

Comme ce document ne contenait aucune autre explication et malgré le fait que l'on ait, par ailleurs, travaillé avec le Guide méthodique type de gestionnaire en logistique, nous avons consulté, à titre indicatif, le nouveau plan de formation du/de la logisticien-ne⁹ (ASFL, 2006). Celui-ci indique de manière très détaillée ce que proposent les cours interentreprises. Les objectifs qui y sont définis ont été tout de même comparés avec les activités décrites dans les

⁸ Le tableau complet et commenté figure dans le chapitre 5

⁹ Le CFC de logisticien-n-e remplace le CFC de gestionnaire en logistique à partir de 2007

jours type. Comme le cadre d'analyse est différent et vu le peu d'impact des cours interentreprises par rapport à l'ensemble de l'axe pratique, nous ne présentons pas de document de niveau 1 et 2. Le résultat de cette analyse est synthétisé dans le chapitre 5.1.2 ainsi que dans le document de niveau 3 qui présente les résultats des différentes analyses au chapitre 6.

4.2.4 Comparaison des compétences méthodologiques et sociales du Guide méthodique type avec les compétences mobilisées par les distributrices et distributeurs

Les compétences méthodologiques et sociales décrites dans le Guide méthodique type sont présentées de manière nettement moins détaillée que les objectifs d'apprentissage de la pratique. Il n'a donc pas été possible de consulter les différents items, comme pour les activités pratiques. En lieu et place, les différentes activités de la journée type ont été résumées et une analyse a été effectuée par rapport aux compétences méthodologiques et sociales nécessaires pour la réalisation du travail de distribution. Ces compétences ont ensuite été confrontées aux compétences méthodologiques et sociales décrites dans le Guide méthodique type. Il en a résulté un document¹⁰ liant les niveaux 1 et 2 dont voici un extrait :

Tableau 9 : Extrait du document « Compétences méthodologiques et sociales des distributrices et distributeurs »

Activités de la distributrice, du distributeur	Compétences méthodologiques et sociales du GMT
<p>a) Processus, procédures et méthodes de travail</p> <p>A la Poste, les règles ou procédures impératives sont nombreuses, et ont pour objectif de cadrer de manière précise les activités des distributrices et distributeurs. Or, en pratique, la mise en œuvre de ces activités et les savoir-faire correspondants font appel à une grande méticulosité ainsi qu'à des capacités d'organisation et de mémorisation importantes (ex : connaissance du circuit de la tournée).</p> <p>La Poste définit un cadre normatif très précis et fixe des règles procédurales délimitant, codifiant et définissant de nombreuses activités pour les distributrices et distributeurs. Elle/il doit intégrer un certain nombre de connaissances en matière de réglementation. Elles concernent la connaissance des différentes catégories de courrier et/ou colis et les particularités de la distribution et/ou de la livraison de ces derniers. Par exemple, on peut citer les recommandés, les paquets ou les mandats qui exigent, à la différence du courrier classique (lettre affranchie), la mise en place d'une procédure spécifique de classement et de distribution. Il est exigé de présenter le recommandé aux client-e-s (sonner à leur domicile), de les aviser s'ils ne sont pas présent-e-s à leur domicile, d'informer par écrit de la raison de non-distribution. Les mandats doivent être donnés en main propre à la personne concernée sauf en cas de procuration.</p>	<p>Techniques de travail, Capacité apprendre</p> <p>Pensée globale axée sur les processus / utilisation des sources d'information</p>

L'observation des activités du personnel de distribution a permis de déduire les compétences méthodologiques et sociales mises en évidence dans la partie gauche du texte du tableau (figurent ici quelques-unes des compétences méthodologiques). La partie droite indique les compétences méthodologiques et sociales du Guide méthodique type.

¹⁰ Le document complet et commenté figure au chapitre 5

4.3 Axe théorique

En ce qui concerne les aspects théoriques, l'option choisie se situe à un niveau d'équivalence de contenus de formation. En effet, il s'agit ici de comparer des objectifs et contenus de formation (input) et non d'évaluer les connaissances mobilisées au travail (output).

Les éléments comparés ne concernent que les connaissances professionnelles théoriques. Il s'agit d'établir des points de convergence et de divergence entre le CFC visé et deux formations postales suivies par les distributrices et distributeurs.

4.3.1 Formations comparées

Tableau 10 : Formations comparées

<p><i>Point de comparaison :</i></p> <p>Règlement d'apprentissage du CFC de gestionnaire en logistique, partie B : programme d'enseignement professionnel, point 15 : connaissances professionnelles (OFFT, 2001)</p>	<p>1) Formation initiale pour apprentis visant la carrière d'employé-e postal en uniforme (Formation monopole). Plan d'enseignement, point 3.2 : connaissances théoriques (Poste Suisse & Liechti, 2004).</p>
	<p>2) Règlement d'apprentissage du CFC d'employé-e postal en 2 ans, partie B : programme d'enseignement professionnel, points 31-33 : connaissances professionnelles (Office fédéral de l'industrie, des arts et métiers et du travail OFIAMT, 1997)</p>

La formation monopole (1) a été dispensée en interne à la Poste jusqu'en 1996. Cette formation, d'une durée de 13 mois, comprend une grande partie pratique et des connaissances théoriques, surtout axées distribution. Cette formation n'a pas été reconnue par l'OFFT et est clairement orientée vers des activités de distribution à la Poste.

Le CFC d'employé-e postal (2) a été introduit en 1997. D'une durée de 2 ans, ce CFC reprend dans les grandes lignes, les objectifs d'apprentissage de la formation monopole, mais se calque sur les autres CFC en ce qui concerne notamment la culture générale. Ce titre est reconnu par l'OFFT, mais n'est plus délivré suite à l'introduction du CFC de gestionnaire en logistique. A noter qu'un grand nombre d'employés de la Poste ont obtenu ce CFC par le biais de l'article 41 de l'ancienne Loi sur la formation professionnelle de 1978.

4.3.2 Critères de comparaison

La comparaison s'est effectuée selon deux critères :

- Les contenus et objectifs d'apprentissage
- Les durées de formation

Les deux formations postales ont été comparées tour à tour au programme d'enseignement du CFC de gestionnaire en logistique.

Pour les contenus, nous avons procédé principalement à une analyse lexicale. Cette analyse n'était pas toujours possible et il a fallu parfois inférer les résultats, dans les cas d'objectifs globaux à des objectifs particuliers ou vice versa. La terminologie utilisée varie également assez fortement selon le contexte. Les deux formations postales emploient un vocabulaire spécifique au cadre postal tandis que les gestionnaires en logistique utilisent une terminologie

plus étendue en ce qui concerne la logistique. Lorsque la comparaison s'avérait hasardeuse, nous avons préféré nous abstenir de toute conclusion, quitte à nous montrer sévères dans nos résultats. Ces points flous ont cependant pu être éclaircis lors de la procédure de consultation (voir chapitre 4.4).

En ce qui concerne les durées de formation, la comparaison avait plus une valeur indicative. Le détail pour chaque branche n'était pas forcément disponible. Toutefois, cela a pu donner plus de poids à nos conclusions, surtout lorsque le nombre d'heures était plus ou moins identique pour une branche donnée.

4.4 Procédure de consultation

Suite au recueil et à l'analyse des données, les résultats intermédiaires obtenus, c'est-à-dire une proposition de validation collective de connaissances et de compétences des distributrices et distributeurs, ont été soumis aux différents partenaires impliqués dans le projet et dans les processus décisionnels. Ce sont en effet les représentants de l'ASFL et les chefs experts cantonaux du domaine de la logistique, qui évaluent les connaissances et les compétences des candidat-e-s dans les différentes procédures de qualification (y compris dans le cadre de procédures de validation des acquis) de la formation professionnelle en Suisse, qui ont examiné les résultats de la présente expertise.

Au cours de cette première séance de consultation¹¹, ces résultats ont été discutés puis adaptés. Une visite dans un centre postal a également permis d'illustrer les aspects pratiques discutés à cette occasion.

Après un temps de réflexion, une commission regroupant un représentant de l'ASFL, un chef expert cantonal, un expert de la distribution et les représentant-e-s des mandants a confirmé les résultats et a établi les bases de la formation complémentaire exigée pour l'obtention du CFC de gestionnaire en logistique.

Les résultats présentés dans les chapitres 5 et 6 intègrent les modifications apportées par les experts dans les documents de niveau 2 et 3.

Les documents de niveau 1 présentent les résultats intermédiaires uniquement (résultats avant la procédure de consultation).

5 Analyse et résultats

5.1 Axe pratique

5.1.1 Compétences professionnelles : Comparaison des items (objectifs d'apprentissage) du Guide méthodique type avec les activités des distributrices et distributeurs

a) Résultats de niveau I

Cette section présente les résultats de la partie pratique aux niveaux 1 et 2. Elle contient les principaux points et les considérations qui vont dans le sens d'une recommandation de

¹¹ Poste de Fribourg, 16 mai 2007

validation¹² ou, au contraire, qui s’y opposent. Les chiffres mentionnés entre parenthèses dans la conclusion font référence au nombre d’objectifs d’apprentissage pour les colis. Nos observations nous ayant montré que les processus de distribution du courrier et des colis sont similaires, nous nous sommes principalement appuyé-e-s sur le processus de distribution courrier pour l’analyse des résultats et la détermination des résultats intermédiaires.

En dessous de chaque tableau des résultats de niveau 1 figure une conclusion pour le point traité.

Tableau 11 : Résultats du point 1.1 du GMT

1. Réception des marchandises		
1.1 Réceptionner les marchandises		
	Lettres	Colis
Nbre d’items constatés / nbre d’items total	26/30	25/30
Observé	<p>Les distributrices et distributeurs déchargent, contrôlent différents types de courrier quotidiennement. Les documents de livraison (Étiquettes sur sacs et liasses) sont systématiquement contrôlés.</p> <p>La marchandise livrée par erreur est immédiatement réacheminée. Les détériorations constatées sont immédiatement réparées ou traitées par le service compétent vers lequel la marchandise est dirigée.</p> <p>La marchandise à distribuer est triée et stockée en attendant sa prise en charge par les distributrices et distributeurs concernés ou pour réacheminement.</p> <p>Les distributeurs appliquent systématiquement les procédures prévues en cas d’erreurs de livraison ou lorsque la marchandise prévue ne leur a pas été livrée (par ex. promopost, quotidiens, hebdomadaires). Ils en informent leurs collègues ou leur supérieur notamment au cours de réunions quotidiennes.</p>	<p>Les distributrices et distributeurs déchargent, contrôlent différents types de colis quotidiennement.</p> <p>La marchandise livrée par erreur est immédiatement transmise au collègue concerné ou scannée ou réacheminée.</p> <p>Les détériorations constatées sont immédiatement réparées ou traitées par le service compétent vers lequel la marchandise est dirigée.</p> <p>Les distributrices et distributeurs appliquent systématiquement les procédures prévues en cas d’erreurs de livraison.</p>
Non observé	<ul style="list-style-type: none"> • Prendre en charge les envois auprès des client-e-s (certain-e-s distributrices et distributeurs le font dans les villages, mais ne constituent pas la majorité) • prendre en charge les envois à l’office de dépôt • vérifier les prix du transport • aviser les client-e-s sur le lieu de stockage de la marchandise • faire fonctionner les instruments de mesure et de pesage 	<ul style="list-style-type: none"> • prendre en charge les envois à l’office de dépôt • vérifier les prix du transport • aviser les client-e-s sur le lieu de stockage de la marchandise • faire fonctionner les instruments de mesure et de pesage
Commentaire		
Recommandation	Validation collective du point 1.1	Validation collective du point 1.1

¹² Pour la méthodologie, voir chapitre 4.2.2

Conclusion

La réception des marchandises représente pour le personnel de distribution une première activité importante du début de la journée de travail. Les envois sont réceptionnés au bureau de poste du lieu concerné, puis identifiés, contrôlés et comparés avec les documents de livraison (étiquettes). Pour ces opérations, les critères essentiels sont la rapidité de traitement et la distribution correcte des envois réceptionnés. En cas d'erreur de livraison, il existe des procédures spécifiques à appliquer systématiquement. Parallèlement, une certaine souplesse est indispensable pour réagir de manière adéquate aux différentes irrégularités. Les détériorations sont réparées avec soin. La réception d'envois auprès de client-e-s est un fait rarement observé, de même que le contrôle du poids des envois. Dans le cadre de la réception des marchandises, les différences observées entre les activités du service lettres et celles du service colis sont minimales.

En conclusion, 26 (25) des 30 objectifs d'apprentissage ont été observés et, par conséquent, la validation de l'ensemble de l'objectif général a été proposée.

Tableau 12 : Résultats du point 1.2 du GMT

1. Réception des marchandises		
1.2 Examiner, mesurer et peser les marchandises		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	0/9	1/9
Observé		
Non observé	Prélever, marquer et contrôler des échantillons (1.2.1, 1.2.2, 1.2.3)	Prélever, marquer et contrôler des échantillons (1.2.1, 1.2.2, 1.2.3)
Commentaire	La détermination des prix est largement abordée dans la formation monopole et est couramment pratiquée.	La détermination des prix est largement abordée dans les FM et est couramment pratiquée.
Recommandation	Pas de validation du point 1.2	Pas de validation du point 1.2

Conclusion

Bien que les distributrices et distributeurs lettres et colis travaillent avec des envois de poids variable, l'examen, la mesure et la pesée des envois n'ont pas été observés, ni l'usage des instruments de mesure et de pesage. Il en a donc été déduit qu'il s'agit d'une activité rarement effectuée. Cette conclusion concerne aussi bien la distribution lettres que la distribution colis.

La non-observation de 9 (8) des objectifs d'apprentissage de cet objectif général a conduit à recommander la non-validation de ce dernier.

Tableau 13 : Résultats du point 1.3 du GMT

1. Réception des marchandises		
1.3 Contrôler, évaluer et échanger les emballages et les appareils de rechange selon les règles du pool		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	1/6	3/6
Observé		Les distributrices et distributeurs contrôlent certains emballages à échanger comme les dispo-box
Non observé	<ul style="list-style-type: none"> Échanger et comptabiliser les emballages Appliquer les prescriptions 	<ul style="list-style-type: none"> Comptabiliser les emballages Appliquer les prescriptions
Commentaire	N'est pas observé et ne fait pas partie de la FM	idem
Recommandation	Pas de validation du point 1.3	Pas de validation du point 1.3

Conclusion

D'après les observations, les distributrices et distributeurs lettres n'ont pas échangé les emballages, ni appliqué les règles du pool relatives au contrôle. En revanche, ces activités ont été observées chez distributrices et distributeurs colis, même si ce n'est que dans une faible mesure. Le nombre d'objectifs d'apprentissage atteints dans la pratique est très faible, 1 (3) seulement des 6 objectifs ayant été observé(s). La validation de cet objectif général n'est donc pas recommandée.

Tableau 14 : Résultats du point 1.4 du GMT

1. Réception des marchandises		
1.4 Traiter les livraisons non conformes		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	4/7	4/7
Observé	<p>Les distributrices et distributeurs veillent à empêcher des dommages (ex. bâche sur scooter)</p> <p>Les distributrices et distributeurs traitent des envois endommagés : ils les réparent eux-mêmes ou appliquent la procédure prévue (voir 1.1). L'information des personnes et/ou du service compétent fait partie de la procédure.</p>	<p>Les distributrices et distributeurs veillent à empêcher des dommages (ex. arrimage des colis à l'intérieur du camion)</p> <p>Les distributrices et distributeurs traitent des envois endommagés : ils les réparent eux-mêmes ou appliquent la procédure prévue (voir 1.1). L'information des personnes et/ou du service compétent fait partie de la procédure.</p>
Non observé	<ul style="list-style-type: none"> Constater et décrire les dommages, les consigner dans les formulaires Informers les client-e-s sur les dommages, prendre contact avec l'assurance 	<ul style="list-style-type: none"> Constater et décrire les dommages, les consigner dans les formulaires Informers les client-e-s sur les dommages, prendre contact avec l'assurance
Commentaire		
Recommandation	Validation collective du point 1.4	Validation collective du point 1.4

Conclusion

Dans leur travail quotidien, les distributrices et distributeurs sont souvent confronté-e-s à des livraisons non conformes. Comme indiqué précédemment pour ce point 1.1, par exemple, il existe des processus définissant les procédures à appliquer ou les mesures à mettre en œuvre. Pour cet objectif général aussi, il n'y a pas de différences significatives entre la distribution lettres et la distribution colis.

Bien que la description des dommages et l'information des client-e-s sur les irrégularités n'aient pas été observées, les objectifs d'apprentissage prévus dans le cadre de cet objectif général sont majoritairement atteints (4 (4) sur 7). Aussi, la validation de cet objectif général est-elle recommandée.

Tableau 15 : Résultats du point 2.1 du GMT

2. Transport et appareils techniques		
2.1 Utiliser les appareils de manutention et de transport internes		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	1/9	0/9
Observé	Les distributrices et distributeurs utilisent différents types de chariots pour transporter et déplacer de la marchandise (principalement des RX)	Les distributrices et distributeurs utilisent différents types de chariots pour transporter et déplacer de la marchandise (principalement des RX)
Non observé	Utilisation de chariots à timon et autres véhicules de transport interne.	Utilisation de chariots à timon et autres véhicules de transport interne.
Commentaire		
Recommandation	Pas de validation du point 2.1.	Pas de validation du point 2.1.

Conclusion

L'utilisation de différents appareils techniques n'a été constatée ni pour la distribution lettres ni pour celle des colis. Pour le transport des marchandises, le personnel utilise des chariots (Rollbox ou RX). Les objectifs d'apprentissage de cet objectif général sont plus vastes et incluent des appareils techniques dont la manipulation présuppose un certain niveau de compétence.

Il a donc été suggéré de ne pas valider cet objectif général, puisque, conformément à nos observations, 1 (0) seulement de ses 9 objectifs d'apprentissage est atteint. Une formation complémentaire est conseillée dans ce domaine.

Tableau 16 : Résultats du point 2.2 du GMT

2. Transport et appareils techniques		
2.2 Nettoyer et entretenir les appareils et les installations		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	0/9	0/9
Observé		
Non observé	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer des travaux de nettoyage et d'entretien Remplir et faire suivre les avis de sinistre 	<ul style="list-style-type: none"> Effectuer des travaux de nettoyage et d'entretien Remplir et faire suivre les avis de sinistre
Commentaire		
Recommandation	Pas de validation du point 2.2	Pas de validation du point 2.2

Conclusion

Il n'a pas été observé que les distributrices et distributeurs nettoient et entretiennent leurs véhicules. Il a donc été conclu que cette activité n'était pas ou seulement rarement exécutée par le personnel chargé de la distribution des lettres et des colis. Aucun des objectifs d'apprentissage n'a été constaté, que ce soit dans la distribution lettres ou colis. Par conséquent, la validation de l'objectif général n'est pas proposée.

Tableau 17 : Résultats du point 2.3 du GMT

2. Transport et appareils techniques		
2.3 Faire fonctionner les véhicules		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	2/2	2/2
Observé	Les distributrices et distributeurs conduisent des scooters et/ou voitures pour effectuer la distribution.	Les distributrices et distributeurs conduisent des camionnettes pour effectuer la distribution.
Non observé		
Commentaire	La FM comprend la formation pour le permis de motorcycle léger	
Recommandation	Validation collective point 2.3	Validation collective point 2.3

Conclusion

Les distributrices et distributeurs lettres ont l'habitude d'utiliser différents véhicules dans leur travail quotidien. Les distributrices et distributeurs colis conduisent des scooters, des camionnettes, etc.

Tous les objectifs d'apprentissage sont donc atteints et la validation de cet objectif général est recommandée.

Tableau 18 : Résultats du point 2.4 du GMT

2. Transport et appareils techniques		
<i>2.4 Organiser les transports internes</i>		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	2/5	1/5
Observé	Les distributrices et distributeurs préparent le courrier qui doit être réexpédié et réacheminé.	Les distributrices et distributeurs préparent les colis qui doivent être distribués par un collègue (partage de tournée, trop de colis à distribuer)
Non observé	Organiser les transports internes	Organiser les transports internes
Commentaire	Le transport interne lui-même est pris en charge par du personnel spécialisé	Le transport interne lui-même est pris en charge par du personnel spécialisé
Recommandation	Pas de validation du point 2.4	Pas de validation du point 2.4

Conclusion

Les distributrices et distributeurs lettres préparent les transports internes, mais n'assurent ni leur mise en œuvre ni leur optimisation. Cette constatation concerne les envois qui doivent être réacheminés ou réexpédiés. Les distributrices et distributeurs colis doivent être en mesure d'évaluer si le volume des colis dépasse ou non leur capacité de charge. Si tel est le cas, ils doivent trouver une solution (prise en charge de colis par des collègues, transport supplémentaire).

Etant donné que les objectifs d'apprentissage non atteints sont prédominants et que seul(s) 2 (1) des 5 objectifs ont / a été observé(s), la validation de ce point n'a pas été proposée.

Tableau 19 : Résultats du point 3.1 du GMT

3. Stockage		
<i>3.1 Stocker les marchandises selon leurs catégories</i>		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	14/17	10/17
Observé	Les catégories de marchandises stockées par les distributrices et distributeurs consistent en une grande variété de types de courriers qui sont stockés à plusieurs endroits dans les bureaux de poste. Cela s'observe à différentes phases du processus de préparation de la distribution (tris successifs) ainsi qu'au retour de la phase de distribution dans le courrier non distribué / distribuable (réacheminement, réexpédition, courrier gardé à l'office). L'entreposage de marchandise s'effectue également lorsque celle-ci doit être livrée à des dates précises (promopost). Dans ce contexte, la distributrice, le distributeur connaît les différents types de marchandise à entreposer ainsi que les	Lors de la préparation de la distribution (réception et déballage de la marchandise), les distributrices et distributeurs contrôlent puis séparent la marchandise qui ne pourra être distribuée le jour même. Les colis sont scannés et préparés pour le stockage. Durant la phase de distribution, les colis sont temporairement stockés en fonction de leur type et de leur contenu spécifique. Les colis qui ne peuvent être distribués sont stockés temporairement dans le camion et remis à l'office de poste concerné (avis de retrait)

	lieux de stockage et sait la préparer à cet effet. Elle/il adapte les lieux de stockage en fonction de la quantité et de la nature du courrier à trier et à entreposer. Elles/ils appliquent systématiquement les procédures prévues pour chaque type de courrier ou de traitement de celui-ci.	
Non observé	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître d'autres formes de stockage ainsi que leurs avantages et inconvénients, choisir la bonne forme de stockage • Connaître et appliquer des prescriptions de stockage 	<ul style="list-style-type: none"> • Connaître d'autres formes de stockage ainsi que leurs avantages et inconvénients, choisir la bonne forme de stockage • Connaître et appliquer des prescriptions de stockage
Commentaire		
Recommandation	Validation collective du point 3.1	Validation collective du point 3.1

Conclusion

L'une des caractéristiques principales du travail des distributrices et distributeurs est la maîtrise d'une grande variété de types d'envois. Ces envois diffèrent en termes de taille et de poids, mais aussi et surtout en termes de délais de stockage. Il s'agit ici de déterminer si un envoi peut ou doit être distribué directement ou s'il peut ou doit être conservé au bureau de poste pendant une durée donnée. Il faut en outre définir le lieu de stockage, qui varie en fonction de l'envoi. La durée du stockage est généralement très courte. Nous avons constaté un manque de connaissances des autres formes de stockage et des prescriptions de stockage.

Les critères essentiels de stockage étant respectés et 14 (10) des 17 objectifs d'apprentissage ayant été observés, la validation de cet objectif général est recommandée.

Tableau 20 : Résultats du point 3.2 du GMT

3. Stockage		
3.2 Surveiller les stocks		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	5/6	5/6
Observé	<p>Les distributrices et distributeurs stockent provisoirement des mandats, courriers à garder à l'office. Ils vérifient la place restante et le cas échéant, ouvrent une nouvelle place de stockage provisoire. Ils rédigent un document permettant de retrouver la marchandise stockée. Ils effectuent des commandes d'argent pour les mandats.</p> <p>Les distributrices et distributeurs contrôlent les mandats et surveillent les délais de garde lors du traitement du courrier non distribué / distribuable. Ils redirigent les liasses de courrier</p>	<p>Les distributrices et distributeurs contrôlent les mandats et surveillent les délais de garde lors du traitement du courrier non distribué / distribuable</p>
Non observé	surveillance d'autres types de stocks	surveillance d'autres types de stocks
Commentaire		
Recommandation	Validation collective du point 3.2	Validation collective du point 3.2

Conclusion

Pour les distributrices et distributeurs, la surveillance des stocks consiste avant tout à respecter les délais. Elle concerne entre autres les envois à conserver et à remettre aux client-e-s à une date précise. Ce stockage souvent provisoire nécessite une bonne vue d'ensemble des délais de garde ainsi qu'un suivi rigoureux des modifications. Les observations ont montré que ce travail devait être exécuté avec beaucoup de rigueur et de minutie. Sur ce point, le travail du service lettres et celui du service colis ne présentent pas de différences notables.

Avec 5 (5) objectifs d'apprentissage observés sur 6, la validation de l'objectif général est recommandée.

Tableau 21 : Résultats du point 4.1 du GMT

4. Expédition		
4.1 Préparer les livraisons		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	10/13	8/13
Observé	Les distributrices et distributeurs effectuent la préparation de la livraison du tri de la tournée jusqu'au bouclage de celle-ci en tenant compte des spécificités des envois et des client-e-s et de l'ordre de distribution. Ils contrôlent le tri de la marchandise à plusieurs reprises et isolent les envois qui exigent un traitement particulier (recommandés, AP, mandats, remboursements, etc.)	Les distributrices et distributeurs préparent la livraison lors du chargement du camion et au cours de la distribution pour le tri fin des colis en tenant compte de la spécificité des envois, des client-e-s et de l'ordre de distribution. Ils contrôlent le tri de la marchandise à plusieurs reprises.
Non observé	Recevoir les commandes (4.1.1)	Recevoir les commandes (4.1.1)
Commentaire	La préparation de la livraison (distribution) couvre une grande partie du travail de distributeur.	La préparation de la livraison (distribution) couvre une grande partie du travail de distributeur
Recommandation	Validation collective du point 4.1	Validation collective du point 4.1

Conclusion

Dans le cadre de la distribution, la préparation des envois à livrer revêt une importance considérable. Elle exige de la concentration puisque, d'une part, le personnel doit tenir compte du type de livraison et, d'autre part, il doit connaître parfaitement la procédure de distribution et la respecter scrupuleusement. En outre, le personnel doit emporter les sommes nécessaires et isoler les envois exigeant un traitement particulier. Les observations ont montré l'importance d'une préparation rigoureuse, condition *sine qua non* d'une distribution irréprochable. Sur ce point, la principale différence entre la distribution lettres et colis tient à la taille des envois à distribuer. Les distributrices et distributeurs colis ne devant pas toujours livrer les mêmes client-e-s, ils doivent faire preuve d'une grande souplesse. Seule la réception de commandes par les distributrices et distributeurs n'a pas été observée.

Compte tenu du grand nombre de recoupements entre les activités de distribution et les objectifs d'apprentissage du Guide méthodique type (10 (8) sur 13), la validation de cet objectif général est recommandée.

Tableau 22 : Résultats du point 4.2 du GMT

4. Expédition		
4.2 Emballer et expédier les marchandises		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	2/13	2/13
Observé	Les distributrices et distributeurs emballent les lettres en vue de leur réexpédition. Ils utilisent occasionnellement l'enlisseuse	Les distributrices et distributeurs conseillent les client-e-s pour le type d'envoi approprié à leur marchandise lors de la prise en charge de colis auprès des client-e-s commerciaux
Non observé	<ul style="list-style-type: none"> Emballer les marchandises Employer les emballages et le matériel approprié 	<ul style="list-style-type: none"> Emballer les marchandises Employer les emballages et le matériel approprié
Commentaire		
Recommandation	Pas de validation du point 4.2	Pas de validation du point 4.2

Conclusion

En général, les envois à distribuer ne sont pas emballés. Ils sont tout au plus regroupés dans des sacs de dépôts pour le transport.

Les activités observées dans la distribution lettres et colis ne correspondant pas aux objectifs d'apprentissage (2 (2) sur 13), la validation de ce point ne peut être proposée.

Tableau 23 : Résultats du point 4.3 du GMT

4. Expédition		
4.3 Etablir les papiers d'accompagnement et adresser les marchandises		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	2/8	1/8
Observé	Les distributrices et distributeurs adressent les sacs de dépôts pour la livraison. Ils regroupent et mettent sous pli les réexpéditions.	Les distributrices et distributeurs transmettent les colis réexpédiés aux bureaux de poste concernés et déchargent leurs scanners.
Non observé	<ul style="list-style-type: none"> Adresser les envois / unités d'emballage Remplir ou établir des papiers d'accompagnement / de chargement 	<ul style="list-style-type: none"> Adresser les envois / unités d'emballage Remplir ou établir des papiers d'accompagnement / de chargement
Commentaire	S'adresse plutôt aux options stockage et transport, mais on peut supposer que le traitement des papiers d'accompagnement est une activité transférable pour un public habitué à remplir des procédures administratives	
Recommandation	Pas de validation du point 4.3	Pas de validation du point 4.3

Conclusion

Les distributrices et distributeurs adressent les sacs de dépôts et remettent les réexpéditions aux bureaux concernés. L'adressage des envois et l'établissement des papiers d'accompagnement et de chargement n'ont été constatés ni chez les distributrices et distributeurs lettres ni chez les distributrices et distributeurs colis.

Par conséquent, seul(s) 2 (1) des 8 objectifs d'apprentissage a / ont été observé(s) et la validation de ce point n'est pas proposée.

Tableau 24 : Résultats du point 4.4 du GMT

4. Expédition		
4.4 Charger les véhicules		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	9/12	9/12
Observé	<p>Les moyens de transport de la marchandise sont adaptés au type de marchandise ainsi qu'à la configuration du trajet de distribution (chariot, scooter avec remorque, voiture).</p> <p>Les distributrices et distributeurs connaissent les prescriptions de chargement. Ils préparent et chargent le véhicule en fonction de l'itinéraire et de la nature des envois (les recommandés et envois valeurs sont sécurisés).</p> <p>Ils assurent le chargement en respectant les normes de sécurité et l'ordre du parcours de distribution.</p>	<p>Les distributrices et distributeurs connaissent les prescriptions de chargement. Ils préparent et chargent le véhicule en fonction de l'itinéraire et de la nature des envois.</p> <p>Ils assurent le chargement en attachant les colis avec des courroies si nécessaire et en respectant les normes de sécurité et l'ordre du parcours de distribution</p>
Non observé		
Commentaire		
Recommandation	Validation collective du point 4.4	Validation collective du point 4.4

Conclusion

Avant de livrer les envois, il faut charger le véhicule. Le chargement fait partie des activités des distributrices et distributeurs. Selon le véhicule utilisé, elles et ils doivent respecter différentes prescriptions et normes de sécurité.

Ces tâches assurées quotidiennement par les distributrices et distributeurs sont en grande partie conformes avec les objectifs d'apprentissage du Guide méthodique type (9 (9) objectifs observés sur un total de 12).

C'est pourquoi la validation de cet objectif général est recommandée.

Tableau 25 : Résultats du point 5.1 du GMT

5. Remise et distribution		
5.1 Remettre et distribuer les marchandises		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	16/16	15/16
Observé	Les distributrices et distributeurs connaissent parfaitement et appliquent les critères de distribution des différents types de courriers et envois. S'il y a lieu, elles/ils contrôlent le droit à la prise en charge de l'envoi par le/la client-e. Elles/ils perçoivent les montants des remboursements et des débours douaniers et paient les mandats. Elles/ils connaissent et appliquent les procédures en cas de non distribution (avisés).	Les distributrices et distributeurs connaissent parfaitement et appliquent les critères de distribution des différents types de courriers et envois. S'il y a lieu, elles/ils contrôlent le droit à la prise en charge de l'envoi par le/la client-e. Elles/ils perçoivent les montants des remboursements et des débours douaniers. Elles/ils connaissent et appliquent les procédures en cas de non distribution (avisés). Tous les colis sont scannés. Les client-e-s quittent la livraison du colis directement sur le scanner. Les distributrices et distributeurs mettent à jour des les papiers d'accompagnement et prennent en charge les colis directement chez les client-e-s (machines à café, tél. mobiles par ex.)
Non observé		
Commentaire	La remise et la distribution constituent le cœur de l'activité des distributrices et distributeurs	La remise et la distribution constituent le cœur de l'activité des distributrices et distributeurs
Recommandation	Validation collective du point 5.1	Validation collective du point 5.1

Conclusion

La distribution des envois constitue le cœur de l'activité des distributrices et distributeurs colis et lettres. Cette activité implique le respect de différentes règles et prescriptions qui sont tributaires du type d'envoi. Certains envois exigent un traitement particulier, ainsi qu'un contrôle de l'identité de la personne qui les réceptionne. La gestion d'argent (débours et perception de paiements) fait également partie des tâches des distributrices et distributeurs.

Les activités observées chez les distributrices et distributeurs lettres et colis remplissent dans une très large mesure (16 (15) objectifs sur 16) les objectifs d'apprentissage fixés. Aussi, la validation de l'objectif général est-elle recommandée.

Tableau 26 : Résultats du point 5.2 du GMT

5. Remise et distribution		
5.2 Traiter après coup la remise et la distribution		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	14/15	14/15
Observé	Les distributrices et distributeurs connaissent et appliquent les procédures pour le traitement des différents types d'envois. Au retour de leur tournée, ils traitent tous les envois non distribués (recommandés et AP avisés, réexpéditions et réacheminement) ainsi que les documents d'accompagnement. Ils effectuent des statistiques (envois commerciaux, ...) et tiennent des décomptes (remboursements, mandats)	Les distributrices et distributeurs connaissent et appliquent les procédures pour le traitement des différents types de colis non distribués. A la fin de leur tournée, ils établissent un décompte des montants encaissés qu'ils transmettent au bureau de poste (débours, remboursements) Les statistiques sont effectuées automatiquement par le scanner. La distributrice, le distributeur transmet les données à la fin de sa tournée
Non observé		
Commentaire		
Recommandation	Validation collective du point 5.2	Validation collective du point 5.2

Conclusion

Après leur tournée, les distributrices et distributeurs doivent exécuter l'une de leurs principales tâches: traiter de manière appropriée les envois non distribués. A cet égard, elles et ils doivent respecter les procédures prescrites et réaliser régulièrement des statistiques (distribution lettres comme colis).

D'après les observations, le personnel de distribution exécute les activités définies dans les objectifs d'apprentissage (14 (14) des 15 objectifs d'apprentissage sont atteints). Aussi, la validation de cet objectif général est-elle recommandée.

Tableau 27 : Résultats du point 6.1 du GMT

6. Service à la clientèle		
6.1 Accueillir le client avec amabilité et accorder une grande importance au service à la clientèle		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	11/12	
Observé	Voir conclusion	
Non observé	Appliquer les techniques d'entretien	
Commentaire		
Recommandation	Validation collective du point 6.1	Validation collective du point 6.1

Conclusion

Le service à la clientèle est un point clé de la distribution de lettres et de colis. Les distributrices et distributeurs passent une grande partie de leur journée de travail en contact avec les client-e-s. D'après les observations, les distributrices et distributeurs s'attachent à offrir un service approprié aux différent-e-s client-e-s, à leur témoigner du respect et à faire preuve de courtoisie, même face à des réclamations et des critiques.

Avec 11 objectifs d'apprentissage constatés sur 12, la validation de cet objectif général est recommandée.

Tableau 28 : Résultats du point 6.2 du GMT

6. Service à la clientèle		
6.2 Conseiller le client		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	9/10	9/10
Observé	Voir conclusion	
Non observé	Appliquer les techniques d'entretien	
Commentaire		
Recommandation	Validation collective du point 6.2	Validation collective du point 6.2

Conclusion

Les distributrices et distributeurs lettres et colis conseillent et informent les client-e-s. Elles/ils connaissent les offres, les prestations et les tarifs de la Poste et transmettent correctement ces informations aux client-e-s. Elles/ils sont agréables avec les client-e-s et répondent à leurs attentes, bien qu'elles/ils soient souvent pressé-e-s par le temps.

Sur 10 objectifs, 9 ont été atteints. La validation de cet objectif général est donc recommandée.

Tableau 29 : Résultats du point 7.1 du GMT

7. Communication et informatique		
7.1 Utiliser les moyens de communication		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	25/29	25/29
Observé	Seulement observé en tant que client-e et confirmé par les expert-e-s	Seulement observé en tant que client-e et confirmé par les expert-e-s
Non observé	Utilisation du fax, la transmission des emails	Utilisation du fax, la transmission des emails
Commentaire	L'évaluation de l'utilisation du téléphone n'est pas pertinente pour des adultes insérés professionnellement.	L'évaluation de l'utilisation du téléphone n'est pas pertinente pour des adultes insérés professionnellement.
Recommandation	Validation collective du point 7.1 A l'exception de l'utilisation de la messagerie informatique qui sera traitée en formation complémentaire du point 7.2	Validation collective du point 7.1 A l'exception de l'utilisation de la messagerie informatique qui sera traitée en formation complémentaire du point 7.2

Conclusion

Les distributrices et distributeurs utilisent essentiellement les moyens de communication dans le cadre du service à la clientèle. Les objectifs d'apprentissage définis dans le Guide méthodique type incluent certaines compétences que l'on peut attendre de la part d'une personne insérée professionnellement. Ces activités peuvent également être évaluées sans observation directe.

Avec 25 objectifs d'apprentissage observés sur 29, la validation de cet objectif général est recommandée.

Tableau 30 : Résultats du point 7.2 du GMT

7. Communication et informatique		
7.2 Se servir des appareils informatiques		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	0/9	0/9
Observé	Imprint des listes de distribution, utilisent le scanner.	Utilisent le scanner. Transmettent les données. Procédure en cas de panne du scanner, réinitialisation du scanner
Non observé	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger et envoyer des emails • Se servir des appareils informatiques et de logiciels (traitement de texte) • Utiliser une banque de données 	<ul style="list-style-type: none"> • Rédiger et envoyer des emails • Se servir des appareils informatiques et de logiciels (traitement de texte) • Utiliser une banque de données
Commentaire		
Recommandation	<p>Pas de validation du point 7.2</p> <p>Évaluer la pertinence de l'utilisation de l'informatique pour la fonction et proposer une cours d'initiation le cas échéant.</p>	<p>Pas de validation du point 7.2</p> <p>Évaluer la pertinence de l'utilisation de l'informatique pour la fonction et proposer une cours d'initiation le cas échéant.</p>

Conclusion

L'utilisation d'appareils informatiques n'a pas été observée chez le personnel chargé de la distribution. Seule exception: l'usage du scanner.

Aucun objectif d'apprentissage n'ayant pu être confirmé par les observations, la validation de cet objectif général n'est pas recommandée et une formation complémentaire est recommandée.

Tableau 31 : Résultats du point 8.1 du GMT

8. Sécurité et environnement		
8.1 Appliquer les consignes de sécurité au travail et les principes de l'ergonomie		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	15/20	13/20
Observé	<p>Les distributrices et les distributeurs connaissent les principes ergonomiques et les appliquent lorsque les conditions de travail le permettent. Ils suivent régulièrement des cours Fit (promotion de la santé et sécurité au travail)</p> <p>Si l'hygiène n'est pas primordiale dans la manipulation des marchandises, ils s'assurent que leur place de travail soit propre et rangée pour ne pas abîmer ni salir le courrier qui leur est confié.</p> <p>Ils sont aussi soucieux de leur présentation.</p> <p>Les distributrices et distributeurs portent le casque lors de la conduite du scooter et attachent leur ceinture lors de la conduite d'une voiture</p>	<p>Les distributrices et les distributeurs connaissent les principes ergonomiques et les appliquent lorsque les conditions de travail le permettent. Ils suivent régulièrement des cours Fit (promotion de la santé et sécurité au travail).</p> <p>Si l'hygiène n'est pas primordiale dans la manipulation des marchandises, ils s'assurent que leur place de travail (place de chargement et intérieur du véhicule) soit propre et rangée pour ne pas abîmer ni salir les colis qui leur sont confiés.</p> <p>Ils sont aussi soucieux de leur présentation.</p> <p>Les distributrices et distributeurs portent un équipement de sécurité (chaussures). Ils attachent leur ceinture lorsque la vitesse de leur véhicule dépasse 30km/h.</p>
Non observé		
Commentaire	<p>Formation monopole « activités pratiques » :</p> <p>Règles de sécurité</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fermeture des entrées de service. • Surveiller attentivement le guichet des client-e-s important-e-s. • Connaître les installations de sécurité de l'office de poste. • Respect des règles de sécurité. • Protection des envois, de l'argent et des envois-valeur lors de la tournée de distribution. • Connaître les règles de sécurité applicables aux opérations de transbordement et s'y conformer. • Connaître les installations mécaniques. 	
Recommandation	Validation collective du point 8.1	Validation collective du point 8.1

Conclusion

Les prescriptions en matière de sécurité au travail sont respectées, ce qui permet d'éviter non seulement des accidents corporels, mais aussi des dommages aux marchandises. Le personnel accorde une grande importance à l'ergonomie. Il maîtrise les mesures d'hygiène requises ainsi que l'utilisation des équipements de protection.

De ce fait, le niveau de concordance entre les observations et les objectifs d'apprentissage est élevé (15 (13) sur 20) et la validation de cet objectif général est proposée pour la distribution lettres comme pour la distribution colis.

Tableau 32 : Résultats du point 8.2 du GMT

8. Sécurité et environnement		
<i>8.2 Mettre en pratique les dispositions de sécurité</i>		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	7/18	7/18
Observé	Les distributrices et distributeurs respectent soigneusement le secret postal et surveillent les conditions d'accès aux personnes étrangères à l'entreprise	Les distributrices et distributeurs respectent soigneusement le secret postal
Non observé	Connaître et appliquer les mesures en cas d'incendie, utilisation des extincteurs	Connaître et appliquer les mesures en cas d'incendie, utilisation des extincteurs
Commentaire		
Recommandation	Pas de validation du point 8.2 Formation complémentaire, surtout axée sur la prévention des incendies	Pas de validation du point 8.2 Formation complémentaire, surtout axée sur la prévention des incendies

Conclusion

nous n'avons pas pu observer si les distributrices et distributeurs connaissent les mesures à appliquer en cas d'incendie, d'accident, etc. En revanche, elles/ils respectent les dispositions de sécurité afin de protéger les personnes et les marchandises. Elles/ils attachent notamment une grande importance à la préservation du secret postal et à la protection des données qui en découle.

La validation de cet objectif général n'est pas proposée, puisque seulement 7 (7) des 18 objectifs d'apprentissage relatifs à la sécurité ont pu être observés.

Tableau 33 : Résultats du point 8.3 du GMT

8. Sécurité et environnement		
<i>8.3 Appliquer les prescriptions relatives à la protection de l'environnement</i>		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	1/10	1/10
Observé	Tri des déchets, essentiellement séparation plastique et papier. Les distributrices et distributeurs coupent systématiquement le contact de leur véhicule à moteur	Tri des déchets, essentiellement séparation plastique et papier, Les distributrices et distributeurs coupent systématiquement le contact de leur véhicule à moteur
Non observé		
Commentaire	Voir éventuellement point 8.4 concernant des produits dangereux	Voir éventuellement point 8.4 concernant des produits dangereux
Recommandation	Pas de validation du point 8.3 Formation complémentaire de sensibilisation à la protection de l'environnement	Pas de validation du point 8.3 Formation complémentaire de sensibilisation à la protection de l'environnement

Conclusion

Seules la séparation du papier et du plastique, de même que l'utilisation parcimonieuse du carburant (extinction régulière du moteur) ont été observées. Ces actions ne couvrent qu'un seul objectif d'apprentissage.

Tous les autres objectifs d'apprentissage n'ayant pas été observés, la validation de cet objectif général n'est pas proposée et une formation complémentaire est recommandée.

Tableau 34 : Résultats du point 8.4 du GMT

8. Sécurité et environnement		
<i>8.4 Traiter les marchandises dangereuses conformément aux prescriptions</i>		
	Lettres	Colis
Nbre d'items constatés / nbre d'items total	0/3	0/3
Observé		
Non observé	Nous n'avons pas observé de manipulation de matières dangereuses. Les distributrices et distributeurs ne nous en ont pas fait part lors des différents ateliers	Nous n'avons pas observé de manipulation de matières dangereuses. Les distributrices et distributeurs ne l'ont pas abordé spontanément. Cela se produit apparemment dans de très rares circonstances
Commentaire		
Recommandation	Pas de validation du point 8.4 Formation complémentaire concernant les matières dangereuses	Pas de validation du point 8.4 Formation complémentaire concernant les matières dangereuses

Conclusion

Nous n'avons pas observé de manipulations de matières dangereuses. Selon les expert-e-s, ce type de matières est rarement expédié par voie postale, bien que ce soit tout à fait possible.

Aucun objectif d'apprentissage n'ayant été observé, la validation de cet objectif général n'est pas recommandée.

b) Synthèse des résultats de niveau 2

La synthèse des résultats est présentée ci-après. Les résultats du niveau 2 contenus dans ce tableau diffèrent de ceux du niveau 1. En effet, le tableau ci-dessous présente les résultats intermédiaires et ceux adoptés à l'issue de la procédure de consultation. Les résultats du niveau 2 ont été soumis aux spécialistes et expert-e-s de la logistique pour discussion et approbation¹³.

En dessous de chaque tableau des résultats de niveau 2 figure un commentaire explicatif pour le point traité.

¹³ Voir chapitre 4.4

Tableau 35 : Synthèse des résultats du point 1 du GMT

1. Réception des marchandises (53/53)					(60%) 100%
	Items (objectifs d'apprentis-sage)		Validé		A compléter
	Résult. interméd.	Résult. adoptés	Résult. interméd.	Résult. adoptés	
1.1 Réceptionner les marchandises	26/30	30/30	x	x	
1.2 Examiner, mesurer, peser les marchandises	0/9	9/9		x	
1.3 Evaluer et échanger les emballages et les appareils de rechange	1/6	6/6		x	
1.4 Traiter les livraisons non conformes	4/7	7/7	x	x	

La discussion avec les différents spécialistes a révélé que le nombre d'objectifs d'apprentissage atteints était supérieur aux observations et que, par conséquent, ces objectifs pouvaient être validés. Lors de la consultation, les spécialistes de la distribution au sein de la Poste ont montré que les distributrices et distributeurs devaient peser et mesurer les marchandises (envois) et devaient donc également disposer des compétences nécessaires pour utiliser les appareils. Ils ont également mis en avant le fait que les distributrices et distributeurs possèdent des connaissances approfondies sur les emballages et les appareils de rechange et sont habitués à les manipuler. Il a donc été décidé de valider ces quatre objectifs généraux.

Tableau 36 : Synthèse du point 2 du GMT

2. Transport et appareils techniques (21/25)					(20%) 84%
	Items (objectifs d'apprentis-sage)		Validé		A compléter
	Résult. interméd.	Résult. adoptés	Résult. interméd.	Résult. adoptés	
2.1 Utiliser les appareils de manutention et de transport internes	1/9	6/9			Formation à la conduite de chariots élévateurs
2.2 Nettoyer et entretenir les appareils et les installations	0/9	9/9		x	
2.3 Faire fonctionner les véhicules	2/2	1/2	x		Formation à la conduite de chariots élévateurs
2.4 Organiser les transports internes	2/5	5/5		x	

Au cours de la consultation, il est apparu que les connaissances des distributrices et distributeurs en matière d'organisation des transports internes sont plus étendues que ne l'avaient montré les observations. De plus, les distributrices et distributeurs sont responsables du nettoyage et de l'entretien des véhicules de distribution, ce qui explique l'écart dans le nombre d'objectifs d'apprentissage évalués. Cependant, l'objectif concernant les appareils de manutention n'étant pas rempli, la non-validation a été maintenue. La maîtrise de la conduite de chariots élévateurs fait particulièrement défaut, ce qui exclut la validation des objectifs 2.1 et

2.3. Une formation complémentaire est obligatoire dans ce domaine. Le fait que l'objectif 2.3 concerne avant tout les véhicules de distribution, et non les chariots élévateurs, n'a pas été confirmé au cours des débats et est à l'origine des différences d'évaluation. Une formation complémentaire est nécessaire dans ce domaine afin que le personnel atteigne un niveau de maîtrise équivalent à celui d'un(e) gestionnaire en logistique. Sont donc prévues la validation de deux objectifs généraux et une formation complémentaire.

Tableau 37 : Synthèse du point 3 du GMT

3. Stockage (16/23)					(83%) 69%	
		Items (objectifs d'apprentissage)		Validé		A compléter
		Résult. interméd.	Résult. adoptés	Résult. interméd.	Résult. adoptés	
3.1	Stocker les marchandises selon leurs catégories	14/17	14/17	x	x	
3.2	Surveiller les stocks	5/6	2/6	x		x

Au cours de la consultation, et en particulier lors de la discussion entre les représentants de l'ASFL et ceux de la Poste, il est apparu que l'objectif 3.2 ne concerne pour les distributrices et distributeurs qu'une petite partie des connaissances que doit posséder un-e gestionnaire en logistique. Bien qu'une distributrice, un distributeur doive surveiller les stocks (par ex. les envois gardés à l'office) et procéder à un inventaire, ces opérations ne couvrent qu'une petite partie des compétences nécessaires. Les discussions se sont concentrées sur le type de marchandises stockées et sur la question de savoir si le contenu des marchandises conservées était connu. Dans le système de distribution de La Poste Suisse, le stockage est de courte durée. De plus, il concerne toujours le même type de marchandises. S'agissant des différents types de stockage, il s'avère que la Poste utilise essentiellement une forme de stockage. Les autres formes ont uniquement été traitées de manière théorique lors de la formation. Ce constat a entraîné des différences dans l'évaluation des objectifs cités. Par conséquent, seul l'objectif 3.1 sera validé et une formation complémentaire devra être prévue.

Tableau 38 : Synthèse du point 4 du GMT

4. Expédition (41/46)					(50%) 100%???	
		Items (objectifs d'apprentis-sage)		Validé		A compléter
		Résult. interméd.	Résult. adoptés	Résult. interméd.	Résult. adoptés	
4.1	Préparer les livraisons	10/13	13/13	x	x	
4.2	Emballer et expédier les marchandises	2/13	8/13		x	Emballage
4.3	Etablir les papiers d'accompagnement et adresser les marchandises	2/8	8/8		x	
4.4	Charger les véhicules	9/12	12/12	x	x	

Pour cet objectif particulier aussi, la consultation a révélé que le niveau de compétences des distributrices et distributeurs est plus proche de celui des gestionnaires en logistique que ne l'avaient laissé paraître les observations. Par conséquent, les objectifs 4.2 et 4.3 dont la validation n'avait au départ pas été proposée, ont finalement pu être validés. Seule la restriction concernant l'emballage a été maintenue. Elle porte principalement sur un emballage des marchandises adapté au transport et une utilisation modérée des matériaux d'emballage. Les participants ont discuté de la possibilité de compléter ces compétences dans le cadre de la formation complémentaire. Dans ces conditions, une validation des quatre objectifs est prévue.

Tableau 39 : Synthèse du point 5 du GMT

5. Remise et distribution (31/31)					(97%) 100%	
		Items (objectifs d'apprentis-sage)		Validé		A compléter
		Résult. interméd.	Résult. adoptés	Résult. interméd.	Résult. adoptés	
5.1	Remettre et distribuer les marchandises	16/16	16/16	x	x	
5.2	Traiter après coup la remise et la distribution	14/15	15/15	x	x	

Concernant le cœur de l'activité des distributrices et distributeurs, à savoir la remise et la distribution, les observations et la consultation d'expert-e-s et de représentants de l'ASFL ont abouti à des évaluations très similaires pour cet objectif particulier ainsi que les objectifs généraux y afférents. Une validation est prévue.

Tableau 40 : Synthèse du point 6 du GMT

6. Service à la clientèle (22/22)					(90%) 100%	
		Items (objectifs d'apprentis-sage)		Validé		A compléter
		Résult. interméd.	Résult. adoptés	Résult. interméd.	Résult. adoptés	
6.1	Accueillir le client avec amabilité et accorder une grande importance au service à la clientèle	11/12	12/12	x	x	
6.2	Conseiller le client	9/10	10/10	x	x	

Le service à la clientèle constitue l'une des principales activités des distributrices et distributeurs. Cette importance est perceptible au niveau de l'évaluation. Comme pour l'objectif particulier précédent, l'évaluation découlant des observations et celle résultant de la consultation de spécialistes sont très similaires. Les deux analyses ont conclu à une proposition de validation sans complément.

Tableau 41 : Synthèse du point 7 du GMT

7. Communication et informatique (38/38)					(66%) 100%	
		Items (objectifs d'apprentissage)		Validé		A compléter
		Résult. interméd.	Résult. adoptés	Résult. interméd.	Résult. adoptés	
7.1	Utiliser les moyens de communication	25/29	29/29	x	x	
7.2	Se servir des appareils informatiques	0/9	9/9		x	

Le nombre d'objectifs d'apprentissage validés diffère, car certains de ces objectifs n'ont pas pu être observés et, par conséquent, leur validation n'a pas été recommandée. Cependant, au cours de la consultation, les spécialistes se sont accordés à dire que l'on peut supposer qu'un adulte inséré professionnellement est capable d'utiliser des appareils et logiciels informatiques ou que les connaissances nécessaires à cette utilisation font partie de la culture générale. Par conséquent, la validation de ces deux objectifs généraux est prévue.

Tableau 42 : Synthèse du point 8 du GMT

8. Sécurité et environnement (45/51)					(45%) 88%	
		Items (objectifs d'apprentissage)		Validé		A compléter
		Résult. interméd.	Résult. adoptés	Résult. interméd.	Résult. adoptés	
8.1	Appliquer les consignes de sécurité au travail et les principes de l'ergonomie	15/20	20/20	x	x	
8.2	Mettre en pratique les dispositions de sécurité	7/18	18/18		x	
8.3	Appliquer les prescriptions relatives à la protection de l'environnement	1/10	6/10			Recyclage, protection de l'environnement et marchandises dangereuses
8.4	Traiter les marchandises dangereuses conformément aux prescriptions	0/3	0/3			x

La consultation a révélé que les compétences relatives aux dispositions de sécurité, aux consignes de sécurité au travail et aux principes d'ergonomie étaient comparables pour les distributrices et distributeurs et les gestionnaires en logistique. Tous les objectifs d'apprentissage prévus dans le cadre de ces objectifs généraux n'ont pas pu être observés directement, car certains d'entre eux concernaient des cas d'urgence ne survenant que rarement dans la pratique quotidienne. Cette situation explique les écarts entre les résultats des points 8.1 et 8.2 avant et après la consultation. En revanche, la nécessité d'organiser une formation complémentaire sur les prescriptions relatives à la protection de l'environnement et sur les marchandises dangereuses a fait l'unanimité. Par conséquent, il a été décidé de ne pas valider les objectifs généraux 8.3 et 8.4. La validation des objectifs 8.1 et 8.2 est, quant à elle, prévue.

Au total, 265 des 288 objectifs d'apprentissage ont été jugés «atteints» par les distributrices et distributeurs, soit un pourcentage de 92%.

5.1.2 Cours interentreprises : comparaison des contenus des cours interentreprises avec les activités de travail des distributrices et distributeurs

Les cours interentreprises complétant la pratique, les activités observées ont également été comparées avec le contenu de ces cours¹⁴.

Tableau 43 : Comparaison des contenus des cours interentreprises avec les activités de travail des distributrices et distributeurs

Cours	Durée	Recommandation
Service de distribution	6 jours	Validation complète
Emballage, chargement, arrimage du chargement	4 jours	Validation partielle
Formation à la conduite de chariots élévateurs, examen de conduite	4 jours	Aucune validation
Techniques de stockage	2 jours	Validation partielle

Le service de distribution constituant l'aspect le plus important de l'activité des distributrices et distributeurs lettres et colis, elles et ils montrent des compétences étendues dans ce domaine. Il est essentiel de respecter scrupuleusement les processus prédéfinis, tout en étant capable de réagir en cas de divergences. La distribution inclut une responsabilité considérable, en particulier en cas de remise d'envois de fonds. Etant donné que l'analyse des activités pratiques du point 5 (*Remise et distribution*) a abouti à une recommandation de validation de 30 des 31 objectifs d'apprentissage, nous recommandons la validation du cours interentreprises «Service de distribution».

A l'instar du point 4 (*Expédition*), nous avons identifié une lacune en ce qui concerne le thème «Emballage, chargement, arrimage du chargement». En effet, la partie consacrée à l'emballage fait défaut. Toutefois, le chargement et l'arrimage du chargement ont pu être observés. Nous proposons dès lors la validation partielle de cette partie.

Les distributrices et distributeurs de La Poste Suisse n'utilisent pas de chariots élévateurs. Par conséquent, la validation du cours interentreprises «Formation à la conduite de chariots élévateurs, examen de conduite» ne peut être recommandée.

Le personnel chargé de la distribution doit le plus souvent stocker des marchandises pour un délai très court. Il s'agit de stockage provisoire. C'est pourquoi certaines formes de stockage ne sont pas utilisées. Ce constat a conduit à proposer, comme pour le point 3 du Guide méthodique type (*Stockage*), une validation partielle.

Les recommandations ont été débattues et approuvées au cours de la consultation d'experts cantonaux et de représentants de l'association professionnelle ASFL à Fribourg.

5.1.3 Compétences méthodologiques et sociales

Outre les compétences professionnelles, les compétences méthodologiques et sociales sont également essentielles pour la fonction de distribution. L'observation et l'analyse du travail des distributrices et distributeurs ont également permis d'évaluer ces compétences¹⁵.

¹⁴ Pour la méthodologie, voir chapitre 4.2.3

¹⁵ Pour la méthodologie, voir chapitre 4.2.4

Tableau 44 : Compétences méthodologiques et sociales des distributrices et distributeurs : Processus, procédures et méthodes de travail

Activités de la distributrice, du distributeur	Compétences méthodologiques et sociales du GMT
<p>a) Processus, procédures et méthodes de travail</p> <p>A la Poste, les règles ou procédures impératives sont nombreuses, et ont pour objectif de cadrer de manière précise les activités des distributrices et distributeurs. Or, en pratique, la mise en œuvre de ces activités et les savoir-faire correspondants font appel à une grande méticulosité ainsi qu'à des capacités d'organisation et de mémorisation importantes (ex : connaissance du circuit de la tournée)</p> <p>La Poste définit un cadre normatif très précis et fixe des règles procédurales délimitant, codifiant et définissant de nombreuses activités pour les distributrices et distributeurs. La distributrice, le distributeur doit intégrer un certain nombre de connaissances en matière de réglementation. Elles concernent la connaissance des différentes catégories de courrier et/ou colis et les particularités de la distribution et/ou de la livraison de ces derniers. Par exemple, on peut citer les recommandés, les paquets ou les mandats qui exigent, à la différence du courrier classique (lettre affranchie), la mise en place d'une procédure spécifique de classement et de distribution. Il est exigé de présenter le recommandé aux client-e-s (sonner à leur domicile), de l'aviser si elles/ils ne sont pas présent-e-s à leur domicile, d'informer par écrit de la raison de non-distribution. Les mandats doivent être donnés en main propre à la personne concernée sauf en cas de procuration.</p> <p>Ensuite le distributeur doit connaître et appliquer un certain nombre de règles de sécurité. Elles concernent la prévention des accidents, des vols de courriers et/ou colis et le contrôle des identités. En effet, la distributrice, le distributeur ne doit pas laisser son véhicule ouvert quand il s'agit d'une camionnette ou d'une voiture, elle/il doit obligatoirement monter avec sa sacoche de recommandés si elle/il est en scooter.</p> <p>La journée de distribution débute à l'office de poste par des activités de réception, d'identification et de tri fin du courrier. On note donc, dans la réalisation de ce travail, une standardisation assez forte des tâches. La réalisation des travaux au bureau de poste est marquée par l'utilisation de nombreux formulaires et matériels. La rigueur d'exécution de ce genre de tâche détermine fortement la réussite de la tournée. Toute cette préparation nécessite de la précision et une véritable concentration afin de ne pas gêner le bon déroulement de la tournée. Il faut anticiper, prévoir. La distributrice, le distributeur doit avoir des capacités de logistique et doit mémoriser de multiples détails constitutifs de sa tournée. Une préparation très poussée de la tournée en bureau implique un temps de distribution plus court. La distributrice, le distributeur réalise toute une série de manipulations (déballage, tri préliminaire, casotage, bouclage = préparation de la sacoche), réexpédition, préparation des sacs de dépôts, prise en charge du véhicule.</p> <p>La distributrice, le distributeur prépare donc sa distribution. Avant de partir, elle/il organise ses lettres selon l'ordre de distribution (ex : gauche-droite dans des immeubles). Cette préparation (casotage) nécessite une bonne connaissance du quartier et des types d'habitation (immeubles ou villas).</p> <p>Quand la distributrice, le distributeur rentre de tournée, elle/il doit réaliser la reddition des comptes de façon réglementaire. D'abord, elle/il rend compte de l'état des lieux des recommandés et autres courriers spécialisés. Elle/il procède ensuite à la réexpédition du courrier. Ce temps de retour correspond à des tâches administratives qui demandent rigueur et concentration.</p>	<p>Compétences méthodologiques :</p> <p>Techniques de travail, Capacité apprendre</p> <p>Pensée globale axée sur les processus / utilisation des sources d'information</p> <p>Utilisation des sources d'information</p> <p>Minutie</p> <p>Techniques de travail Pensée axée sur le processus Attention, technique de travail</p> <p>Sens de l'autonomie</p> <p>Capacité apprendre</p> <p>Techniques de travail</p>

La minutie, la précision et la mémoire sont des qualités essentielles dans le travail des distributrices et distributeurs. Ces trois compétences sont indispensables pour pouvoir travailler efficacement et garantir un travail de qualité. Une seule erreur de distribution peut avoir des conséquences fâcheuses. Les observations ont permis de constater à plusieurs reprises que les distributrices et distributeurs travaillent avec une grande rigueur, ont une mémoire bien entraînée et complètent ces facultés par une organisation parfaitement réfléchie. Les activités des distributrices et distributeurs nécessitent également une grande capacité de concentration et d'attention. Bien qu'une grande partie de leurs activités consiste en des tâches de routine, les distributrices et distributeurs doivent identifier les cas divergents et les traiter conformément aux exigences. Il ressort que les compétences méthodologiques «**Capacité d'apprentissage**» et «**Technique de travail**» décrites dans le Guide méthodique type peuvent être proposées à la validation.

Les activités des distributrices et distributeurs sont très structurées par des processus. Bien que ces processus soient en partie prescrits, il est extrêmement important que chaque distributrice et distributeur conserve une vue d'ensemble et puisse situer son activité dans le processus global. Ce critère a notamment pu être observé dans le cadre de la préparation des tournées, par ex. lors du chargement du véhicule. En cas d'incertitude, par exemple concernant les prescriptions en matière de sécurité, les distributrices et distributeurs sont capables d'utiliser différentes sources d'information. Les compétences méthodologiques «**Pensée et action axée sur les processus**» et «**Utilisation des sources d'information**» sont donc manifestement disponibles et leur validation peut être recommandée.

Tableau 45 : Compétences méthodologiques et sociales des distributrices et distributeurs : Service clientèle et identification à une culture de service. Gestion du temps, des incidents et des aléas

Activités de la distributrice, du distributeur	Compétences méthodologiques et sociales du GMT
<p>b) Service clientèle et identification à une culture de service</p> <p>La distributrice, le distributeur est une personne officielle qui représente une institution. Tous les employé-e-s de distribution que nous avons interrogé-e-s expriment l'idée que pour bien faire ce métier, on doit aimer le contact avec les client-e-s. Dans la mesure du possible, elles/ils cherchent à créer un lien social avec les usagères et usagers. Cela se traduit notamment par une tendance à rendre de petits services (ex : prise en charge du courrier à domicile.)</p> <p>Le personnel de distribution que nous avons observé privilégie la relation avec la clientèle (particuliers, commerçant, entreprises, présence auprès du public isolé : personnes âgées ou handicapées). Les relations humaines animent la vie des distributrices et distributeurs qui assument pleinement leur identité de service public. Le contact et la recherche du confort de la clientèle est médiatisé par le souci de promotion de l'image de la Poste. D'autre part, un fort sentiment d'appartenance à une corporation et une organisation du service public portent les distributrices et distributeurs à promouvoir les valeurs collectives suivantes : probité, discrétion, devoir de diligence, amabilité auprès de la clientèle, honnêteté, etc.</p> <p>Elles/ils sont également amené-e-s à promouvoir les produits de la Poste, grâce à la connaissance qu'elles/ils ont des différents tarifs et des différentes prestations proposées par leur entreprise.</p>	<p>Sens de la communication sens service à la clientèle</p> <p>Présentation et comportement</p> <p>Fiabilité, sens des responsabilités</p> <p>Sens service à la clientèle</p> <p>Connaissance des produits</p>
<p>c) Gestion du temps, des incidents et des aléas</p> <p>Le travail de distribution commence vers 6h00 au bureau de poste, par une activité de tri collective (réception du courrier). Les travaux de la matinée sont soumis à des contraintes horaires. Le respect des horaires est une dimension structurante du métier. Une partie du travail est contrainte par le temps.</p>	<p>Travail d'équipe</p> <p>Fiabilité</p>

<p>C'est à la distributrice, au distributeur de gérer son temps, selon les arrivées des recommandés, de la distribution de cases postales avant une certaine heure, pour certain-e-s distributrices, distributeurs de village. Pour les distributrices et les distributeurs colis, le nombre de foyers et de client-e-s commerciaux susceptibles de recevoir des colis peut varier tous les jours. Toute la préparation à l'office permet à la distributrice, au distributeur d'économiser du temps sur le terrain.</p> <p>Grâce à son expérience et à des compétences mnésiques (mémorisation des procédures, mémoires photographique et spatiale) la distributrice, le distributeur est habitué-e à gérer un système complexe de procédures et à traiter efficacement des systèmes de routines. Elle/il doit cependant être extrêmement attentive/attentif (vigilance) pour ne pas se contenter d'être un-e simple exécutant-e d'une tâche prescrite. En effet, à tous moments des variations peuvent intervenir dans le système (courrier mal acheminé, erreur d'affranchissement, etc.) Un des défis majeurs du métier de distributrice et de distributeur est de garder son esprit critique et de rester attentive et attentif à toutes variations susceptibles d'intervenir dans une organisation du travail axée sur les procédures.</p> <p>Le fait qu'il existe un ensemble de règles communes à tous ceux qui assurent la distribution du courrier en Suisse et que l'activité de la distributrice et du distributeur soit remplie de procédures, n'empêche pas que elle/il travaille de manière autonome durant sa tournée qui est l'une de ses activités centrales. La tournée est un espace de mise en œuvre d'une certaine autonomie. Elle est le résultat des choix stratégiques de chaque distributrice, chaque distributeur qui construit ses habitudes en fonction de sa clientèle et de l'environnement de sa tournée. Chacun-e doit apprendre à se « débrouiller » pour ordonner et façonner sa tournée selon un logique économique et efficace.</p> <p>Pour maîtriser la distribution, la distributrice et le distributeur met en place rapidement des modes opératoires, souvent mnémotechniques. Toute une série de petites astuces sont utilisées. Une partie de ces informations, indispensables pour gagner du temps dans la réalisation de la tournée, est consignée dans un document nommé « cahier de la tournée » connu par cœur par les distributrices et distributeurs titulaires et expérimenté-e-s. Le systématisme du cahier de tournée permet à la remplaçante et au remplaçant d'y trouver les renseignements pour organiser son tri. Les points de distribution sont actualisés, des renseignements pratiques indiquent l'emplacement d'une boîte aux lettres peu visible ou peu accessible. Le cahier de tournée permet de conserver une trace écrite d'une multitude d'observations réalisées par les distributrices et distributeurs sur leurs territoires. Cet outil de travail est primordial pour les employé-e-s de distribution amené-e-s de plus en plus à faire des rotations sur plusieurs tournées. Ces changements de lieu de distribution leur demandent de la polyvalence et une capacité d'adaptation.</p> <p>Lors de la distribution, le personnel est seul à réaliser sa tâche, il est donc autonome sur son territoire et fait des choix. Chaque jour il peut être confronté à des événements risquant de modifier le déroulement de sa tournée : crevaison, problème de frein, réclamation de client-e-s (mauvais adressage du courrier), sécurité (boîtes aux lettres abîmées, chiens, comportements agressifs des usagers et des usagères). La distributrice, le distributeur doit donc être capable de gérer le stress et être autonome puisqu'elle/il est seul-e face à ces situations. Toutes les personnes que nous avons observées ou interrogées apprécient la liberté correspondant au moment de la distribution (tournée). Cela signifie que leur autonomie est à la fois fortement revendiquée et assumée. Elles/ils sont capables d'organiser leur travail efficacement de manière autonome, en tenant compte des contraintes temporelles et des aléas rencontrés (ex : nombre de recommandés.)</p>	<p>Techniques de travail</p> <p>Capacité d'apprendre Pensée globale, axée sur les processus Techniques de travail</p> <p>Souplesse</p> <p>Sens de l'autonomie</p> <p>Sens des responsabilités</p> <p>Pensée globale, axée sur le processus Capacité d'apprendre</p> <p>Techniques de travail</p> <p>Souplesse</p> <p>Sens autonomie Sens des responsabilités</p> <p>Fiabilité</p> <p>Pensée globale, axée sur le processus</p>
--	---

Les distributrices et distributeurs passent une grande partie de leur journée de travail seul-e-s sur les routes. Néanmoins, les observations ont montré que le personnel de distribution est

appelé à travailler en équipe, dans la phase de préparation et de retour de tournée. La validation de la compétence sociale «**travail d'équipe**» peut donc être proposée.

Les distributrices et distributeurs sont responsables des lettres et des colis qui leur sont confiés. Nous avons constaté que le personnel respecte les prescriptions en matière de sécurité dans le cadre de la gestion des envois. Cette attitude dénote un **sens aigu des responsabilités**. Cette compétence sociale également décrite dans le Guide méthodique type peut donc être proposée à la validation.

Si un-e collègue est absent-e pour une courte durée ou si la quantité d'envois est supérieure à la normale, il faut pouvoir adapter rapidement le processus. Les distributrices et distributeurs doivent également vite s'habituer à des modifications techniques. C'est pourquoi la «**souplesse**» est une compétence primordiale et a été proposée à la validation.

Pendant leur tournée, les distributrices et distributeurs sont seul-e-s. Cette situation requiert une certaine confiance en soi et une autonomie dans la prise de décision. Les observations ont révélé que les distributrices et distributeurs sont constamment confronté-e-s à des situations nouvelles nécessitant une réaction très rapide. Les raisons citées ci-dessus nous permettent de recommander la validation de la compétence sociale «**autonomie**» définie dans le Guide méthodique type.

La qualité du travail de distribution repose sur la ponctualité et le respect des échéances. D'après les observations, les distributrices et distributeurs exécutent consciencieusement leurs activités. Aussi la validation de la compétence sociale «**fiabilité**» peut-elle être proposée.

Comme l'a déjà montré l'analyse des activités pratiques des distributrices et distributeurs, le contact avec la clientèle est un élément essentiel. Les distributrices et distributeurs sont considérés comme les porte-drapeaux de la Poste et ont donc une responsabilité particulière dans leurs relations avec les client-e-s. Il ressort des observations que le personnel a une présentation adaptée à l'interaction sociale. La validation des compétences sociales «**présentation et comportement**» et «**sens du service à la clientèle**» a donc été recommandée. Ces deux compétences sont indissociables du sens de la communication. Nous avons pu constater que les distributrices et distributeurs étaient en contact avec une clientèle très variée, ce qui nécessite une grande capacité d'adaptation. Aussi la validation de la compétence sociale «**sens de la communication**» est-elle proposée.

Bilan de la consultation

Les propositions de validation des compétences méthodologiques et sociales présentées à Fribourg aux experts cantonaux et aux représentants de l'association professionnelle ASFL n'ont fait l'objet que de brèves discussions et ont été approuvées sans remarque complémentaire. Il semble manifeste que le personnel de distribution possède ces capacités, notamment parce qu'il s'agit de professionnel-le-s adultes intégré-e-s depuis longtemps dans le monde du travail. Par conséquent, la validation de l'ensemble des compétences méthodologiques et sociales a été accordée sans difficulté.

5.2 Axe théorique

Les résultats des deux comparaisons effectuées, CFC gestionnaire en logistique – formation monopole et CFC gestionnaire en logistique – CFC d'employé-e postal, indiquent qu'un certain nombre de connaissances professionnelles dispensées sont comparables au niveau de leurs contenus et de leurs durées. Ces points de convergence sont détaillés plus bas.

Les points de divergence quant à eux permettent de donner une orientation pour d'éventuelles formations complémentaires.

Ce qui suit reprend les synthèses des deux analyses de niveau 2 ainsi que des extraits des analyses détaillées de niveau 1.

5.2.1 Comparaison des durées de formation

Le tableau 46 donne une vue d'ensemble des dotations en heures pour chaque grand domaine. Il compare les durées de formation avec comme point de référence le CFC de gestionnaire en logistique. Cette comparaison est toutefois difficile puisque les plans de formation ne sont pas libellés à l'identique. Il n'y a en effet pas de séparation pour les connaissances de base de la logistique, les méthodes de travail et les connaissances spécifiques pour les deux formations postales. Celles-ci sont incluses dans les connaissances professionnelles.

A l'inverse, des détails d'heures sont donnés pour certaines branches, comme la géographie. Mais ceux-ci ne sont pas exploitables pour la comparaison avec le CFC de gestionnaire en logistique.

Tableau 46 : Comparaison des durées de formation

	CFC GL ¹⁶	FM ¹⁷	CFC EP ¹⁸
Connaissances professionnelles			
Connaissances de base de la logistique	160 leçons	Pas de détail	Pas de détail
Méthodes de travail	160 leçons	Pas de détail	Pas de détail
Service à la clientèle	60 leçons	52 heures	60 leçons
Communication / informatique	40 leçons	-	40 leçons
Total Connaissances professionnelles	440 leçons	235 heures (+ 130 heures de cours d'introduction) = 365 heures	360 leçons
Connaissances spécifiques	160 leçons	(~ min. 107 heures intégrées aux conn. Prof.)	(~100 leçons intégrées aux conn. Prof.)
<i>Culture générale¹⁹</i>	<i>360 leçons</i>	<i>95 heures (+ une semaine de camp, 210 heures = 305 heures ?)</i>	<i>360 leçons</i>
<i>Gymnastique et sport</i>	<i>120 leçons</i>		<i>Pas pris en considération (inclus dans la culture générale)</i>
Total	1080 leçons		

¹⁶ CFC de gestionnaire en logistique

¹⁷ Formation monopole

¹⁸ CFC d'employé-e postal

¹⁹ La culture générale n'est pas prise en considération pour cette expertise. La CG n'entre pas en matière en ce qui concerne la validation collective des compétences. Celle-ci reste donc sous la responsabilité des cantons. Néanmoins, nous avons jugé utile de donner un aperçu des heures enseignées, à titre indicatif.

Commentaire sur les durées de formation :

- Au niveau du total général des connaissances professionnelles, la différence vient du fait que le CFC de gestionnaire en logistique est d'une durée de trois ans, contrairement à la formation monopole (13 mois) et au CFC d'employé-e postal (deux ans).
- Nous avons intégré la semaine d'introduction de la formation monopole dans les connaissances professionnelles, puisque celle-ci comporte notamment une introduction théorique et pratique à l'exploitation postale.
- Les connaissances spécifiques du CFC de gestionnaire en logistique, qui sont propres à l'option délivrée (stockage, distribution ou transport), ne sont pas visibles dans les deux formations postales, puisque que ces deux formations sont entièrement axées sur la distribution. On peut donc estimer que les connaissances spécifiques sont incluses dans les connaissances professionnelles pour les deux formations comparées. Pour le CFC d'employé-e postal, on arrive à une centaine d'heures spécifiques à la distribution.
- Au niveau du service à la clientèle, on note que les chiffres sont très semblables pour les deux formations postales.
- Le CFC d'employé-e postal comporte la même dotation en heures que le CFC de gestionnaire en logistique en ce qui concerne la communication et l'informatique ainsi que la culture générale.

5.2.2 Comparaison des contenus de formation

Comme détaillé dans le chapitre 4.3.2, la comparaison des contenus de formation s'est basée sur une analyse lexicale, mais également sur des déductions qui nous paraissaient évidentes. A noter également que la consultation des experts du 16 mai 2007 a permis de lever le doute lorsque la comparaison nous paraissait difficile (cf. chapitre 5.2.3).

5.2.2.1 Exemples de comparaisons :

a) *Une comparaison lexicale :*

Pour l'aspect « service à la clientèle », détaillé dans le tableau ci-dessous, la comparaison lexicale est très aisée. Dans ce cas, comme les contenus sont presque identiques, ainsi que les durées de formation, on peut sans autres attribuer l'équivalence pour ce point.

Tableau 47 : Exemple d'une comparaison lexicale entre le CFC de gestionnaire en logistique, la formation monopole et le CFC d'employé-e postal-e pour le domaine « service à la clientèle »

CFC GL	FM	CFC EP
153 Service à la clientèle (environ 60 leçons)	3.2.2 Service à la clientèle (30 heures) 3.2.4 Comportement envers les clients, l'entreprise et les collègues (20 heures) Total 52 heures	312 Service à la clientèle (env. 60 leçons)
<i>Clients et communication</i>		
- Expliquer l'importance du service à la clientèle		- Expliquer le rôle joué par la qualité du service en tant que base des relations avec la clientèle - Enumérer les motifs pour lesquels le service à la clientèle est très important pour la Poste

CFC GL	FM	CFC EP
- Décrire les attentes du client	- Savoir identifier correctement les désirs des clients, conseiller ceux-ci et leur proposer les solutions adéquates	- Définir, du point de vue du client, les attentes auxquelles doit répondre le service à la clientèle
- Expliquer l'influence du comportement personnel sur l'image de l'entreprise		- Expliquer en quoi la tenue et le comportement du personnel peuvent influencer l'image de marque de la Poste
- Expliquer les principes à appliquer lors d'un entretien	- Maîtriser les principes du dialogue - Savoir expliquer les dispositions aux clients	- Enumérer les principes régissant la conduite des entretiens
- Expliquer le comportement face à une réclamation	- Prendre les réclamations au sérieux et adopter les mesures nécessaires	- Expliquer le comportement à adopter lors de réclamations et citer les mesures à prendre
<i>Marketing, vente et exigences de la vente</i>		
- Expliquer la notion de marketing		- Citer les principes de base du marketing
- Expliquer les principes de la vente		- Citer les objectifs de vente de son propre office de poste
- Nommer les mesures visant à stimuler les ventes		
<i>Marché et besoins de la clientèle</i>		
- Expliquer la situation du marché de la branche, respectivement celle de l'entreprise	- Connaître le marché et communiquer ses observations	- Donner les raisons justifiant une observation permanente du marché - Enumérer les moyens qui permettent de connaître les besoins du client et décrire les solutions appropriées
- Enumérer le but et les possibilités de l'étude de marché		
- Expliquer les possibilités de recherche des besoins de la clientèle et leurs solutions		

Une telle comparaison lexicale a également été aisée pour les points :

- Logistique de distribution
- Communication et informatique, pour le CFC EP uniquement
- Connaissances spécifiques en distribution

b) une comparaison basée sur des déductions :

Pour le point « contexte de la logistique », l'analyse lexicale n'est pas possible. Le terme « logistique » n'apparaît jamais dans aucune des deux formations postales. Si l'on observe les objectifs décrits pour le CFC d'employé-e postal, on peut les associer à une très bonne connaissance du contexte de la logistique de l'entreprise Poste.

Tableau 48 : Exemple d'une comparaison basée sur des déductions entre le CFC de gestionnaire en logistique et le CFC d'employé-e postal-e pour le domaine « contexte de la logistique »

CFC GL	CFC EP
Contexte de la logistique	Objectifs extraits des connaissances professionnelles, « Généralités »
- Expliquer l'origine et l'importance de la logistique	- Expliquer l'organisation de la Poste
- Enumérer les systèmes logistiques	- Enumérer les prescriptions légales de base de la Poste
- Mettre en évidence la fonction logistique au sein de l'entreprise	- Attribuer les divers domaines d'activité aux unités d'organisation correspondantes de la Poste
- Enumérer les points importants de la logistique	- Citer le but de l'Union postale universelle
- Expliquer les coûts de la logistique	- Enumérer les prescriptions et les publications postales
- Nommer les possibilités de la logistique	
- Mettre en évidence les tendances de la logistique	

On peut effectuer le même type de comparaison (déductive) pour les points suivants :

- Logistique de stockage
- Calcul professionnel
- Réception des marchandises
- Expédition
- Remise et mise à disposition des marchandises
- Sécurité et ergonomie

5.2.2.2 Commentaires sur les comparaisons du niveau I :

Les tableaux 49 à 52 reprennent les conclusions des deux comparaisons effectuées :

- les objectifs d'apprentissage du CFC de gestionnaire en logistique avec les objectifs du plan de la formation monopole
- les objectifs d'apprentissage du CFC de gestionnaire en logistique avec les objectifs du programme d'enseignement du CFC d'employé-e postal

Pour chaque point, se trouve en regard une appréciation oui/non/partiel qui correspond au degré de recouvrement du point en question avec la formation comparée, formation monopole (FM) ou CFC d'employé-e postal (CFC EP). Ainsi, le « oui » correspond à un recouvrement total. Le « non » correspond à un taux de recouvrement nul et le « partiel » recouvre certains aspects, mais pas tous.

Tableau 49 : Connaissances de base de la logistique : conclusions des comparaisons de niveau 1

CFC GL	FM	CFC EP
1. Contexte de la logistique	non	partiel
Rien dans la FM ne permet de relier les contenus de ce point. Par contre, le CFC EP va très loin dans l'analyse logistique de l'entreprise Poste, ce qui peut être transférable à d'autres contextes.		
2. Caractéristiques des marchandises	non	non
Ce point n'est pas couvert dans les deux formations postales. Il concerne clairement les caractéristiques physiques et chimiques des marchandises.		
3. Logistique de stockage	non	non
Ce point n'est pas couvert dans les deux formations postales.		
4. Logistique de transport	oui	oui
Ce point est couvert, notamment en ce qui concerne les connaissances géographiques nécessaires.		
5. Logistique de distribution	oui	oui
Ce point est entièrement couvert, les deux formations postales étant principalement axées distribution.		
6. Logistique de l'élimination des déchets	non	non
Ce point n'est pas couvert dans les deux formations postales.		
7. Calcul professionnel	oui	oui
Ce point est couvert en ce qui concerne les calculs simples pour les deux formations postales.		

Tableau 50 : Méthodes de travail : conclusions des comparaisons de niveau 1

CFC GL	FM	CFC EP
8. Réception des marchandises	partiel	partiel
Pas de concordances évidentes au niveau des termes utilisés. Mais les tâches préparatoires de la distribution sont couvertes, ce qui inclut la réception des marchandises.		
9. Mesurer, peser, examiner	non	non
Ce point n'est pas abordé dans les deux formations postales.		
10. Emballages et matériel d'échange	non	non
Ce point n'est pas abordé dans les deux formations postales.		
11. Manutention, installations et appareils	non	non
Ce point n'est pas abordé dans les deux formations postales.		
12. Stockage	non	non
Ce point n'est pas abordé dans les deux formations postales.		
13. Expédition	partiel	partiel
Ce point est partiellement couvert puisque l'expédition est abordée dans les deux formations postales, ainsi que les papiers d'accompagnement. Par contre, tout ce qui concerne les emballages n'est pas couvert.		
14. Technique de chargement et prescriptions	non	non
Ce point n'est pas abordé dans les deux formations postales.		
15. Remise et mise à disposition des marchandises	oui	oui
La formulation n'est pas identique, mais on estime que ce point est couvert, notamment par les aspects distribution, dont les processus de travail sont similaires.		
16. Sécurité et ergonomie	partiel	partiel
La sécurité et l'ergonomie sont abordées de façon très générale. Pas de mention spécifique quant à la prévention des incendies.		

Tableau 51 : Service à la clientèle: conclusions des comparaisons de niveau 1

CFC GL	FM	CFC EP
17. Clients et communication	oui	oui
Point entièrement couvert pour les deux formations postales.		
18. Marketing, vente et exigences de la vente	partiel	oui
Point entièrement couvert pour le CFC EP. Le marketing n'est pas abordé pour la FM, mais le service à la clientèle étant très développé par ailleurs, on peut estimer que ce point est en tout cas partiellement couvert pour la FM.		
19. Marché et besoins de la clientèle	oui	oui
Point entièrement couvert pour les deux formations postales.		

Tableau 52 : Communication/informatique: conclusions des comparaisons de niveau 1

CFC GL	FM	CFC EP
20. Informatique	non	oui
Aucun cours d'informatique n'a été dispensé dans la FM. Par contre, pour le CFC d'EP, tant les contenus que les durées sont parfaitement semblables.		

Quant aux connaissances spécifiques de l'option distribution, celles-ci sont largement couvertes par les deux formations postales. On a cependant vu que la répartition des cours ne s'était pas effectuée de la même manière : pour le CFC de gestionnaire en logistique, il s'agit d'une option parmi trois, tandis que pour les deux formations postales, la distribution est entièrement intégrée aux connaissances professionnelles.

5.2.3 Modifications suite à la consultation des experts

Les modifications issues de la consultation vont dans le sens d'une plus grande équivalence entre les contenus de formation. La majorité des points modifiés l'est parce que les plans de formations ne nous permettaient pas de voir en quoi tel ou tel aspect avait été abordé ou non. Certains experts, qui connaissent bien les deux formations postales, ont pu préciser quelques contenus et ainsi rectifier plusieurs points que nous n'avions pas ou partiellement reconnus comme équivalents.

Les points modifiés sont :

- Le contexte de la logistique (1.) : il a été décidé que ce point serait entièrement validé, et non partiellement. Les connaissances dispensées pour le CFC d'EP couvrent en effet bien ce point.
- Mesurer, peser, examiner (9.) : ce point est entièrement validé pour les deux formations postales. Même si ce point n'est pas abordé dans les connaissances théoriques, la pratique leur donne suffisamment de bases pour ce sujet.
- Techniques de chargement et prescriptions (14.) : ce point est partiellement validé pour les deux formations postales. Même si ce point n'est pas abordé dans les connaissances théoriques, la pratique leur donne quelques bases pour ce sujet.
- Marketing, vente et exigences de la vente pour la FM (18.): il a été décidé que ce point serait entièrement validé, et non partiellement. Les connaissances en matière de service à la clientèle sont suffisamment étayées.
- Informatique pour la FM (20.) : bien qu'aucun cours d'informatique n'ait été dispensé dans le cadre de la FM, ce point doit être évalué individuellement et s'il n'est pas acquis, il devrait être intégré aux cours de culture générale. Il est validé par principe.

Deux autres points ont été discutés et concernent surtout l'organisation de la formation complémentaire :

- Caractéristique des marchandises (2.) : à l'issue de la consultation, il a été proposé que ce point soit traité ensemble avec le point « sécurité et ergonomie » et « élimination des déchets » dans la formation complémentaire.
- Calcul professionnel (7.) : sur la base du règlement d'apprentissage du CFC GL, l'objectif concernant le calcul professionnel est relativement succinct « effectuer des calculs simples en rapport avec la branche d'apprentissage » (OFFT, 2001, p. 13). Si l'on se réfère à cet objectif, on peut estimer que les connaissances dispensées en comptabilité et statistiques couvrent celui-ci. Cependant, un expert a estimé que le calcul professionnel spécifique à certaines activités (calculs de surfaces de stockage par exemple) n'était pas suffisamment couvert pour les deux formations postales. Il a donc été décidé que du calcul professionnel propre à la branche devait être intégré à la formation complémentaire, en lien avec la pratique (logistique de stockage par exemple).

5.2.4 Synthèse des résultats après consultation

Tableau 53 : Synthèse des résultats de l'axe théorique après consultation

	Programme d'enseignement professionnel CFC GL	Formation Monopole	CFC Employé-e postal	
Connaissances professionnelles	Connaissances de base de la logistique			
	Contexte de la logistique	non	oui	
	Caractéristiques des marchandises	non	non	
	Logistique de stockage	non	non	
	Logistique de transport	oui	oui	
	Logistique de distribution	oui	oui	
	Logistique de l'élimination des déchets	non	non	
	Calcul professionnel	oui	oui	
	Total : ~160 leçons			
	Méthodes de travail			
	Réception des marchandises	partiel	partiel	
	Mesurer, peser, examiner	oui	oui	
	Emballages et matériel d'échange	non	non	
	Manutention, installations et appareils	non	non	
	Stockage	non	non	
	Expédition	partiel	partiel	
	Technique de chargement et prescriptions	partiel	partiel	
	Remise et mise à disposition des marchandises	oui	oui	
	Sécurité et ergonomie	partiel	partiel	
	Total : ~160 leçons			
	Service à la clientèle			
	Clients et communication	oui	oui	
	Marketing, vente et exigences de la vente	oui	oui	
	Marché et besoins de la clientèle	oui	oui	
	Total : ~60 leçons			
			~ 52 heures	~ 60 leçons

	Programme d'enseignement professionnel CFC GL	Formation Monopole	CFC Employé-e postal
	Communication/informatique		
	Informatique	oui	oui
	Total : ~40 leçons	-	~ 40 leçons
	Total : ~440 leçons	365 heures²⁰	360 leçons
Connaissances spécifiques	Domaine d'activités «distribution»		
	Généralités	oui	oui
	Produits	oui	oui
	Livraisons	oui	oui
	Expédition et transport	oui	oui
	Réception et prise en charge	oui	oui
	Total : ~160 leçons²¹		~ 100 leçons²²
Culture générale			Culture générale : 240 leçons
			Langue étrangère 120 Leçons
	Total : 360 leçons	Total : 95 heures	Total : 360 leçons

6 Conclusion

Sur la base de notre analyse et suite à la consultation des experts du domaine de la logistique, les résultats finaux se trouvent dans le tableau de niveau 3 ci-après. Celui-ci présente aussi bien les résultats d'un point de vue pratique que théorique.

La présentation des résultats est organisée de la façon suivante :

- En ligne figurent les aspects théoriques et pratiques requis pour le CFC de gestionnaire en logistique. Ils sont tirés du programme d'enseignement professionnel (connaissances de base et compétences professionnelles) (OFFT, 2001) pour la partie théorique, ainsi que du Guide méthodique type (ASFL, 2003) et des cours interentreprises (annexe 3) pour la partie pratique (compétences professionnelles, méthodologiques et sociales).
- les deux premières colonnes sont consacrées aux résultats pratiques issus de l'analyse du travail des distributrices et distributeurs comparé au Guide méthodique type et aux cours interentreprises.
- Les deux colonnes montrent les résultats de l'axe théorique, pour la comparaison du CFC de gestionnaire en logistique avec respectivement la formation monopole et le CFC d'employé-e postal.
- La cinquième colonne montre les décisions de validation suite aux recommandations de l'IFFP et adoptés suite à la consultation des experts.
- La dernière colonne mentionne les aspects à reprendre en formation complémentaire lors d'une validation partielle.

²⁰ Ce total comprend le total des connaissances théoriques (235 heures), plus la semaine d'introduction (~130 heures)

²¹ Non inclus dans les connaissances professionnelles

²² Inclus dans les connaissances professionnelles

Les résultats de l'axe pratique et théorique de notre expertise appellent les commentaires suivants :

De larges compétences ont été reconnues aux distributrices et distributeurs puisque 92% des items du Guide méthodique type ont été considérés comme acquis. L'influence de la comparaison avec les cours interentreprises a été considérée comme négligeable et n'a pas influencé la décision finale.

Pour l'**axe pratique**, les domaines du Guide méthodique type qui ont été validés complètement sont :

- Réception des marchandises
- Expédition
- Remise et distribution
- Service à la clientèle
- Communication et informatique
- Toutes les compétences méthodologiques et sociales.

Un complément concernant les formes et techniques d'emballage sera cependant repris dans le cadre de la formation complémentaire (réception des marchandises et expédition).

Les autres domaines ont été validés en grande partie et feront l'objet d'une formation pratique complémentaire :

- Transport et appareils techniques
- Stockage
- Sécurité et environnement.

Pour l'**axe théorique**, les domaines complètement validés sont :

- Logistique de transport, logistique de distribution et calcul professionnel pour les connaissances de base
- Remise et distribution, service à la clientèle, communication et informatique pour les connaissances professionnelles.

Pour les domaines suivants, une formation théorique complémentaire sera proposée :

- Contexte de la logistique
- Caractéristiques des marchandises
- Logistique de stockage
- Logistique en matière l'élimination des déchets
- Réception des marchandises
- Transports et appareils techniques
- Stockage
- Expédition
- Sécurité et environnement.

Tableau 54 : Synthèse générale des résultats : aspects pratiques et théoriques

Domaine	Pratique ²³	Cours interentreprises	Théorie		Décision de validation ²⁴	VA partielle : Partie à compléter	
			Form. Monopole	CFC Empl. postal			
Connaissances de base	Contexte de la logistique	/	non	oui	non validé		
	Caractéristiques des marchandises	/	non	non	non validé		
	Logistique de stockage	/	non	non	non validé		
	Logistique de transport	/	oui	oui	validé		
	Logistique de distribution	/	oui	oui	validé		
	Logistique en matière d'élimination des déchets	/	non	non	non validé		
	Calcul professionnel	/	oui	oui	validé	Calcul intégré dans la formation compl.	
	Réception des marchandises	oui	partiel	partiel	partiel	Emballage	
	Transport et appareils techniques	partiel	/	non	non	Formation et permis de cariste	
	Stockage	partiel	partiel	non	non	Formes de stockage Inventaire	
Compétences professionnelles	Expédition	oui	partiel	partiel	partiel	Emballage	
	Remise et distribution	oui	oui	oui	validé		
	Service à la clientèle	oui	/	oui	oui	validé	
	Communication et informatique	oui	/	oui	oui	validé	Si besoin, Informatique dans le cadre de la CG
	Sécurité et environnement	partiel	/	partiel	partiel	partiel	matières dangereuses

²³ Observations sur le terrain, ateliers expert-e-s en distribution, ateliers d'explicitation²⁴ Validation ou non de la connaissance/compétence²⁵ Les cases vides sont des rubriques qui ne peuvent être renseignées en raison de leur non pertinence

Compétences méthodologiques	Capacité d'apprendre	oui					validé
	Technique de travail	oui					validé
	Pensée globale, axée sur les processus	oui					validé
	Utilisation des sources d'information	oui					validé
Compétences sociales	Esprit d'équipe	oui					validé
	Sens des responsabilités	oui					validé
	Souplesse	oui					validé
	Sens de l'autonomie	oui					validé
	Fiabilité	oui					validé
	Présentation et comportement	oui					validé
	Sens du service à la clientèle	oui					validé
	Sens de la communication	oui					validé

7 Références

- Assemblée fédérale de la Confédération suisse (2002). *Loi fédérale sur la formation professionnelle (LFPr) du 13 décembre 2002*. (RS 412.10).
- Association suisse pour la formation professionnelle en logistique ASFL (2003). *Guide méthodique type, gestionnaire en logistique et praticien(ne) en logistique* (2e éd). Marly : ASFL
- Association suisse pour la formation professionnelle en logistique ASFL (2006). *Plan de formation pour l'ordonnance sur la formation professionnelle initiale du domaine professionnel Logisticien/-ne CFC*. Marly : ASFL
- Clot, Y., Faïta, D., Fernandez, G., & Scheller, E. (2001). Entretiens en autoconfrontation croisée: une méthode en clinique de l'activité. *Education permanente*, 146, 17-25.
- Conseil fédéral suisse (2003). *Ordonnance sur la formation professionnelle (OFPr) du 19 novembre 2003*. (RS 412.101).
- Daniellou, F. (1996). *L'ergonomie en quête de ses principes*. Toulouse: Octarès
- Leplat, J. & Hoc, J.-M. (1983). Tâche et activité dans l'analyse psychologique des situations. *Cahier de psychologie cognitive*, 3(1), 49-63.
- Neyrat, F. (Dir.) (2007). *La validation des acquis de l'expérience : la reconnaissance d'un nouveau droit*. Broissieux: Editions du Croquant.
- Office fédéral de l'industrie, des arts et métiers et du travail OFIAMT (1997). *Programme d'enseignement professionnel, Employé postal/Employée postale*. (76301).
- Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie OFFT (2007). *Validation des acquis : donner une valeur à l'expérience. Guide national, formation professionnelle initiale*. Berne : OFFT. (Document approuvé par le comité de pilotage du projet national « Validation des acquis » en date du 30 mai 2007).
- Office fédéral de la formation professionnelle et de la technologie OFFT (2001). *Programme d'enseignement professionnel, Gestionnaire en logistique*. (95503).
- Poste Suisse & Liechti, B. (2004). *Typologie des professions de la logistique dans les centres courrier*. Document de travail non publié.
- Stoffel, B., Cortessis, S., Weber, S. & Wenger, B. (2005). *Analyse des compétences relatives à la formation de base pour les apprentis-e-s visant la carrière d'employé-e postal-e en uniforme et à la formation CFC de gestionnaire en logistique*. Lausanne : ISPPF.

Überbetriebliche Kurse für Logistikkassistenten / Logistikkassistentinnen

Cours interentreprises pour Gestionnaires en Logistique



Tage



LAGER-STOCKAGE	
L 01	<ul style="list-style-type: none"> Wareneingang - Réception Messen, wägen - Mesurer, peser Gebinde - Engins échangeables Deichselgeräte - Timons <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
L 02	<ul style="list-style-type: none"> Verpacken - Emballage Verladen - Chargement Ladungssicherung Conditionnement <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
L 03	<ul style="list-style-type: none"> Ausbildung zum Staplerfahrer Formation des caristes Führerprüfung - Examen cariste <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
L 04	<ul style="list-style-type: none"> Zustelldienst - Remise <p>2 Tage/jours <i>LA POSTE DIE POST LA POSTA</i></p>
L 05	<ul style="list-style-type: none"> Gefährliche Güter - Marchandises dangereuses <p>2 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>

VERKEHR - TRANSPORTS	
V 01	<ul style="list-style-type: none"> Wareneingang - Réception Messen, wägen - Mesurer, peser Gebinde - Engins échangeables Deichselgeräte - Timons <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
V 02	<ul style="list-style-type: none"> Verpacken - Emballage Verladen - Chargement Ladungssicherung Conditionnement <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
V 03	<ul style="list-style-type: none"> Ausbildung zum Staplerfahrer Formation des caristes Führerprüfung - Examen cariste <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
V 04	<ul style="list-style-type: none"> Zustelldienst - Remise <p>2 Tage/jours <i>LA POSTE DIE POST LA POSTA</i></p>
V 05	<ul style="list-style-type: none"> Rangierdienst - Manoeuvres <p>4 Tage/jours <i>log.in</i></p>

DISTRIBUTION	
D 01	<ul style="list-style-type: none"> Zustelldienst - Remise <p>6 Tage/jours <i>LA POSTE DIE POST LA POSTA</i></p>
D 02	<ul style="list-style-type: none"> Verpacken - Emballage Verladen - Chargement Ladungen sichern Conditionnement <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
D 03	<ul style="list-style-type: none"> Ausbildung zum Staplerfahrer Formation des caristes Führerprüfung - Examen cariste <p>4 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>
D 04	<ul style="list-style-type: none"> Lagertechniken - Stockage <p>2 Tage/jours <i>SVBL ASFL</i></p>

EHB Schriftenreihe / Cahiers IFFP / Quaderni IUFPF

- Nr. 1 Validierung von Bildungsleistungen im Bereich Allgemeinbildung, Zollikofen 2007
- Nr. 1f Validation des acquis en culture générale, Zollikofen 2007
- Nr. 2 Pilotprojekt Swiss Supply Chain: Eine Kompetenzanalyse im Bereich der höheren Berufsbildung, Zollikofen 2007
- Nr. 3 Kompetenzenanalyse des Zustellpersonals der Schweizerischen Post – Expertise zur kollektiven Anerkennung beruflich erworbener Kompetenzen im Vergleich zum EFZ Logistikassistent/in, Zollikofen 2007
- Nr. 3f Analyse de compétences du personnel de distribution de la Poste Suisse – Expertise servant de base à une procédure de validation collective d’acquis professionnels en vue de l’obtention du CFC de gestionnaire en logistique, Zollikofen 2007

wird fortgesetzt / à suivre / seguirà

SIBP Schriftenreihe / Cahiers de l’ISFPF / Quaderni ISFPF

- Nr. 33 Esperienze di valutazione didattica nella maturità professionale, Zollikofen 2006
- Nr. 32 Die Ausbildung von Kleinkinderzieherinnen in Kindertagesstätten – Eine Analyse aus ökonomischer und arbeitspsychologischer Sicht, Zollikofen 2006
- Nr. 31 Die Entwicklung der betrieblichen Ausbildungsbereitschaft – Eine Längsschnittuntersuchung zur dualen Berufsbildung in der Schweiz, Zollikofen 2006
- Nr. 30 Nanotechnologie in der Berufsbildung – NANO-4-SCHOOLS – Eine Projektbilanz, Zollikofen 2005
- Nr. 30f La Nanotechnologie dans la formation professionnelle – NANO-4-SCHOOLS – Bilan du projet, Zollikofen 2006
- Nr. 29 ICT.SIBP-ISFPF – Un progetto d’innovazione – Un projet d’innovation, Zollikofen 2005
- Nr. 28 Fächerübergreifender Unterricht in der Berufsbildung, Zollikofen 2005
- Nr. 27 Beratung an Berufsfachschulen – Ausbildungskonzept und Praxis, Zollikofen 2005
- Nr. 26 Evaluation des Projekts „Von der Anlehre zur beruflichen Grundbildung mit Attest 2001-2004“, Zollikofen 2004
- Nr. 25 Evaluation der dreijährigen Berufslehre „Hauswirtschafterin/Hauswirtschafter“, Zollikofen 2004 / Evaluation de l’apprentissage en trois ans de „gestionnaire en économie familiale“, Zollikofen 2004
- Nr. 24 Erfahrungen mit E-Learning in der Berufsbildung: Das Projekt ICT.SIBP-ISFPF, Zollikofen 2004
- Nr. 23 Von der Anlehre zur zweijährigen beruflichen Grundbildung mit Attest, Zollikofen 2003
- Nr. 22 Interkulturelle Kompetenzen für Auszubildende, Zollikofen 2003
- Nr. 21 Lernbegleitung – Lernberatung – Coaching, Zollikofen 2003
- Nr. 20 Gendergerecht unterrichten an Berufsschulen, Zollikofen 2003
- Nr. 19 Die Festlegung von Standards für die Ausbildung von allgemeinbildenden Lehrpersonen an Berufsschulen, Zollikofen 2003
- Nr. 18 Barriere Sprachkompetenz, Zollikofen 2002
- Nr. 17 Berufsbildung USA, Zollikofen 2002
- Nr. 16 Die Evaluation des DELV-Programmes bei Schülerinnen und Schülern in der beruflichen Ausbildung, Zollikofen 2002
- Nr. 15 Entwicklung und Evaluation von zwei Langzeit-Lehrgängen, Zollikofen 2002
- Nr. 14 Vereinbarkeit von Beruf und Familie – Dokumentation zu einem etwas andern SIBP-Kurs, Zollikofen 2001
- Nr. 13f Mondes Virtuels, Zollikofen 2001
- Nr. 13d Virtuelle Welten, Zollikofen 2001
- Nr. 12 Integration oder Re-Integration – Dokumentation zur Tagung vom 8./9. Dezember 2000, Zollikofen 2001
- Nr. 1 Didaktikkurs I und II. Rahmenlehrplan für die deutschsprachige Schweiz, Zollikofen 1996 (vergriffen) / Neuauflage der Schriftenreihe Nr. 1, Zollikofen 2002

... weitere Nummern der SIBP Schriftenreihe erhalten Sie auf Anfrage.

SIBP in Zusammenarbeit mit WBZ-CPS

(Schweizerische Zentralstelle für die Weiterbildung von Mittelschullehrpersonen)

- Kriterienkatalog Geschlechtergleichstellung in Unterrichtsgestaltung u. Schulentwicklung, Zollikofen/Luzern, 2000 (überarbeitete Auflage)

Auch als Online-Version zum Herunterladen auf: www.wbz-cps.ch/deutsch/forschung/folgeseiten/publikat.html

BESTELLTALON

Bestellungen nehmen wir gerne per Post, Fax oder Mail entgegen (info@ehb-schweiz.ch). Die Schriftenreihe finden Sie auch auf unserer Homepage zum herunterladen: www.ehb-schweiz.ch (→ Publikationen).

Besten Dank!

Bitte senden Sie uns (gratis) an folgende Adresse:

Institution

Name/Vorname

Strasse

PLZ/Ort

Telefon und E-mail: (für allfällige Rückfragen, danke)

..... Ex. der Schriftenreihe Nr.

..... Ex. der Schriftenreihe Nr.

..... Ex. der Schriftenreihe Nr.

..... Ex. der Schriftenreihe Nr.

Talon bitte einsenden oder faxen an:

EHB, Postfach 637, Kirchlindachstrasse 79, 3052 Zollikofen / Fax: 031 910 37 01

EHB

Eidgenössisches Hochschulinstitut für Berufsbildung
Kirchlindachstrasse 79 | Postfach | CH-3052 Zollikofen
Telefon +41 31 910 37 00 | Fax +41 31 910 37 01
www.ehb-schweiz.ch | info@ehb-schweiz.ch

IFFP

Institut fédéral des hautes études en formation professionnelle
Avenue de Provence 82 | Case postale 192 | CH-1000 Lausanne 16 Malley
Téléphone +41 21 621 82 00 | Fax +41 21 626 09 30
www.iffp-suisse.ch | info@iffp-suisse.ch

IUFFP

Istituto Universitario Federale per la Formazione Professionale
Via Besso 84 | CH-6900 Lugano-Massagno
Telefono +41 91 960 77 77 | Fax +41 91 960 77 66
www.iuffp-svizzera.ch | info@iuffp-svizzera.ch