

**COURS UCTR SUR L'EXPLOITATION  
DU 11 OCTOBRE 2024 À VERBIER**



# La formation des conducteurs RM à Avoiriaz

## L'entreprise

# La formation des conducteurs RM à Avoiriaz

## L'entreprise

La SERMA, situé au cœur de Portes du Soleil, elle est composée de 345 collaborateurs en hiver, 35 remontées mécaniques, génère en 2024 un chiffre d'affaire hiver de 64M€, 3,2M€ en été.

Un pôle exploitation lui-même composé d'un directeur d'exploitation et son adjoint, 9 chefs de secteur et leurs adjoints, 36 conducteurs et 32 conducteurs adjoints et 84 agents d'exploitation soit 164 salarié(e)s au plus fort de la saison. Environ 70 salariés en été.

# La formation des conducteurs RM à Avoiriaz

## Le contexte

# La formation des conducteurs RM à Avoiriaz

L'entreprise

## Le contexte

En 2014, alors que la SERMA se situe dans le top 10 dans station française en terme de chiffre d'affaires (38M€), notre niveau de satisfaction client se situe à 7,5, assez loin derrière les stations françaises de même type. Le Directeur Général de la Serma n'est pas satisfait de cette situation.

La décision est prise de scinder le service remontées mécaniques en 2 pôles, un pôle technique, un pôle exploitation qui aura pour objectif de faire croître cet indicateur.

L'entreprise

## Le contexte

### LES REMONTEES MECANIQUES

AVORIAZ, TOTAL

#### SCORES DE SATISFACTION SUR 10

	Moyenne	Effectif
Temps d'attente aux remontées mécaniques	7,18	288
Organisation des files d'attente aux remontées mécaniques	6,56	288
Prise en charge aux remontées mécaniques	7,98	283
Confort des remontées mécaniques	7,82	287
Temps de transport des remontées mécaniques	7,75	284
Horaires d'ouverture et de fermeture des remontées mécaniques	7,74	286
<b>Total</b>	<b>7,50</b>	

## La formation des conducteurs RM à Avoriaz

### Les objectifs:

2014: Evolution du service RM

- Finalités de la nouvelle organisation
- Pôles de formation:
  - Pôle exploitation:
    - Approfondir les domaines de l'exploitation
    - Développer la relation client
    - Contrôle des compétences
    - Formation des personnels
  - Pôle technique:
    - Se donner un potentiel technique supplémentaire
    - Approfondir les contrôles en exploitation
    - Développer la polyvalence
    - Ré internaliser les compétences

# La formation des conducteurs RM à Avoiriaz

Le constat

Les objectifs

Les moyens

La planification

Les résultats

Le suivi, l'évolution et les points de vigilance

# La formation des conducteurs RMI à Avoriaz

## Le constat:

- Le profil nos personnels: nos chefs de secteurs, nos conducteurs et nos agents ne sont pas tous sensibles aux attentes clients
- Pourquoi, historiquement le recrutement était axé sur la proximité, des personnels souvent issues du bâtiment, de l'agriculture...
- Plus de 50% de notre clientèle non francophone, tous nos salariés ne sont pas en mesure de renseigner efficacement un client en anglais

## La formation des conducteurs RM à Avoriaz

### Les objectifs:

Revoir notre politique de recrutement

Améliorer la connaissance technique de nos conducteurs afin de faciliter le dialogue avec le service technique, ils doivent être respectés et reconnus

Améliorer notre taux de satisfaction client

Rassurer nos clients lors des phases d'embarquement, débarquement et ainsi réduire le nombre d'accident

Réduire le nombre de chute en ligne

Nous avons du retard, il va falloir le combler, rattraper la concurrence, voir la dépasser...

## La formation des conducteurs RM à Avoriaz

# Les moyens :

- Revoir nos profils de recrutement et définir les missions de chacun
- Former nos personnels à l'accueil client accompagné par un cabinet extérieur
- Accompagnement des personnels RM aux examens CQP
- Travailler au développement d'un système d'assistance à la conduite
- Analyse environnement et classification des embarquements
  - Travail sur les plateformes
  - Mis en place de dispositif Safety-kid
  - Mis à disposition de Freeman
  - Mise en place du système de tutorat afin de transmettre le savoir

# La formation des conducteurs RM à Avoriaz

## Les moyens :

Revoir nos profils de recrutement et définir les missions de chacun

Entretien d'embauche saisonnier exploitation RM																																																			
Nom du candidat(s):		Date de l'entretien téléphonique:																																																	
		Date de l'entretien physique:																																																	
<b>Définition</b>																																																			
Description de l'entreprise:		Présentation de l'organigramme																																																	
Date théorique du contrat		Du 09/12/2024 au 06/04/2025																																																	
Date d'avant possible		Du 07/04/2024 au 20/04/2025																																																	
Horaires de travail, horaires des heures: modulation, récupération HS																																																			
Conditions de travail: temps de bus et de bus, altitude, signal et réception, par de téléphone en partie																																																			
Système de déplacement et trajet		Seulement pour accéder à son poste																																																	
Affectation possible, rappel de leur les		Modification possible en cours de saison																																																	
Salaire moyen mensuel net		Environ 1650 net, mutuelle proposée.																																																	
Tâches exceptionnelles		Plan rouge +/- 10 fois/saison; nettoyage tuiettes																																																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Quartier</th> <th>Oui</th> <th>Non</th> <th>Observation</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Expérience sur un poste d'exploitation</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Connaissance du domaine?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Lugement, lieu de résidence?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Mobilité, véhicule?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Ski toute neige?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Projet professionnel, saison prochaine?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Langue étrangère?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Motivation pour le poste?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Bonne condition physique?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Relationnel client? En équipe?</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Qual est votre point de vue sur la sécurité au travail</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>				Quartier	Oui	Non	Observation	Expérience sur un poste d'exploitation				Connaissance du domaine?				Lugement, lieu de résidence?				Mobilité, véhicule?				Ski toute neige?				Projet professionnel, saison prochaine?				Langue étrangère?				Motivation pour le poste?				Bonne condition physique?				Relationnel client? En équipe?				Qual est votre point de vue sur la sécurité au travail			
Quartier	Oui	Non	Observation																																																
Expérience sur un poste d'exploitation																																																			
Connaissance du domaine?																																																			
Lugement, lieu de résidence?																																																			
Mobilité, véhicule?																																																			
Ski toute neige?																																																			
Projet professionnel, saison prochaine?																																																			
Langue étrangère?																																																			
Motivation pour le poste?																																																			
Bonne condition physique?																																																			
Relationnel client? En équipe?																																																			
Qual est votre point de vue sur la sécurité au travail																																																			
Remarques: Du candidat																																																			
De l'exploitant:																																																			

Fiche de poste : Conducteur de remontées mécaniques

Identification du poste	
Intitulé du poste	Conducteur remontées mécaniques
Service de rattachement	Remontées mécaniques
Supérieur hiérarchique direct	Chef de secteur exploitation / Adjoint

Identification du salarié	
Nom	
Prénom	

### Missions principales du poste

Assurer le bon déroulement de l'exploitation et l'accueil de la clientèle sur son installation.

### Activités principales

#### Conduire l'installation :

- ✓ Garantir le bon fonctionnement de l'installation, des dispositifs de liaison et de sécurité
- ✓ Connaître les conditions de transport et d'exploitation spécifiques au lieu et à l'installation. S'y conformer.

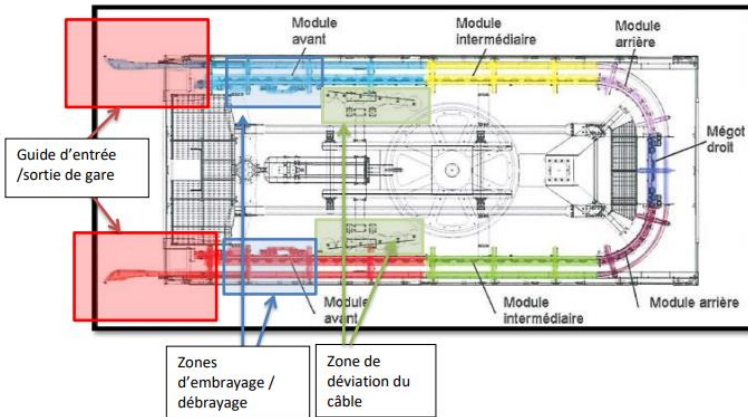
## Les moyens :

Accompagnement des personnels RM aux examens CQP: fiche technique et visite en gare

### II. Caractéristiques techniques du TSD Séraussaix

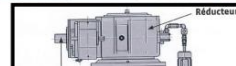
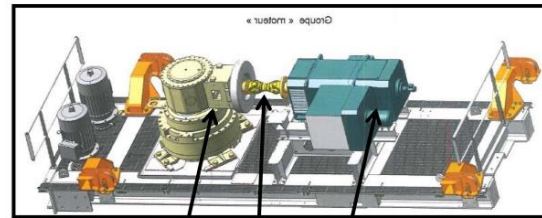
#### II.1. Les gares

Découpage des voies dans une gare : (amont et aval)



#### Chaîne cinématique

On y trouve la chaîne cinématique constituée du moteur électrique, qui entraîne le réducteur via un cardan. Le réducteur est constitué d'un ensemble d'engrenages enfermés dans un carter à bain d'huile qui permet de transformer la vitesse d'entrée donnée par la motorisation principale (arbre rapide) en une vitesse de sortie plus lente (arbre lent). Le réducteur va à son tour entraîner la poulie motrice.

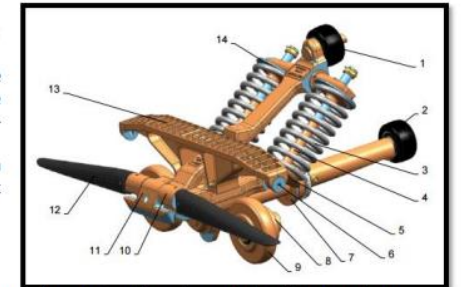


Volant d'inertie / Disque de frein

#### ■ Pince LPA :

L'attache est composée des éléments suivants :

- un mors fixe (10) ;
- un mors mobile (11) muni d'un galet de débrayage (1) pour l'accouplement et le désaccouplement avec le câble porteur-tracteur ;
- deux ressorts de compression (3) en appui en haut et en bas de l'axe sur les coupelles ressort (5 ; 14) ;
- deux guides ressorts (4) ;
- un frein d'oscillation (7) pour stabiliser la suspension du véhicule ;
- deux galets de roulement (9) fixés sur la plaque de maintien (8) sur lesquels le véhicule roule en gare ;
- un galet de guidage (2) qui permet de stabiliser l'attache lors de l'entrée en gare à l'aide du cône d'entrée et la soutient lors du cheminement en gare ;
- une traverse (13) solidaire du mors fixe. Elle peut être équipée de tampons (6) permettant de stocker les véhicules sans heurts ;
- deux aiguilles souples (12).



# La formation des conducteurs RM à Avoriaz

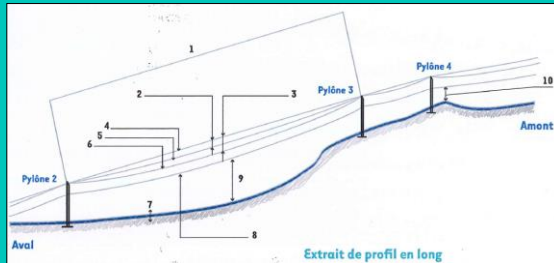
## Les moyens :

### Accompagnement des personnels RM aux examens CQP: QCM théorique

Question 1 Quel(s) câble(s) trouve-t-on sur un appareil monocâble

- Câble porteur
- Câble tracteur
- Câble porteur/tracteur

Question 2 Profil en long : parmi les concordances suivantes, cocher celles qui sont exactes



- 1 : Portée
- 2 : corde
- 3 : flèche maxi
- 4 : position du câble ligne vide
- 5 : Flèche mini
- 6 : position du câble ligne chargée
- 8 : Gabarit de survol
- 9 : Trajectoire de bas de véhicule
- 10 : Gabarit de survol minimal

Question 3 Quelle est la hauteur maximale de survol pour un télésiège

- 4 mètres
- 10 mètres
- 25 mètres
- 60 mètres

Question 4 Quelle est la hauteur maximale de survol pour une télécabine

- 4 mètres
- 10 mètres
- 25 mètres
- 60 mètres

Question 5 Quelle est la hauteur minimale de survol pour un télésiège hors piste ?

- 2,5 mètres
- 4 mètres
- 10 mètres
- 25 mètres

Question 6 : Quel est le débit maximal d'un télésiège

- 3000 pers/h
- 3200 pers/h
- 3600 pers/h
- 3800pers/h

Question 7 : Combien d'attaches trouve-t-on sur une télécabine ?

- 1
- 2
- 3

Question 8 : Quelle est la capacité maximale d'un siège de télésiège

- 6
- 8
- 10

# La formation des conducteurs RM à Avoriaz

## Les moyens :

### Accompagnement des personnels RM aux examens CQP: fiche d'examen

#### 2/ Identification et description du rôle et du fonctionnement des éléments de la gare motrice

(durée : 20 min)

**Consigne :** Le candidat est libre de choisir son "parcours" dans la gare motrice pour identifier et décrire les éléments. L'évaluateur peut relancer le candidat pour "réparer" un oubli ou avoir des précisions sur un élément (en particulier sur le système de tension s'il n'est pas présent en gare motrice).

Attention ! L'objectif n'est pas de vérifier un niveau d'expertise, mais seulement des connaissances suffisantes, correspondant au métier. Les thèmes non abordés, y compris après relance éventuelle, sont notés "D".

NOTATION	A	B	C	D	Observations
	Acquis	Partiellement acquis (favorable)	Partiellement acquis (défavorable)	Non acquis	
Entraînement principal (moteur, réducteur, transmission, poulie motrice)					
Entraînement de secours					
Dispositifs de freinage (frein 1 frein 2)					
Voies principales (guidage du câble, rampes de débrayage et d'embrayage, voies de roulement,...)					
Voie de stockage ( de décyclage) d'un véhicule					
Cheminement / Cadencement					
Pesage					
Gabarits ( de position du câble et des attaches)					
Système de tension (même s'il n'est pas présent dans la gare)					
Equipement de protection collective (grille de protection, ligne de vie, ...)					

#### 3/ Réalisation de 4 contrôles journaliers ou hebdomadaires dans la gare ou hors de la gare (durée 10 minutes)

**Consigne :** Le candidat doit réaliser les contrôles concrètement, en expliquant ce qu'il fait et pourquoi il le fait. L'évaluateur choisit 2 contrôles dans la liste ci-dessous, en plus des deux contrôles suivants qui sont obligatoires : vérification du fonctionnement des boutons d'arrêt situés dans la zone d'embarquement ou de débarquement (appareil à l'arrêt), et contrôle visuel des véhicules .

Vérification de la position et du libre fonctionnement du système de tension	Contrôle de la présence et de l'état des panneaux de signalisation, de l'affichage et du balisage				
Vérification du fonctionnement des anémomètres	Test du bon fonctionnement des coffrets de sécurité				
Vérification du libre fonctionnement des dispositifs anti-retour mécaniques (s'ils sont susceptible d'être bloqués par le givre, la glace ou un corps étranger)	<b>Contrôle visuel des véhicules (absence de défaut manifeste, banquette et dossier en position et propre) Sur les cabines, vérification du fonctionnement des portes (fermeture et verrouillage)</b>				
Vérification du bon fonctionnement des liaisons phoniques de l'installation	Vérification du bon fonctionnement des commandes de variation de vitesse				
Vérification du fonctionnement des portillons de fin d'embarquement et/ou de cadencement	Vérification des aires ou des quais d'embarquement et de débarquement, des zones d'accès				
Vérification du fonctionnement du portillon de non débarquement	Contrôle visuel détaillé des organes de frein				
Contrôle du système de débrayage, d'embrayage et de traînage afin de détecter toute accumulation de neige, de givre, de glace, ou tout corps étranger susceptible de bloquer un véhicule	<b>Vérification de la tombée du frein et de l'arrêt de l'installation par l'action d'un bouton d'arrêt de chaque type d'arrêt sécurisé (premier et second freins de sécurité)</b>				
NOTATION	A	B	C	D	Observations
	Acquis	Partiellement acquis (favorable)	Partiellement acquis (défavorable)	Non acquis	
Contrôle n°1 (boutons d'arrêt)					
Contrôle n°2 (véhicules)					
Contrôle n°3					
Contrôle n°4					

## Les moyens :

### Analyse environnement et classification des embarquements

TSD BROCHAUX									
Critères d'évaluation	TSD BROCHAUX	Elément d'appréciation	note pour l'élément	Valeurs relevées	Coeff élément	Total	Coeff critères	Note critère	Seuil(s)
1	Type de clientèle	1	Skieurs confirmés ou débutant	0	1	0	10	0	3
		2	Proportion d'enfants de taille < 1.25 m	0	1	1	3	3	
		3	Présence file enfants	1	1	1	3	3	
2	Aménagement de la file d'attente avant bornes de contrôle (ou première moitié)	4	Profil en long	0	2	0	1	0	
		5	Largeur	0	1				
		6	Présence de virages fermés	0	1				
		7	Profil en long	0	2				
3	Aménagement de la file d'attente entre bornes de contrôle et portillons (ou deuxième moitié)	8	Largeur	0	1	0	2	0	
		9	Présence de virages fermés	0	2				
		10	Présence d'une zone tampon suffisante	0	2				
		11	Présence pré-file avant les portillons	0	1				
		12	Profil en long au niveau du portillon (cassure)	0	1				
4	Aménagement entre le portillon cadencéur et la ligne d'embarquement	13	Profil en long	0	2	0	4	0	10
		14	Profil en travers	0	1				
		15	Maintien du profil et délimitation de l'aire d'embarquement	0	2				
		16	Visualisation de l'embarquement	0	2				
5	Visualisation de l'aire d'embarquement	17	Visualisation des couloirs	0	1	0	4	0	10
		18	Matérialisation des couloirs	0	3				
		19	Temps laissé aux clients pour se stabiliser sur la ligne d'embarquement avant d'embarquer	0	14 sec				
7	Hauteur du siège à l'embarquement	20	Côte d'embarquement adaptée à la clientèle principale	0	43 cm	2			
8	Type de revêtement du siège	21	Glisant ou adhérent	1		1			
9	Géométrie de l'assise du siège	22	Inclinaison de l'assise vers le dossier	0	1	1	2	2	6
10	Stabilité des sièges à l'embarquement	23	Balancement transversal des sièges sur la ligne d'embarquement	0	1				
11	Largeur d'assise des sièges	24	Largeur d'une place	0	1				
12	Visibilité de l'embarquement	25	Distance visible au départ des sièges	0	2	2	2	4	4
		26	Hauteur du dossier	1	2				
13	Vitesse d'exploitation	27	Vitesse adaptable selon la clientèle	0	NC TSD	1	10	0	
<b>TOTAL</b>								<b>9</b>	<b>48</b>

TSD BROCHAUX									
Critères d'évaluation	TSD BROCHAUX	Elément d'appréciation	note pour l'élément	Valeurs relevées	Coeff élément	Total	Coeff critères	Note critère	Seuil(s)
1	Type de clientèle	1	Skieurs confirmés ou débutant	0	1	0	10	0	3
		2	Proportion d'enfants de taille < 1.25 m	0	1	1	3	3	
		3	Présence file enfants	1	1	1	3	3	
2	Aménagement de la file d'attente avant bornes de contrôle (ou première moitié)	4	Profil en long	0	2	0	1	0	
		5	Largeur	0	1				
		6	Présence de virages fermés	0	1				
		7	Profil en long	0	2				
3	Aménagement de la file d'attente entre bornes de contrôle et portillons (ou deuxième moitié)	8	Largeur	0	1	0	2	0	
		9	Présence de virages fermés	0	2				
		10	Présence d'une zone tampon suffisante	0	2				
		11	Présence pré-file avant les portillons	0	1				
		12	Profil en long au niveau du portillon (cassure)	0	1				
4	Aménagement entre le portillon cadencéur et la ligne d'embarquement	13	Profil en long	0	2	0	4	0	10
		14	Profil en travers	0	1				
		15	Maintien du profil et délimitation de l'aire d'embarquement	0	2				
		16	Visualisation de l'embarquement	0	2				
5	Visualisation de l'aire d'embarquement	17	Visualisation des couloirs	0	1	0	4	0	10
		18	Matérialisation des couloirs	0	3				
		19	Temps laissé aux clients pour se stabiliser sur la ligne d'embarquement avant d'embarquer	0	14 sec				
7	Hauteur du siège à l'embarquement	20	Côte d'embarquement adaptée à la clientèle principale	0	43 cm	2			
8	Type de revêtement du siège	21	Glisant ou adhérent	1		1			
9	Géométrie de l'assise du siège	22	Inclinaison de l'assise vers le dossier	0	1	1	2	2	6
10	Stabilité des sièges à l'embarquement	23	Balancement transversal des sièges sur la ligne d'embarquement	0	1				
11	Largeur d'assise des sièges	24	Largeur d'une place	0	1				
12	Visibilité de l'embarquement	25	Distance visible au départ des sièges	0	2	2	2	4	4
		26	Hauteur du dossier	1	2				
13	Vitesse d'exploitation	27	Vitesse adaptable selon la clientèle	0	NC TSD	1	10	0	
<b>TOTAL</b>								<b>9</b>	<b>48</b>

# La formation des conducteurs RM à Avoriaz

## Les moyens :

Mise en place du système de tutorat, test d'anglais pour sensibiliser le personnel aux attentes clients

**EVALUATION DES NOUVEAUX  
EMBAUCHES 2023.2024**

DOCUMENT  
ENREGISTREMENT

### Dossiers de tutorats

2023-2024

Nom :

Prénom :

**Cadre européen commun de référence pour les langues - Grille d'autoévaluation**

		A1	A2	B1	B2	C1	C2
		Utilisateur élémentaire	Utilisateur élémentaire	Utilisateur indépendant	Utilisateur indépendant	Utilisateur expérimenté	Utilisateur expérimenté
Comprendre		Je peux comprendre des expressions et des expressions très courantes au sujet de moi-même, de ma famille et de l'environnement concret et immédiat, si les gens parlent lentement et distinctement.	Je peux comprendre des expressions et un vocabulaire très fréquent relatifs à ce qui me concerne de très près (par ex. moi-même, ma famille, les achats, l'environnement proche, le travail). Je peux saisir l'essentiel d'annonces et de messages simples et clairs.	Je peux comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé et s'il s'agit de sujets familiers concernant le travail, l'école, les loisirs, etc. Je peux comprendre l'essentiel de nombreuses émissions de radio ou de télévision sur l'actualité ou sur des sujets qui m'intéressent à titre personnel ou professionnel si l'on parle d'une façon relativement lente et distincte.	Je peux comprendre des conférences et des discours assez longs et même suivre une argumentation complexe si le sujet m'en est relativement familier. Je peux comprendre la plupart des émissions de télévision sur l'actualité et les informations. Je peux comprendre la plupart des films en langue standard.	Je peux comprendre un long discours même s'il n'est pas clairement structuré et que les articulations sont seulement implicites. Je peux comprendre les émissions de télévision et les films sans trop d'effort.	Je n'ai aucune difficulté à comprendre le langage oral, que ce soit dans les conditions du direct ou dans les médias et quand on parle vite, à condition d'avoir du temps pour me familiariser avec un accent particulier.
		Je peux comprendre des noms familiers, des mots ainsi que des phrases très simples, par exemple dans des annonces, des affiches ou des catalogues.	Je peux lire des textes courts très simples. Je peux trouver une information particulière prévisible dans des documents courants comme les petites publicités, les prospectus, les menus et les horaires et je peux comprendre des lettres personnelles courtes et simples.	Je peux comprendre des textes rédigés essentiellement dans une langue courante ou relative à mon travail. Je peux comprendre la description d'événements, l'expression de sentiments et de souhaits dans des lettres personnelles.	Je peux lire des articles et des rapports sur des questions contemporaines dans lesquels les auteurs adoptent une attitude particulière ou un certain point de vue. Je peux comprendre un texte littéraire contemporain en prose.	Je peux comprendre des textes factuels ou littéraires longs et complexes et en apprécier les différences de style. Je peux comprendre des articles spécialisés et de longues instructions techniques même lorsqu'ils ne sont pas en relation avec mon domaine.	Je peux lire sans effort tout type de texte, même abstrait ou complexe quand au fond ou à la forme, par exemple un manuel, un article spécialisé ou une littérature.
Parler		Je peux communiquer, de façon simple, à condition que l'interlocuteur soit disposé à répéter ou à reformuler ses phrases plus lentement et à m'aider à formuler ce que j'essaie de dire. Je peux poser des questions simples sur des sujets familiers ou sur ce dont j'ai immédiatement besoin, ainsi que répondre à de telles questions.	Je peux communiquer lors de tâches simples et habituelles ne demandant qu'un échange d'information simple et direct sur des sujets et des activités familiers. Je peux avoir des échanges très brefs même si, en règle générale, je ne comprends pas assez pour poursuivre une conversation.	Je peux faire face à la majorité des situations que l'on peut rencontrer au cours d'un voyage dans une région où la langue est parlée. Je peux participer sans préparation à une conversation sur des sujets familiers ou d'intérêt personnel ou qui concernent la vie quotidienne (par exemple famille, loisirs, travail, voyage et actualité).	Je peux communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance qui rende possible une interaction normale avec un locuteur natif. Je peux participer activement à une conversation dans des situations familières, présenter et défendre mes opinions.	Je peux m'exprimer spontanément et couramment sans trop apparemment devoir chercher mes mots. Je peux utiliser la langue de manière souple et efficace pour des relations sociales ou professionnelles. Je peux exprimer mes idées et opinions avec précision et lier mes interventions à celles de mes interlocuteurs.	Je peux participer sans effort à toute conversation ou discussion et je suis aussi très à l'aise avec les expressions idiomatiques et les tournures courantes. Je peux m'exprimer couramment et exprimer avec précision de fines nuances de sens. En cas de difficulté, je peux faire marche arrière pour y remédier avec assez d'habileté et pour qu'elle passe presque inaperçue.
		Je peux utiliser des expressions et des phrases simples pour décrire mon lieu d'habitation et les gens que je connais.	Je peux utiliser une série de phrases ou d'expressions pour décrire en termes simples ma famille et d'autres gens, mes conditions de vie, ma formation et mon activité professionnelle actuelle ou récente.	Je peux articuler des expressions de manière simple afin de raconter des expériences et des événements, mes rêves, mes espoirs ou mes buts. Je peux brièvement donner les raisons et explications de mes opinions ou projets. Je peux raconter une histoire ou l'intrigue d'un livre ou d'un film et exprimer mes réactions.	Je peux m'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets relatifs à mes centres d'intérêt. Je peux développer un point de vue sur un sujet d'actualité et expliquer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.	Je peux présenter des descriptions claires et détaillées de sujets complexes, en intégrant des thèmes qui leur sont liés, en développant certains points et en terminant mon intervention de façon appropriée.	Je peux présenter une description ou une argumentation claire et fluide dans un style adapté au contexte, construire une présentation de façon logique et aider mon auditeur à remarquer et à se rappeler les points importants.
Écrire		Je peux écrire une courte carte postale simple, par exemple de vacances. Je peux porter des détails personnels dans un questionnaire, inscrire par exemple mon nom, ma nationalité et mon adresse sur une fiche d'hôtel.	Je peux écrire des notes et messages simples et courts. Je peux écrire une lettre personnelle très simple, par exemple de remerciements.	Je peux écrire un texte simple et cohérent sur des sujets familiers ou qui m'intéressent personnellement. Je peux écrire des lettres personnelles pour décrire expériences et impressions.	Je peux écrire des textes clairs et détaillés sur une grande gamme de sujets relatifs à mes intérêts. Je peux écrire un essai ou un rapport en transmettant une information ou en exposant des raisons pour ou contre une opinion donnée. Je peux écrire des lettres qui mettent en valeur le sens que j'attribue personnellement aux événements et aux expériences.	Je peux m'exprimer dans un texte clair et bien structuré et développer mon point de vue. Je peux écrire sur des sujets complexes dans une lettre, un essai ou un rapport, en soulignant les points que je juge importants. Je peux adopter un style adapté au destinataire.	Je peux écrire un texte clair, fluide et stylistiquement adapté aux circonstances. Je peux rédiger des lettres, rapports ou articles complexes, avec une construction claire permettant au lecteur d'en saisir et de mémoriser les points importants. Je peux résumer et critiquer par écrit un ouvrage professionnel ou une œuvre littéraire.

Cadre européen commun de référence pour les langues (CECR): © Conseil de l'Europe

## La formation des conducteurs RM à Avoriaz

### La planification

2014: Former nos personnels à l'accueil client

2015: Début de la collaboration avec BlueCime

2016: Analyse environnement et classification des embarquements

2015: Travail sur les plateformes

2014: Mis à dispo de Freeman

2013: Mise en place du système de tutorat

2013: Mise en place des premiers Safety-Kid Partech

2014: Accompagnement des personnels RM au CQP

2014: Accompagnement par un cabinet extérieur afin de sensibiliser le personnel aux attentes clients

2017: Etre vigilant à nos consommations électriques RM

# La formation des conducteurs RM à Avoriaz

## Les résultats

Taux de réussite aux examens: 100% depuis 6 ans

Montée en compétence de nos conducteurs: validé

Taux d'accident client: en baisse régulière depuis 10 ans (3 en 2024)

Taux de chute en ligne: en baisse

L'indicateur satisfaction client: en hausse depuis 2014



## Les +: Formation à une conduite plus sobre

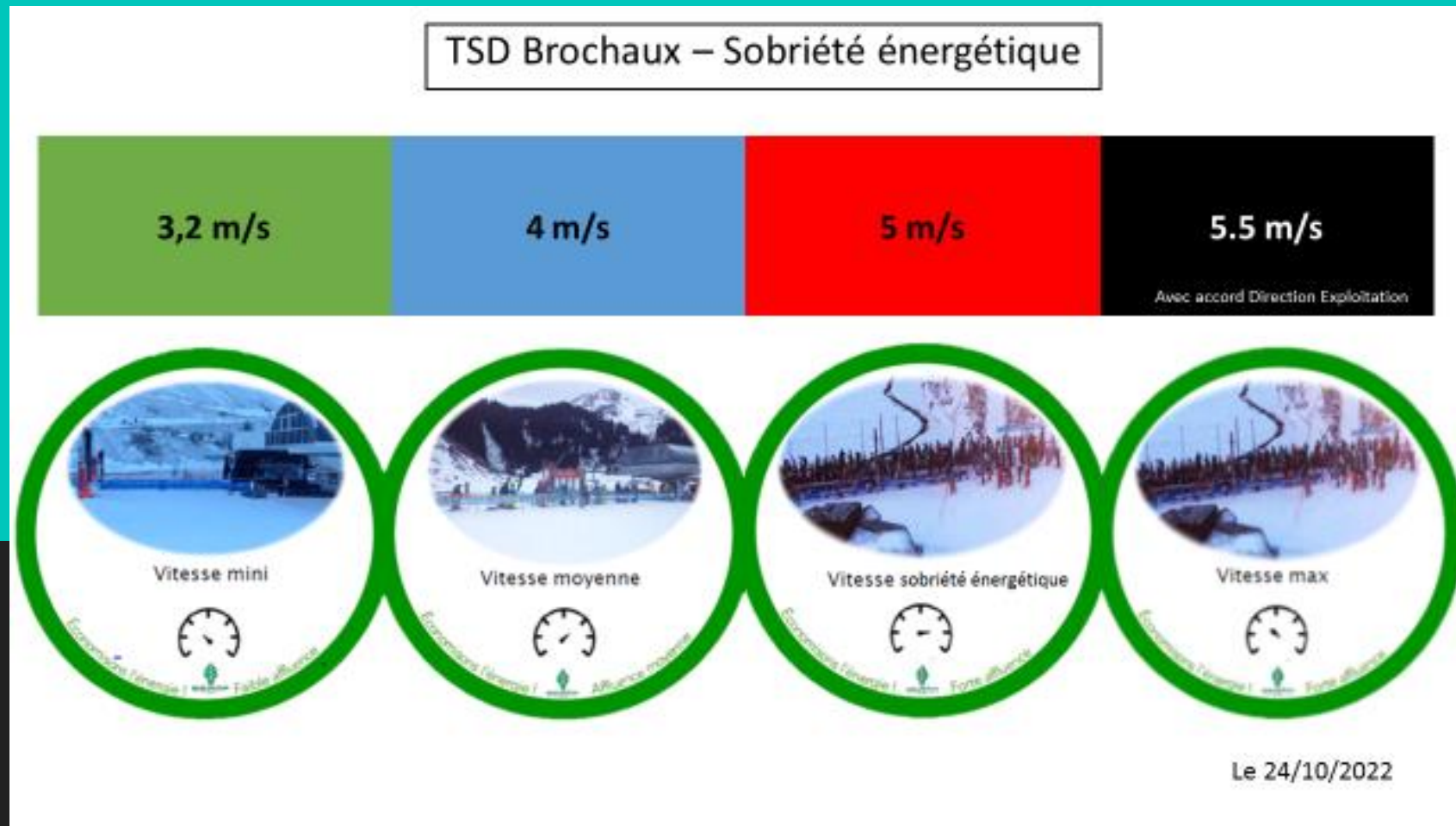
### Définition des vitesses - Sobriété énergétique

Avoriaz le 24/10/2022

		Minimum		Intermédiaire		Sobriété énergétique		Maximum		Longueur de ligne (m)
		Vitesse (m/s)	Temps (min:sec)	Vitesse (m/s)	Temps (min:sec)	Vitesse (m/s)	Temps (min:sec)	Vitesse (m/s)	Temps (min:sec)	
35	Prodains	4	06:33	5	05:14	5.5	04:46	7	03:44	1571
TC9	Ardent	4.1	05:57	5	04:52	5.5	04:26	6	04:04	1462
TC6	Super Morzine	4	05:58	4.2	05:41	4.6	05:12	5	04:47	1434
TSD6	Brochaux	3.2	05:06	4	04:05	5	03:16	5.5	02:58	979
	Chaux-Fleurie	3.6	05:19	4.2	04:33	4.6	04:10	5	03:50	1148
	Fornet	4	06:47	4.2	06:28	4.6	05:54	5	05:26	1629
	Grandes Combes	4.2	07:44	4.6	07:04	5	06:30	5.5	05:55	1950
	Proclou	4.2	06:22	4.9	05:28	5.5	04:52	5.5	04:52	1606
	Prolays	4	08:05	4.2	07:42	4.6	07:02	5	06:28	1940
	Séraussaix	3	05:41	3.5	04:53	4	04:16	5.5	03:06	1024
	Stade	3	04:17	3.5	03:41	4	03:13	5	02:34	772
	Tour	3.2	04:02	4.2	03:04	4.6	02:48	4.6	02:48	774
	Cases	4	08:36	4.2	08:12	4.6	07:29	5	06:53	2065
Léchère	4	07:16	4.2	06:55	5	05:49	5.5	05:17	1743	
TSD4	Choucas	3.7	05:58	4.2	05:15	4.5	04:54	5	04:25	1323
	Lac Intrêts	4	07:04	4.2	06:44	4.5	06:17	5	05:39	1696
	Lindarets	3.6	05:46	4	05:11	4.3	04:50	4.6	04:31	1245
	Mossettes	4	09:54	4.2	09:26	4.6	08:37	5	07:55	2376
	Zore	3.6	06:01	4.2	05:09	4.5	04:49	5	04:20	1299
TSF3	Cuboré	1.9	08:27	2.1	07:39	2.1	07:39	2.3	06:59	963
	Plateau	1.5	08:01	1.7	07:05	1.7	07:05	2	06:01	722

# La formation des conducteurs RM à Avoriaz

Formation à une conduite plus sobre



## Le suivi, l'évolution et les points de vigilance

Suivre le taux satisfaction client et le taux de réussite (forte implication de la direction d'exploitation et des chefs de secteur)

Poursuivre un recrutement ciblé

Faire connaître nos métiers auprès de nos jeunes (intervention dans les collèges et lycées)

Créer un pôle de formation?

Demain: Evolution possible via l'assistance caméra et IA

Ne pas perdre la main sur l'installation, cela doit rester une aide à la décision afin que le conducteur garde la place qu'il mérite au sein de l'entreprise, le ressenti est important dans nos métiers proche des éléments suivants: le vent, l'orage, les bruits suspects, le niveau de la clientèle...

**Merci de votre attention  
et bonne saison à tous**