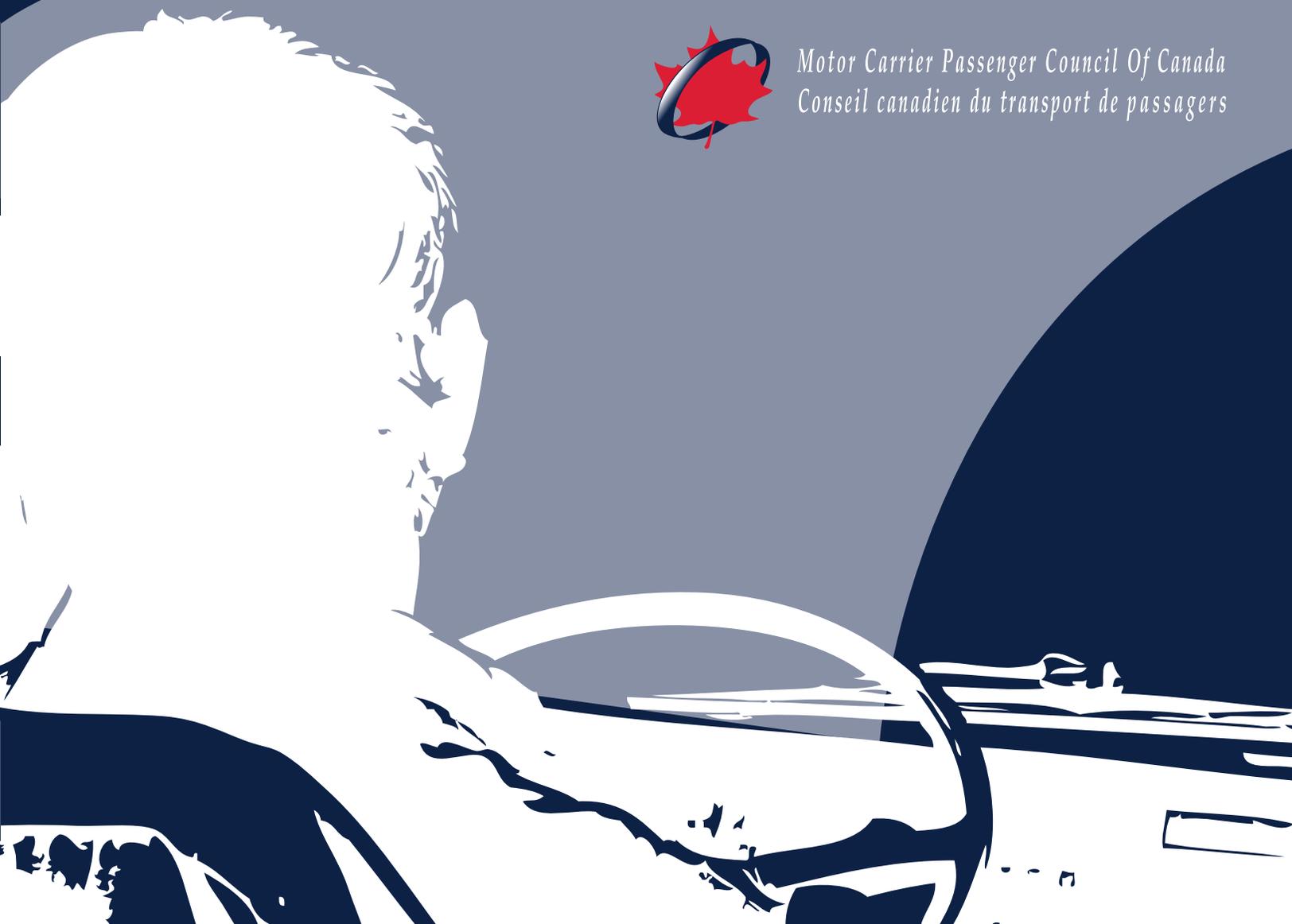


# Normes Professionnelles Nationales CONDUCTEUR / CONDUCTRICE D'AUTOBUS

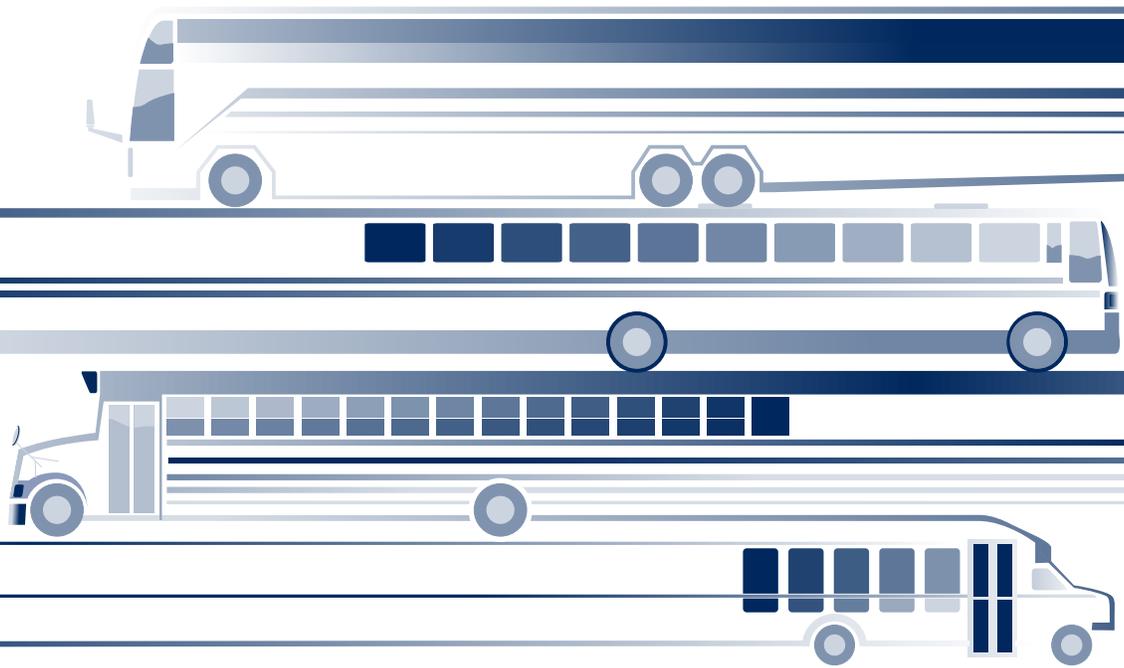


*Motor Carrier Passenger Council Of Canada  
Conseil canadien du transport de passagers*





Motor Carrier Passenger Council Of Canada  
Conseil canadien du transport de passagers



# Normes Professionnelles Nationales

## CONDUCTEUR / CONDUCTRICE D'AUTOBUS

---

*Available in English under the title:  
National Occupational Standards for  
PROFESSIONAL BUS OPERATOR*



# INTRODUCTION

---

L'industrie moderne du transport routier de passagers joue un rôle déterminant au sein de l'économie canadienne et c'est un milieu où il fait bon travailler et faire carrière. Tous les jours, nous assurons le déplacement de millions de passagers et nous prévoyons soutenir notre croissance à l'avenir. La nouvelle technologie nous offre de nouvelles possibilités et les techniques modernes sont garanties d'une industrie vibrante, à l'écoute de sa clientèle. Nous travaillons tous ardemment pour offrir des services améliorés et de qualité supérieure à nos clients et par conséquent, toute une gamme de compétences sont nécessaires pour répondre aux attentes du public.

Créé en janvier 1999 en partenariat avec Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDC), le Conseil canadien du transport de passagers se penche sur les questions en matière de ressources humaines auxquelles est confrontée l'industrie du transport routier de passagers.

## Ce secteur se compose du:

**Transport en commun** assurant le transport de passagers dans les milieux urbains;

**Transport interurbain** assurant les services réguliers de transport interurbain et rural;

**Transport nolisé et d'excursion** assurant les services de transport par autocar pour des groupes et des excursions touristiques;

**Transport scolaire** assurant le transport des écoliers de la maison à l'école et vice versa dans les autobus jaunes classiques ainsi que les activités prenant place en dehors de l'école;

**Transport adapté** assurant le transport de personnes ayant des besoins spéciaux.

Le Conseil représente les intérêts de plus de 100,000 employés à travers le Canada, et a reçu le mandat d'assurer la collaboration entre les représentants des entreprises, des syndicats, des associations et des gouvernements dans le but de rehausser les normes en matière de ressources humaines ainsi que le rendement et la notoriété de l'industrie.

La présente Norme professionnelle est le fruit du travail des professionnels de l'industrie et elle décrit les compétences, les connaissances et les capacités requises pour s'acquitter des tâches d'un instructeur et formateur de conduite pour les conducteurs d'autobus professionnel. Les normes professionnelles peuvent servir à maintes fins, y compris comme référence pour la formation, l'élaboration de programmes d'études, le recrutement, l'amélioration du rendement et de la gestion, le perfectionnement professionnel et l'accréditation des conducteurs.

---

Pour obtenir des exemplaires de la norme ou pour de plus amples renseignements, communiquez avec le Conseil canadien du transport de passagers à l'adresse suivante:

### **Conseil canadien du transport de passagers**

9555 Yonge Street, Suite 306  
Richmond Hill, Ontario, Canada  
L4C 9M5

[info@conseilautobus.ca](mailto:info@conseilautobus.ca)

[www.conseilautobus.ca](http://www.conseilautobus.ca)  
[www.buscouncil.ca](http://www.buscouncil.ca)

©Tous droits réservés. La reproduction de cette publication en partie ou en totalité, sans autorisation écrite préalable du Conseil canadien du transport de passagers est interdite.

Produit 2000.

Révisé, 2003, 2006, 2009 et 2012.

Réédité Janvier 2013.

\* Note : Pour alléger le texte, il est convenu que l'emploi de la forme masculine englobe la forme féminine.



# Table des matières

---

LES REMERCIEMENTS		5
LE CONSEIL CANADIEN DU TRANSPORT DE PASSAGERS		10
LE GUIDE DE LA NORME PROFESSIONNELLE		11
LE CHAMP D'APPLICATION		15

---

L'ANALYSE – SECTION 1		18
<b>BLOC A</b>	<b>LES OPÉRATIONS AVANT/APRÈS</b>	<b>19</b>
Tâche 1	Se présente au travail	19
Tâche 2	Effectue la ronde d'inspection	20
Tâche 3	Effectue les procédures post-opération	22
<b>BLOC B</b>	<b>LA CONDUITE DU VÉHICULE</b>	<b>23</b>
Tâche 4	Conduit le véhicule	23
Tâche 5	Respecte les procédures sécuritaires d'embarquement et de descente	26
Tâche 6	Respecte les lignes directrices quant à l'horaire	29
Tâche 7	Veille à la sécurité et au confort des passagers	30
<b>BLOC C</b>	<b>LE SERVICE À LA CLIENTÈLE</b>	<b>32</b>
Tâche 8	Accueille les passagers	32
Tâche 9	Répond aux demandes des passagers	33
Tâche 10	Règle les situations difficiles	34
<b>BLOC D</b>	<b>L'ADMINISTRATION</b>	<b>36</b>
Tâche 11	Établit des rapports avec les autres	36
Tâche 12	Prépare des rapports	38
<b>BLOC E</b>	<b>LES INTERVENTIONS D'URGENCE</b>	<b>40</b>
Tâche 13	S'occupe des urgences des passagers	40
Tâche 14	S'occupe des urgences concernant le véhicule	41
Tâche 15	S'occupe des urgences d'ordre public	43

# Table des matières

---

<b>L'ANALYSE – SECTION 2</b>		<b>45</b>
<b>BLOC F</b>	<b>LE TRANSPORT EN COMMUN</b>	<b>46</b>
Tâche 16	Interagit avec les passagers urbains	46
Tâche 17	Manœuvre les véhicules urbains	47
<b>BLOC G</b>	<b>LE TRANSPORT SCOLAIRE</b>	<b>49</b>
Tâche 18	Arrête le véhicule	49
Tâche 19	Fait monter et descendre les écoliers	50
Tâche 20	S'occupe des écoliers	52
<b>BLOC H</b>	<b>LE TRANSPORT INTERURBAIN</b>	<b>53</b>
Tâche 21	Interagit avec les passagers interurbains	53
Tâche 22	Manipule les bagages et le fret	55
<b>BLOC I</b>	<b>LE TRANSPORT NOLISÉ ET D'EXCURSION</b>	<b>56</b>
Tâche 23	Interagit avec les passagers des groupes d'excursion	56
Tâche 24	Manœuvre le véhicule	57
<b>BLOC J</b>	<b>LE TRANSPORT ADAPTÉ</b>	<b>59</b>
Tâche 25	Planifie l'itinéraire	59
Tâche 26	Aide les passagers à s'asseoir et à se relever	60
Tâche 27	Manœuvre le véhicule pour assurer un accès sécuritaire	62
Tâche 28	Prend attention aux besoins spéciaux	63
<b>ANNEXE A:</b>	<b>LE TABLEAU DU PROFILE DES TÂCHES</b>	<b>65</b>

# LES REMERCIEMENTS

Le Conseil canadien du transport de passagers tient à remercier sincèrement tous les représentants des nombreuses entreprises de transport, des associations, des syndicats ainsi que les conducteurs qui ont contribué, de façon directe ou indirecte, à la publication initiale publiée en 2000 et les révisions subséquentes qui se sont tenues en 2003, 2006, 2009 et 2012.

Doug Andrews	Have Bus Will Travel Inc.	Ontario
Doug Anscombe	Calgary Transit	Alberta
John R Atkinson	Erie Coach lines	Ontario
Glenn Attridge	Attridge Transportation	Ontario
Brian Baker	Burlington Transit	Ontario
John Barbosa	Kingston Transit	Ontario
Sheilagh Beaudin	Canadian Bus Association	Ontario
Marie Josée Bédard	Société de transport de l'Outaouais	Québec
David Bentley	Mississauga Transit	Ontario
Bill Best	Lethbridge Transit	Alberta
Brad Boswell 2003	Coast Mountain Bus Company	Colombie-Britannique
Carlo Bevilacqua 2000/2003	Ontario Northland and United Transportation Union	Ontario
Bob Bradford	Alberta Student Transportation Advisory Council	Alberta
Janet Bradshaw	St John's Transportation Commission	Terre-Neuve
Bill Brandsma	Calgary Transit	Alberta
Rick Borland	City of Winnipeg Transit System	Manitoba
Troy Bowden	City of Yellowknife	Territoires-du-Nord-Ouest
Joe Brown 2000/2003	Calgary Transit	Alberta
Wayne Burnash 2000/2003	Edmonton Transit	Alberta
Elizabeth Cameron	OC Transpo	Ontario
Bruno Capone	Richmond Hill Transit	Ontario
Lorraine Card	Greyhound Canada Transportation Corp.	Alberta
David Carroll 2000/2003	Motor Coach Canada	Ontario
Bruce Cave	Lethbridge Transit	Alberta
Rene Champagne	Calgary Transit	Alberta
David A Clarke	Transhelp Region of Peel	Ontario
Linda Clarke	Laidlaw Transit Ltd.	Ontario
Laura Cochrane	Parkview Transit	Ontario
Michael Colborne	Pacific Western	Alberta
Theresa Cole	Halifax Regional Municipality et Syndicat uni du transport	Nouvelle-Écosse
Roger Cook	Cook Bus Lines	Ontario
John Coombs	Greyhound Canada Transportation Corp.	Ontario
Sylvie Corbin	Autocars Orléans Express inc.	Québec
Ronald Coulombe	Les Transports L.A. Coulombe inc.	Québec
James Courtney 2000/2003	Cardinal Coach Lines	Alberta
Les Cross	Laidlaw Transit Ltd.	Ontario
Brian Crow	Motor Coach Canada	Ontario
Owen S. Cu	South Coast Transportation	Colombie-Britannique
Bill Cunningham	Mississauga Transit	Ontario
Huguette Dallaire	Corporation Métropolitaine de transport de Sherbrooke	Québec
Jim Davidson 2006	Burlington Laidlaw School Bus	Ontario
Brenda Deck	H.A.G.I. Transit	Ontario
Len Dehek 2012	Edmonton Transit	Alberta
Wilma Delaney 2009	Stock Transportation	Ontario
Jean Delisle	Autocars Orléans Express	Québec
Jacques Demers	Société de transport de Sherbrooke	Québec
Yves Devin	Société de transport de Montréal	Québec
Patricia Diamante	Autocars Connaisseurs inc.	Québec

## Les remerciements (suite)

Mark DiCosmo	Fantasy Coach Lines	Ontario
Larry Dinyer	Dinyer Bus lines	Ontario
Jocelyne Dion-Tourville	Autobus B. Dion (Windsor) ltée.	Québec
Rick Donaldson	Ontario School Bus Association	Ontario
Michael Dubeau	Penetang Midland Coach Lines	Ontario
Larry Ducharme	London transit Commission	Ontario
Linda Duhamel 2012	First Student/Autobus Transco	Québec
Marc Drolet 2006	Autocars Orléans Express inc.	Québec
James Dwyer	Laidlaw Transit Ltd.	Ontario
Romano Faganely	Greyhound Canada Transportation Corp. et Syndicat uni du transport	Ontario
Annette Faille	Autobus Transco (1988) inc.	Québec
Dean Faithful	Calgary Handi-bus Association	Alberta
Daniel Farr	Farr's Coach Lines	Ontario
Tony Fenlon 2003	Victoria Regional Transit	Colombie-Britannique
Richard Ferguson	Saskatoon Transit Services	Saskatchewan
Joel Fillion	Autocars Dupont membre du groupe Autocars Orléans Express inc.	Québec
Peter Fischer	Fredericton Transit	Nouveau-Brunswick
Terry Fischer	Tot-tem Transportation	Alberta
Greg Fisher 2009	Saskatoon Transit	Saskatchewan
Mike Fleming 2006	Coach Canada et Syndicat uni du transport	Ontario
François Fortin 2012	Société de transport de Montréal	Québec
Jacques Fortin	Société de transport de Montréal	Québec
Ken Foster 2000/2003	Syndicat uni du transport	Ontario
Mickey Frost	Burlington Transit	Ontario
Ray Frost 2000/2003	Trentway-Wagar	Québec
Louis Gagné	Autocars Orléans Express inc.	Québec
Michel Galland	Autobus Galland Ltée	Québec
Brent Gibney	Greyhound Canada Transportation Corp.	Manitoba
Eric Gillespie	St-Catherine Transit	Ontario
George Gratton	Société de transport de l'Outaouais	Québec
Denys Guévin	Autobus Aston inc.	Québec
Michael Hall	Greyhound Canada Transportation Corp.	Alberta
Greg Hammond	Hammond Transportation Ltd	Ontario
Don Hnetka	Regina Transit System	Saskatchewan
Bill Holmes 2003	OC Transpo	Ontario
Glenn Hughes	Project Lift Inc.	Ontario
Larry Hundt	Great Canadian Coaches Inc	Ontario
Lynn Ivatt 2006	GO Transit	Ontario
Gurpreet Jagpal 2009	First Student	Ontario
Martha Jakowlew	Elliot Coach Lines	Ontario
Marierose Jenner 2012	Region of Peel Transhelp	Ontario
Alan Jones 2009	Veolia Transportation	Ontario
Normand Jutras	Jutras Transportation	Ontario
Dwight Kawalik 2003	Southland Transportation	Calgary
Katherine Keam 2009, 2012	Shuswap District #83	Colombie-Britannique
Gary Kennedy	Langdon's Coach lines	Ontario
Neil Killens	Pickering Transit	Ontario
John King	Victoria regional Transit System	Colombie-Britannique
Brenda Knights	Coast Mountain Bus Company	Colombie-Britannique
Jon Knowles	Parkview Transit	Ontario
Jerry D. Knox	Ontario Northlands	Ontario
Thomas Kukovica	United Food and Commercial Workers International Union	Ontario
Norman Kyle	City of Yellowknife	Territoires-du-Nord-Ouest
Luc Lafrance	Association du transport écolier du Québec	Québec

## Les remerciements (suite)

Cindy Laidlaw	Laidlaw Transit	Colombie-Britannique
Ian Laird 2012	First Group/Greyhound et Syndicat uni du transport	Ontario
Sylvain Langis	Autocars Orléans Express inc.	Québec
Michel Larocque 2000/03/06	Autobus Transco (1988) inc.	Québec
Hervé La Salle	Autobus La Salle ltée.	Québec
Jackie Laurie 2003	Ontario School Bus Association	Ontario
Stu Lawton	Coast Mountain Bus Company	Colombie-Britannique
David Leach	Greyhound Canada Transportation Corp.	Alberta
Allan Lebarge	Corporation Voyageur Corp.	Ontario
Serge Lefebvre	Autocars Jeannois inc.	Ontario
Gaston Lemay	Transport scolaire Emilius Lemay inc.	Québec
Heather Leslie	International Stage Lines	Colombie-Britannique
Mel Levandoski 2003	Grey Goose	Manitoba
Jim Lightle	Pacific Western	Alberta
Michael Linton	Greyhound Canada Transportation Corp. et Syndicat uni du transport	Manitoba
Jean-Pierre Lord 2000/2003	Autocars Orléans Express inc.	Québec
Paul MacDonald	Halifax Regional Municipality et Syndicat uni du transport	Nouvelle-Écosse
Paul Macdonell	Syndicat uni du transport	Ontario
M.J. Gigi Mallais	Toronto Transit Commission	Ontario
Ross Mark 2009	Greyhound Canada Transportation Corp.	Ontario
Frank Marsh 2009	Greyhound Canada Transportation Corp. et Syndicat uni du transport	Ontario
Glen Marshall	Brampton Transit	Ontario
Keith Martin	City of Winnipeg Transit System	Manitoba
Wayne McArthur	Gray Line of Victoria	Colombie-Britannique
Frank McCarey	Saint John Transit Commission	Nouveau-Brunswick
John McCormick 2003	Saskatoon Transit et Syndicat uni du transport	Saskatchewan
Norm McLeod	Transhelp Region of Peel	Ontario
Robert J. McLeod	Victoria Regional Transit System	Colombie-Britannique
Darlene McNamara 2012	Delaney Bus Lines Ltd.	Ontario
Garry McRadu	Regina Transit System	Saskatchewan
H.J. Mehra	Can-Ar Coach Service Bus Charters	Ontario
Mike Melanson	Acadian Lines Ltd.	Nouveau-Brunswick
Frank Merkl	Medicine Hat Transit	Alberta
Shane Merriman 2006	Chilliwack School District #33	Colombie-Britannique
Ginette Milord	Réseau de transport de la Capitale	Québec
Malcom Morris	Kingston Transit	Ontario
David Murphy	Cornerbrook Transit	Terre-Neuve
William Newton	Richmond Hill Transit	Ontario
Kerry O'Leary	OC Transpo	Ontario
Don O'Meara 2000/2009	GO Transit	Ontario
Nicole Ouellette	Société de transport de l'Outaouais	Québec
Joe Palangio	Deluxe Coach and Northern Trails	Ontario
Mary Anne Pankiw	GO Transit	Ontario
Dorothy Paquet 2012	Pacific Western Transportation	Alberta
Denis Paquette 2009	Société de transport de Montréal	Québec
Angus Patterson 2009	Coast Mountain Bus Company	Colombie-Britannique
Jim Pattison 2003	Pacific Western	Ontario
Jerry Peniuk	Whitehorse Transit	Yukon
Maureen Perry	Trentway-Wagar	Ontario
Judith Powell	St John's Transportation Commission	Terre-Neuve
John Prendergast	Sharp Bus Lines Ltd.	Ontario
Bill Price	City of Sudbury	Ontario
Jean-Guy Provost	Les Autobus Boucherville inc.	Québec
C. Randell	SMT (Eastern) Ltd.	Nouveau-Brunswick

## Les remerciements (suite)

Guy Ranger	H.A.G.I. Transit	Ontario
Emma Rego 2006	Transhelp	Ontario
Normand Renaud	Normand Renaud inc.	Québec
Terry Richardson 2012	OC Transpo Para Transit	Ontario
Vaughn Richmond	Richmond's School Coach Ltd.	Ontario
Randy Rieger	Medicine Hat Transit	Alberta
Michael Roschlau	Canadian Urban Transit Association	Ontario
Walter Rudderham	Cape Breton Regional Transit Authority	Nouvelle-Écosse
Scott Ruddick 2000/2003	Canadian Urban Transit Association	Ontario
Nick Sanders 2003	Stock Transportation	Ontario
Guy Sauvageau 2003	Société de transport de l'Outaouais	Québec
Dave Shearme	London Transit Commission	Ontario
Susan Sebert 2000/2003	Réseau de transport de la Capitale	Québec
Tim Secord	United Transportation Union	Ontario
Yves Séguin	Autobus Yves Séguin & Fils Inc.	Québec
Louise Senécal	Société de transport de la Rive-Sud de Montréal	Québec
Dan Sguigna	Greyhound Canada Transportation Corp.	Ontario
Larry Shantz	Shantz Coach Lines	Ontario
Robert Shantz	Shantz Coach Lines	Ontario
Bill Shoults 2003	Greyhound Canada Transportation Corp.	Ontario
Harminder S. Sidhu 2006	Coast Mountain Bus Company	Colombie-Britannique
Ron Siggs	Cardinal Coach Lines	Colombie-Britannique
John Sirovyak	Edmonton Transit	Alberta
Dave Smith	Project Lift Inc.	Ontario
Jaswinder Sodhi 2012	GO Transit	Ontario
Barry Stannard	GO Transit	Ontario
Dan Stock	Stock Transportation	Ontario
Ron Stonier	Majestic Mountain Tours	Alberta
Cliff Strickler 2006	Calgary HandiBus Ass. and Amalgamation	Alberta
Chris Sugimoto	Lethbridge Transit	Alberta
Mike Sullivan	Greyhound Canada Transportation Corp.	Ontario
Jim Switzer	Laidlaw Educational Services	Ontario
Sandy Szabo	Red Deer Transit et Syndicat uni du transport	Alberta
Flo Tessier 2000/06/09	Greyhound Canada Transportation Corp. et Amalgamated Transit Union	Ontario
Frédéric Thibeault 2006	Réseau de transport de la Capitale	Québec
Dave Thomas 2012	Ambassateurs Gray Line	Nouvelle Écosse
Phil Thornton-Joe 2003	Victoria Regional Transit	Colombie-Britannique
Sue Timmerman	Alberta Student Transportation Advisory Council	Alberta
Gene Trottier	G. A. Trottier	Ontario
Pierre Vandelay	Société de transport de la Rive-Sud de Montréal	Québec
Ibrahim Vayid	OC Transpo	Ontario
Marc-André Vigeant	Société de transport de Laval	Québec
Gladys R. Wagner	Laidlaw Transit Ltd	Alberta
Graham Walker 2000/2003	GO Transit	Ontario
Wayne Warren 2009	Peel TransHelp	Ontario
Leo Weaver	Saskatchewan Transportation Corp. et Syndicat uni du transport	Saskatchewan
Gary Webster	Toronto Transit Commission	Ontario
Debbie Wellein 2009/2012	Société de transport de Montréal	Québec
Robin West 2000/03/06/09/12	Halifax Regional Municipality et Syndicat uni du transport	Nouvelle-Écosse
Gord Wood 2003/2006	Coach Canada	Ontario
J.W. Woods	City of Sudbury	Ontario
Dean Wright	Pacific Western	Alberta

# Les remerciements (suite)

Le Conseil canadien du transport de passagers tient à souligner l'appui et les bons conseils offerts par le Comité directeur et les membres du conseil d'administration qui ont servi en 2000.

## CONSEIL D'ADMINISTRATION

Carlo Bevilacqua	Ontario Northland et travailleurs unis des transports
Rene Champagne	Calgary Transit
Linda Clarke	Laidlaw Transit Ltd.
John Coombs	Greyhound Canada Transportation Corp.
Sylvie Corbin	Autocars Orléans Express inc.
Romano Faganely	Greyhound Canada transportation Corp. et Syndicat uni du transport
Michel Larocque	Autobus Transco (1988) inc.
Mary Anne Pankiw	GO Transit
Maureen Perry	Trentway-Wagar
Scott Ruddick	Association canadienne du transport urbain
Ibrahim Vayid	OC Transpo
Marc-André Vigeant	Société de transport de la Ville de Laval
Robin West	Municipalité Régionale de Halifax et Syndicat uni du transport

## COMITÉ DIRECTEUR

Sheilagh Beaudin	Association canadienne de l'autobus
Elizabeth Cameron	OC Transpo
Joan Crawford	Conseil Canadien de l'autobus
Les Cross	Laidlaw Transit Ltd
Richard Donaldson	Ontario School Bus Association
Warren Duthie	Ressources Humaines du Développement Canada
Ken Foster	Syndicat Uni du Transport
Eric Gillespie	St. Catherines Transit Commission
Thomas Kukovica	Syndicat international des travailleurs unis de l'alimentation et du commerce
Sylvain Langis	Autocars Orléans Express inc.
Hervé La Salle	Autobus La Salle Ltée
Kerry O'leary	OC Transpo
Paul Macdonell	Syndicat Uni du Transport
Michael Roschlau	Association Canadienne du Transport Urbain
Tim Secord	Travailleurs Unis des Transports
Dan Sguigna	Greyhound Canada Transportation Corp.
John Zenco	Ressources humaines et Développement des compétences Canada

Une reconnaissance tout à fait particulière s'adresse à M. Mike Chapman qui a su travailler avec les représentants de l'industrie dans le but d'élaborer la Norme professionnelle, secondé par Mme Carol Chapman, M. Christopher Maddocks et Mme Mary Olscamp.

Le Conseil canadien du transport de passagers tient également à souligner la contribution financière de Ressources humaines et Développement des compétences Canada (RHDCC), et du programme Initiatives de partenariats sectoriels (IPS).

## MISSION

La mission du Conseil vise à développer, à promouvoir et à rehausser les compétences humaines en échangeant sur les ressources, les talents et les meilleures pratiques dans le but d'assurer la croissance du chiffre d'affaires et l'épanouissement du personnel au sein de l'industrie du transport par autocar.

## BUTS

- Rehausser la reconnaissance et la valeur du professionnel au sein de l'industrie du transport routier des passagers.
- Promouvoir et partager l'excellence au sein de l'industrie grâce à l'établissement d'un inventaire des meilleures pratiques à l'échelle de l'industrie en matière de perfectionnement des ressources humaines.
- Être le porte-parole national et la voix collective quant aux questions liées aux ressources humaines
- Élaborer des normes pour les programmes d'études et de formation accrédité menant à un certificat qui atteste des compétences, des connaissances et des attitudes d'une personne.
- Soutenir et appuyer les efforts déployés pour attirer les gens à faire carrière au sein de l'industrie du transport routier des passagers.
- Établir les normes professionnelles nationales décrivant les compétences et les attitudes requises d'une personne pour occuper un poste et s'acquitter des fonctions de façon compétente.

Dans la poursuite de ses objectifs, le mandat du Conseil propose d'offrir un soutien au secteur du transport des passagers en assurant les services suivants:

- Recherche et établissement des exigences en matière de compétences et des besoins de formation;
- Conseils sur le recrutement, la sélection, l'apprentissage en milieu de travail et sur les lignes directrices portant sur l'évaluation;
- Représentations auprès des gouvernements quant aux besoins de formation au sein de l'industrie;
- Assistance pour accéder au financement des programmes de ressources humaines et de formation;
- Collaboration avec les établissements d'enseignement dans le but d'identifier les cheminements de carrière possibles et d'en établir leur accès;
- Collaboration avec le secteur dans le but de rehausser le métier de conducteur d'autobus;
- Rayonnement du profil public de l'industrie et accroissement de l'achalandage;
- Renforcement de la sécurité au sein de l'industrie (commerce et emploi);
- Stabilisation de la dotation en main-d'œuvre;
- Concertation avec les représentants de l'industrie et des gouvernements afin de perpétuer et d'élargir le principe de l'autorégulation au sein de l'industrie;
- Établissement d'une banque de ressources centralisée (base de données, bibliothèque, programmes, documentation).

*LE GUIDE DE LA NORME PROFESSIONNELLE*

---



# LA NORME PROFESSIONNELLE

## LES NORMES PROFESSIONNELLES, DE QUOI S'AGIT-IL?

Les normes définissent les compétences, les connaissances et les habiletés nécessaires à l'exécution d'un métier.

**Dans l'industrie du transport routier des passagers, les normes sont pertinentes puisqu'elles englobent:**

- les différents milieux de travail ;
- l'application "sur le champ";
- la reconnaissance de l'expertise et de l'expérience;
- l'acquisition de nouvelles compétences et connaissances; et
- une mise au point par l'industrie elle-même.

## LES AVANTAGES DES NORMES

### Les professionnels de l'industrie

- offrent des assises pour le perfectionnement professionnel;
- assurent la motivation pour acquérir de nouvelles compétences et les perfectionner;
- offrent une plus grande satisfaction au travail grâce à des réalisations personnelles; et
- rehausse l'image professionnelle et publique de l'industrie.

### Les employeurs et les propriétaires

- offrent des conseils en matière de recrutement, de formation et de perfectionnement du personnel;
- assurent les moyens pour accroître la compétitivité et la rentabilité;
- identifient les tâches et les rôles clés;
- veillent à ce que les compétences du personnel soient utilisées à bon escient;
- aident à la création d'effectifs compétents, polyvalents et motivés; et
- aident à promouvoir l'industrie comme choix de carrière auprès de nouveaux venus sur le marché.

### Les éducateurs

- établissent les fondements du programme d'études et du perfectionnement professionnel; et
- identifient les secteurs requérant une expertise.

### La collectivité

- assure un cadre national décrivant les besoins identifiés en matière de compétences, connaissances et habiletés pour la profession;
- maintient les indicateurs-repères de performance, axés sur l'industrie et reconnus à l'échelle nationale;
- et assure les moyens pour une utilisation efficace des ressources nationales.

# *LA NORME PROFESSIONNELLE*

---

## **L'ACCREDITATION ?**

Si les représentants de l'industrie désirent obtenir la reconnaissance professionnelle du métier de conducteur d'autobus, il faut entreprendre la démarche d'accréditation; ainsi, la norme professionnelle constitue le point de départ pour l'élaboration des critères d'accréditation.

## **L'ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE**

La présente norme professionnelle a été conçue et validée par des personnes ayant une grande expérience et expertise du milieu du transport par autobus.

En septembre 1999, une étude exhaustive des normes provinciales et internationales existantes a été menée.

En novembre 1999, quatorze représentants de l'industrie, principalement de l'Est du Canada, se sont réunis à Ottawa (Ontario) pour participer à un atelier d'analyse professionnelle.

En février 2000, treize représentants principalement de l'Ouest du Canada, se sont réunis à Vancouver (Colombie-Britannique) pour valider l'analyse et la démarche.

En avril 2000, l'ébauche définitive du document est transmise à 116 personnes, organismes et exploitants au sein de l'industrie afin de recueillir leurs commentaires. Tous les répondants ont appuyé la norme et certains ont indiqué quelques petits changements ou ajouts qui ont été incorporés dans le présent document.

En décembre 2003 vingt six représentants de l'industrie et cinq représentants du secteur de l'éducation se sont réunis à Vancouver (Colombie-Britannique) pour faire une révision de la norme.

En septembre 2006 douze représentants de l'industrie se sont réunis à Toronto (Ontario) pour faire une révision de la norme.

En novembre 2009 quinze représentants de l'industrie se sont réunis à Toronto (Ontario) pour faire une révision de la norme.

En novembre 2012 treize représentants de l'industrie se sont réunis à Montréal (Québec) pour faire une révision de la norme.

# LA NORME PROFESSIONNELLE

## LA STRUCTURE DE LA NORME

En vue de faciliter la compréhension de la nature même du métier, le travail accompli est divisé comme suit :

<b>BLOC</b>	Un <i>bloc</i> représente la plus grande division au sein de l'analyse, et reflète une opération distincte pertinente à l'emploi.
<b>TÂCHE</b>	Une <i>tâche</i> est une activité unique, mesurable et observable qui, combinée à d'autres activités, constitue les étapes logiques et nécessaires dont le professionnel doit s'acquitter pour effectuer une affectation relevant d'un bloc.
<b>ÉNONCÉ CONTEXTUEL</b>	L' <i>énoncé contextuel</i> définit les paramètres de la tâche.
<b>SOUS-TÂCHE</b>	Une <i>sous-tâche</i> est la plus petite division d'une activité de travail qui, combinée avec d'autres sous-tâches, décrit pleinement toutes les fonctions d'une tâche.
<b>CONNAISSANCES ET CAPACITÉS</b>	Les <i>connaissances et capacités</i> sont les compétences dont dispose une personne pour s'acquitter adéquatement de la sous-tâche.

## LA PRÉSENTATION DE LA NORME

La présente norme professionnelle est divisée en deux sections :

<b>SECTION 1</b>	Les blocs A – E s'appliquent à l'ensemble des conducteurs d'autobus.
<b>SECTION 2</b>	Les blocs F – J s'appliquent à certains segments de l'industrie. Fait à noter, bon nombre de conducteurs d'autobus professionnels travaillent dans plus de deux des secteurs décrits.

# LE CHAMP D'APPLICATION

---

## LES CONDUCTEURS D'AUTOBUS PROFESSIONNELS

Le titre « conducteur d'autobus professionnel » définit une personne, qui en raison de ses connaissances, sa formation et ses habiletés, est capable de conduire un véhicule moteur pour compte d'autrui, conçu pour le transport de passagers. Les conducteurs d'autobus professionnels travaillent typiquement dans l'un des cinq secteurs clés de l'industrie : le transport en commun, le transport interurbain, le transport scolaire, le transport nolisé et d'excursion et le transport adapté.

Les conducteurs d'autobus professionnels sont responsables de la conduite sécuritaire de leur véhicule en tout temps et dans des conditions atmosphériques et routières changeantes en respectant l'horaire. Normalement, ils travaillent seuls, sans supervision directe ce qui nécessite une grande autonomie et un sens de la responsabilité.

Les relations avec les passagers occupent une grande partie de leurs tâches quotidiennes. Les passagers d'aujourd'hui sont très exigeants quant à la qualité du service offert par le conducteur d'autobus. Pour assurer la pérennité de l'industrie, les conducteurs d'autobus professionnels doivent communiquer de façon efficace avec les passagers et satisfaire leurs besoins.

Les conducteurs d'autobus professionnels doivent constamment surveiller les passagers et les autres conducteurs. Ils doivent parfois composer avec des passagers difficiles et du manque de respect de la part des autres conducteurs tout en faisant preuve de tact et de diplomatie. Les conducteurs d'autobus professionnels doivent demeurer alertes en tout temps et bien gérer leur état de bien-être puisqu'ils sont appelés à conduire de longues heures avec des pauses minimales, à conduire durant les heures de pointe et selon des quarts de travail fractionnés et à composer avec le mauvais temps, les travaux de réfection et les conditions de circulation difficiles.

Les conducteurs d'autobus professionnels doivent être renseignés sur les divers systèmes mécaniques, électriques et électroniques activés par le conducteur selon le type d'autobus conduit; en outre, avec l'arrivée des nouvelles technologies, ces systèmes sont de plus en plus complexes. La technologie joue également un rôle important au sein des communications et de l'établissement des horaires d'autobus. La plupart des conducteurs d'autobus professionnels maintiennent maintenant des communications radio avec le répartiteur et certains véhicules sont dotés de systèmes de vidéo pour surveiller les passagers, de systèmes automatisés de localisation des véhicules, de système GPS – positionnement global - et de systèmes informatiques. Évidemment, ce recours sophistiqué à la technologie dans l'industrie du transport routier des passagers signifie que le personnel doit disposer de toute une gamme de compétences et d'habiletés, y compris des aptitudes techniques et des habiletés en affaires et en relations interpersonnelles. Les conducteurs doivent constamment parfaire leurs compétences et améliorer leurs connaissances.

Bien que cette exigence ne fasse pas partie intégrante de la norme professionnelle, les conducteurs d'autobus professionnels doivent maintenir un style de vie sain et s'auto-évaluer régulièrement quant à leur niveau de stress. Parfois, il se peut que des traumatismes personnels ou professionnels aient une incidence sur leur rendement au volant. Par contre, pour ne pas compromettre leur propre sécurité ni celle du public au cours de l'exercice de leurs fonctions, les conducteurs doivent être au courant de l'existence des programmes d'aide aux employés de la société ou des programmes communautaires.

# LE CHAMP D'APPLICATION

## LES CONDUCTEURS DU TRANSPORT EN COMMUN

Les conducteurs du transport en commun suivent des parcours reconnus dans les villages, les villes et les banlieues en ramassant les passagers aux arrêts désignés. Ils sont souvent appelés à conduire dans des conditions de circulation dense ou le long de rues congestionnées tout en s'occupant de la perception du prix des billets, de l'émission des titres de correspondance et la validation des cartes d'abonnement. Bon nombre des autobus urbains sont maintenant équipés pour l'accès des fauteuils roulants manuels et électriques et le conducteur doit aider à faire monter et à descendre le passager et à immobiliser le fauteuil roulant et le passager. Les conducteurs d'autobus professionnels rencontrent toute une diversité de passagers urbains ce qui rend le travail plus intéressant, disent certains. Assurer le service de transport en commun durant les heures de pointe peut aussi représenter des quarts de travail fractionnés pour les conducteurs et des autobus bien comblés.

## LES CONDUCTEURS DU TRANSPORT INTERURBAIN

Les conducteurs d'autocars interurbains ramassent les passagers aux terminus situés dans les centres- villes et les conduisent directement aux terminus d'autres villes. Cependant, certains conducteurs interurbains doivent s'arrêter fréquemment aux agences locales pour prendre ou déposer des passagers et des colis. La cueillette et la livraison de colis constituent une importante composante des tâches des conducteurs d'autocars interurbains; ils doivent soulever de lourds articles et maintenir les registres bien à jour. Ils sont appelés à conduire dans des régions éloignées sans communication radio ou téléphonique (cellulaire ou autre) fiable pour faire appel à l'aide dans les cas d'urgence. Ils passent de longues heures sur la route, souvent le soir et doivent tenir compte du confort et des besoins des passagers parcourant de longue distance.

## LES CONDUCTEURS DE TRANSPORT SCOLAIRE

Les conducteurs d'autobus scolaires assurent le transport des écoliers de la maison à l'école et vice versa, de l'école aux activités extra muros et par conséquent, ils doivent conduire dans des régions urbaines et rurales. En outre, ils ont la responsabilité supplémentaire de s'occuper des écoliers à bord du véhicule, d'assurer la discipline et de veiller à leur sécurité au moment de l'embarquement et de la descente de l'autobus et ce, le long de routes achalandées. Dans la plupart des régions, ils doivent aussi contrôler la circulation en ayant recours aux signaux clignotants de l'autobus. Bon nombre des autobus scolaires sont maintenant équipés pour l'accès des fauteuils roulants et les conducteurs doivent aider le passager à monter et à descendre et à immobiliser le fauteuil roulant à bord du véhicule. La certification de premiers secours et réanimation cardio-pulmonaire est aussi exigée dans quelques juridictions. Quelques conducteurs d'autobus sont maintenant exigés d'être conscients des étudiants ayant des besoins spéciaux ; comme l'autisme et les réactions allergiques.

# *LE CHAMP D'APPLICATION*

---

## **LES CONDUCTEURS DE TRANSPORT NOLISÉ ET D'EXCURSION**

Les conducteurs d'autocars nolisés et d'excursion transportent les passagers d'un point à l'autre dans un but précis, comme des tours de ville, des excursions à partir de leur hôtel jusqu'à la gare ou l'aéroport, ou il peut s'agir d'assurer le transport d'équipes sportives ou des groupes de personnes âgées. En outre, ils doivent souvent jouer le rôle du guide touristique et par conséquent, transmettre leurs connaissances des lieux historiques et des points d'intérêt. Certaines excursions peuvent durer jusqu'à 30 jours, ce qui signifie que les conducteurs d'autocars d'excursion doivent tenir compte des besoins des passagers pendant tout le trajet. Bien que les conducteurs d'autocars d'excursion passent parfois beaucoup de temps loin de leur domicile, la plupart des conducteurs disent que visiter de nouveaux lieux et rencontrer des gens constitue une forme de compensation. Les conducteurs d'autocar nolisé ou de tourisme doivent être conscients des règles et des restrictions transfrontalières et doivent vérifier la documentation des passagers avant le départ.

## **LES CONDUCTEURS DE TRANSPORT ADAPTÉ**

Les conducteurs du transport adapté transportent des passagers dans un milieu urbain en utilisant des véhicules équipés spécifiquement pour l'accès de fauteuils roulants, de fauteuils tricycles, et des personnes ayant des besoins particuliers. Les conducteurs assurent un service de transport porte-à-porte et viennent en aide aux passagers à partir de leur domicile jusqu'à l'embarquement et la descente du véhicule. Les conducteurs doivent être très sensibles aux besoins de leurs passagers et bon nombre d'entre eux sont obligés d'avoir leur carte de compétence en premiers soins.

# *L'ANALYSE – SECTION 1*

---

## ***BLOC COMMUN***

**BLOC A** LES OPÉRATIONS AVANT/APRÈS

---

**BLOC B** LA CONDUITE DU VÉHICULE

---

**BLOC C** LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

---

**BLOC D** L'ADMINISTRATION

---

**BLOC E** LES INTERVENTIONS D'URGENCE

---

APPLICABLES À TOUS LES CONDUCTEURS D'AUTOBUS PROFESSIONNELS

# BLOC A LES OPÉRATIONS AVANT/APRÈS

<b>TÂCHE 1</b>	<b>Se présente au travail</b>
	<b>Énoncé contextuel:</b> Bien que certains conducteurs conduisent le même autobus le long du même parcours tous les jours, la plupart des conducteurs doivent se présenter au répartiteur ou au système de répartition électronique pour obtenir leur affectation pour la journée. Ils doivent également se préparer pour les activités de la journée en lisant les avis et les directives et en rassemblant leur matériel. Certains conducteurs en milieux urbains ne se présentent pas au terminus, ils prennent la relève de l'autre conducteur le long d'un parcours.
<b>Sous-tâche 1.01</b>	<b>Se rapporte au répartiteur (le cas échéant)</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
1.01.01	connaissance de l'heure d'arrivée
1.01.02	connaissance du local du répartiteur
1.01.03	connaissance des directives de la société quant à l'arrivée
1.01.04	connaissance de l'affectation à exécuter
1.01.05	connaissance du matériel requis et du véhicule alloué
1.01.06	connaissance des lois et des politiques de la société en matière de toxicomanie
1.01.07	capacité de communiquer avec le répartiteur
1.01.08	capacité d'utiliser un système de répartition électronique
1.01.09	capacité de résoudre des conflits d'horaire
1.01.10	capacité d'interpréter les avis et les directives de la société portant sur les détours, entre autres.
<b>Sous-tâche 1.02</b>	<b>Examine les avis aux conducteurs</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
1.02.01	connaissance de l'emplacement des tableaux d'affichage
1.02.02	connaissance des codes spéciaux
1.02.03	connaissance de la pertinence des conditions d'échange d'informations
1.02.04	capacité de lire et de comprendre l'information
1.02.05	capacité de communiquer les conditions existantes à l'opérateur de relève

Sous-tâche 1.03	Prépare le matériel de travail
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>1.03.01 connaissance des titres de correspondance</p> <p>1.03.02 connaissance des formulaires</p> <p>1.03.03 connaissance des carnets de route manuel ou électronique</p> <p>1.03.04 connaissance des horaires et des instructions connexes à l'itinéraire</p> <p>1.03.05 capacité de remplir les formulaires et les carnets de route</p> <p>1.03.06 capacité de lire les cartes routières et les itinéraires</p> <p>1.03.07 capacité de vérifier la pertinence des cartes routières</p> <p>1.03.08 capacité d'installer les boîtes de perception où c'est applicable</p>



TÂCHE 2	Effectue la ronde d'inspection
	<p><b>Énoncé contextuel:</b></p> <p>Les conducteurs d'autobus professionnels sont responsables du fonctionnement sécuritaire de leur véhicule, même si un autre conducteur rentre d'un autre parcours avec le véhicule. Le conducteur doit s'assurer que le véhicule est sécuritaire, propre, opérationnel et prêt à entamer un autre circuit. Les conducteurs d'autobus professionnels font une inspection visuelle du véhicule de façon périodique lorsqu'ils sont en déplacement et peuvent être demandés de leur faire électroniquement.</p>

Sous-tâche 2.01	Inspecte visuellement le véhicule
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>2.01.01 connaissance des procédures d'inspection avant départ</p> <p>2.01.02 connaissance des formulaires requis à bord</p> <p>2.01.03 connaissance des codes de sécurité national, provinciaux et municipaux</p> <p>2.01.04 connaissance des lois régissant les véhicules moteurs</p> <p>2.01.05 capacité d'inspecter les feux, pneus, rétroviseurs, carrosserie, l'intérieur, etc.</p> <p>2.01.06 capacité de vérifier si l'équipement de sécurité est bien en place et fonctionne</p> <p>2.01.07 capacité de vérifier si tous les documents nécessaires sont bien à bord</p> <p>2.01.08 capacité de s'assurer que le véhicule est fonctionnel et sécuritaire</p>

Sous-tâche 2.02	Démarré le véhicule
	<b>Connaissances et capacités</b>
	2.02.01 connaissance des procédures de démarrage
	2.02.02 connaissance de l'emplacement des dispositifs de démarrage
	2.02.03 capacité d'identifier les bruits et les réactions inusitées du véhicule

Sous-tâche 2.03	Vérifie les systèmes du véhicule
	<b>Connaissances et capacités</b>
	2.03.01 connaissance de l'emplacement de tous les systèmes du véhicule
	2.03.02 connaissance de l'emplacement des systèmes électriques à la portée du conducteur
	2.03.03 connaissance de l'emplacement des systèmes liquides et de leur accessibilité
	2.03.04 connaissance de l'emplacement de l'équipement et des sorties de secours
	2.03.05 connaissance de l'emplacement et du fonctionnement des dispositifs de contrôle des portes
	2.03.06 connaissance de la procédure de comptes rendus
	2.03.07 capacité de lire et d'interpréter les jauges, les cadrans et les indicateurs
	2.03.08 capacité de s'assurer que le véhicule dispose suffisamment d'essence pour se rendre à destination
	2.03.09 capacité de vérifier les sorties de secours
	2.03.10 capacité de vérifier l'emplacement et le fonctionnement des dispositifs de contrôle des portes
	2.03.11 capacité de vérifier les freins
	2.03.12 capacité de vérifier les systèmes de communication
	2.03.13 capacité de lire les indicateurs de liquides
	2.03.14 capacité de trouver les liquides de remplacement
	2.03.15 capacité de décrire et de documenter les défauts et d'initier les bons de commande d'entretien, au besoin

Sous-tâche 2.04	Personnalise l'habitacle du conducteur
	<b>Connaissances et capacités</b>
	2.04.01 connaissance de l'emplacement des commutateurs et des boutons d'ajustement
	2.04.02 capacité d'ajuster les rétroviseurs, le siège, le volant, le pare-soleil, et la radio
	2.04.03 capacité de faire fonctionner l'équipement de perception des médias, le cas échéant

<b>TÂCHE 3</b>	<b>Effectue les procédures post-opération</b>
	<p><b>Énoncé contextuel:</b></p> <p>Les conducteurs d'autobus professionnels ne doivent pas tout simplement quitter leur véhicule à la fin d'une journée de travail. La plupart des sociétés exigent l'exécution d'une série de procédures avant de remettre l'autobus. Les conducteurs doivent s'assurer que le véhicule est vide, récupérer tout article oublié par les passagers, inspecter le véhicule, faire rapport de toute défektivité, et rédiger un rapport postérieur au voyage. Ils doivent également veiller à ce que le véhicule soit sécuritaire et stationné de façon sécuritaire.</p>

<b>Sous-tâche 3.01</b>	<b>Exécute une inspection après le voyage</b>
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>3.01.01 connaissance des politiques et des procédures de la société quant aux objets perdus</p> <p>3.01.02 connaissance des procédures d'inspection après le voyage</p> <p>3.01.03 connaissance des lois applicables</p> <p>3.01.04 capacité d'identifier et de faire rapport des problèmes au service approprié, i.e., mécanicien, superviseur, ou conducteur de relève</p> <p>3.01.05 capacité d'inspecter l'intérieur du véhicule pour déceler les objets perdus et les passagers endormis.</p>

<b>Sous-tâche 3.02</b>	<b>Remet le matériel lié au travail</b>
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>3.02.01 connaissance de l'emplacement où il doit remettre les articles, tels les titres de correspondance, la documentation et les sommes d'argent</p> <p>3.02.02 capacité de s'assurer que tout le matériel est retiré de l'autobus</p>

<b>Sous-tâche 3.03</b>	<b>Contrôle son départ avec le répartiteur (le cas échéant)</b>
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>3.03.01 connaissance du local du répartiteur</p> <p>3.03.02 connaissance des procédures pour vérifier que le travail est terminé</p> <p>3.03.03 connaissance des procédures d'enregistrement du véhicule</p> <p>3.03.04 capacité de communiquer avec le répartiteur</p> <p>3.03.05 capacité de suivre les procédures de vérification avant de quitter</p>

<b>TÂCHE 4</b>	<b>Conduit le véhicule</b>
	<p><b>Énoncé contextuel:</b></p> <p>Les conducteurs d'autobus professionnels passent la majeure partie de leur journée au volant d'un autobus. Par le fait même, ils doivent faire face à toutes sortes d'autres conducteurs, y compris ceux qui n'aiment pas suivre un autobus, qui entravent les arrêts d'autobus ou qui conduisent d'une façon erratique; par contre, très peu de conducteurs reconnaissent la difficulté de transporter des passagers et de manipuler et d'arrêter un autobus de façon sécuritaire. Les conducteurs d'autobus professionnels doivent toujours être conscients de leur environnement immédiat et prendre les précautions nécessaires pour éviter des accidents. Puisque les autobus circulent dans des conditions atmosphériques variées, les conducteurs professionnels doivent surveiller les conditions atmosphériques et doivent en tenir compte dans leur façon de conduire.</p>

<b>Sous-tâche 4.01</b>	<b>Respecte les lois pertinentes sur la circulation</b>
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>4.01.01 connaissance des lois sur la circulation en vigueur dans plusieurs provinces et états</p> <p>4.01.02 connaissance des règlements municipaux et ruraux</p> <p>4.01.03 connaissance des exigences liées aux permis</p> <p>4.01.04 connaissance des différentes mesures prioritaires pour le transport en commun i.e. feux de circulation prioritaires, voies réservées aux autobus, voies à contresens, voies d'évitement, virages autorisés, etc.</p> <p>4.01.05 connaissance des exigences médicales pour permis de conduire d'un autobus</p>

Sous-tâche 4.02	<b>Conduit le véhicule</b>
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>4.02.01 connaissance des procédures de changement de voies</p> <p>4.02.02 connaissance des procédures de marche-arrière</p> <p>4.02.03 capacité de stationner dans une pente</p> <p>4.02.04 capacité de reculer le véhicule</p> <p>4.02.05 capacité de faire fonctionner les rapports de vitesse</p> <p>4.02.06 capacité de faire fonctionner le système de freinage</p> <p>4.02.07 capacité de manœuvrer dans des espace restreints</p> <p>4.02.08 capacité de verrouiller le véhicule</p> <p>4.02.09 capacité d'effectuer des virages</p>

Sous-tâche 4.03	<b>Met en pratique les techniques de conduite défensive</b>
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>4.03.01 connaissance des dimensions du véhicule</p> <p>4.03.02 connaissance des causes d'accidents</p> <p>4.03.03 connaissance des règlements et des politiques concernant les passages à niveau</p> <p>4.03.04 connaissance des règlements et des politiques concernant les traverses de piétons</p> <p>4.03.05 capacité de déterminer la distance sécuritaire à maintenir selon les conditions atmosphériques et routières</p> <p>4.03.06 capacité d'estimer les distances d'arrêt/freinage</p> <p>4.03.07 capacité de maintenir une marge de manœuvre sécuritaire</p> <p>4.03.08 capacité d'anticiper les gestes des autres</p> <p>4.03.09 capacité de réagir aux situations potentiellement dangereuses</p> <p>4.03.10 capacité de vérifier constamment la circulation, les piétons et les passagers dans les rétroviseurs</p>

<b>Sous-tâche 4.04</b>		<b>Tient compte des conditions atmosphériques et routières</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>	
4.04.01	connaissance des conditions atmosphériques et routières le long du trajet	
4.04.02	connaissance des dispositifs de traction, détecter la glace et les systèmes de freinage anti-blocage	
4.04.03	connaissance des règlements concernant les chaînes de sécurité	
4.04.04	connaissance de l'effet de frein Jake et ralentisseur	
4.04.05	capacité de surveiller continuellement les conditions météorologiques	
4.04.06	capacité d'ajuster la vitesse selon les conditions atmosphériques et routières	
4.04.07	capacité de récupérer d'un dérapage	
4.04.08	capacité d'assécher des freins mouillés	
4.04.09	capacité de conduire dans différentes conditions de visibilité	
4.04.10	capacité d'installer et de supprimer des chaînes à neige si nécessaire	
4.04.11	capacité de faire fonctionner les dispositifs de freinage et ralentisseur Jake	
4.04.12	capacité de finir des opérations en raison de conditions défavorables	

<b>Sous-tâche 4.05</b>		<b>Évalue et surveille son bien-être personnel</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>	
4.05.01	connaissance de l'effet de son état physique et émotif sur l'opération sécuritaire du véhicule	
4.05.02	connaissance de l'incidence de forces extérieures du milieu de travail sur le fonctionnement sécuritaire du véhicule	
4.05.03	connaissance des techniques pour gérer le stress	
4.05.04	capacité de reconnaître ses symptômes de fatigue	
4.05.05	capacité de reconnaître ses symptômes de stress	
4.05.06	capacité de communiquer son état personnel aux personnes compétentes	

<b>Sous-tâche 4.06</b>		<b>Évalue et surveille l'état de fonctionnement du véhicule</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>	
4.06.01	connaissance des systèmes mécaniques activés par le conducteur	
4.06.02	connaissance des exigences des systèmes de carburants	
4.06.03	connaissance des procédures de la société dans les cas d'ennuis mécaniques	
4.06.04	capacité d'interpréter les témoins lumineux et les jauges	
4.06.05	capacité de surveiller les anomalies du véhicule, i.e. vibrations, fumée, bruit, etc.	

Sub-task 4.07	Regagne avec sécurité la circulation
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>4.07.01 connaissance de la performance du véhicule</p> <p>4.07.02 connaissance de la Loi sur la circulation routière</p> <p>4.07.03 capacité de juger de la vitesse et des distances à maintenir</p> <p>4.07.04 capacité de réagir dans un contexte sécuritaire</p> <p>4.07.05 capacité de vérifier les angles morts</p> <p>4.07.06 capacité de vérifier les rétroviseurs</p> <p>4.07.07 capacité d'indiquer les intentions avec signaux</p>

TÂCHE 5	Respecte les procédures sécuritaires d'embarquement et de descente
	<p><b>Énoncé contextuel:</b></p> <p>Les conducteurs d'autobus professionnels assurent le ramassage et la descente de passagers. Certains effectuent ces tâches constamment d'autres plus ou moins souvent, mais tous doivent veiller à l'embarquement et à la descente sécuritaire de leurs passagers. Par conséquent, ils doivent appliquer les règlements de ramassage et de descente de façon sécuritaire et s'assurer que tous les passagers sont à bord et en sécurité avant de quitter l'arrêt d'autobus.</p>

Sous-tâche 5.01	Effectue un arrêt au stop
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>5.01.01 connaissance de la politique concernant les arrêts demandés par un passager</p> <p>5.01.02 connaissance de l'espace disponible</p> <p>5.01.03 connaissance de la Loi sur la circulation routière de plusieurs provinces et états américains</p> <p>5.01.04 capacité de reconnaître des dangers possibles</p> <p>5.01.05 capacité d'indiquer ses intentions aux autres conducteurs</p> <p>5.01.06 capacité d'identifier les arrêts de service, au besoin</p> <p>5.01.07 capacité de maîtriser les contrôles du véhicule pour effectuer un arrêt sécuritaire et en douceur</p>

Sous-tâche 5.02	Veille à ce que la porte soit dégagée
	<b>Connaissances et capacités</b>
5.02.01	connaissance de la direction empruntée par la porte à l'ouverture et à la fermeture
5.02.02	connaissance des points morts où les passagers ne sont pas visibles
5.02.03	connaissance de l'utilisation des rétroviseurs pour surveiller les passagers dans les points morts
5.02.04	capacité de vérifier l'état des marches quant à l'accumulation de neige ou de débris
5.02.05	capacité de communiquer les règlements d'embarquement et de descente aux passagers

Sous-tâche 5.03	Embarque et débarque les personnes ayant des besoins spéciaux
	<b>Connaissances et capacités</b>
5.03.01	connaissance du code de pratique en matière d'accès
5.03.02	connaissance des règlements et des politiques de la société concernant les passagers ayant des besoins spéciaux
5.03.03	connaissance des caractéristiques de l'abaissement de l'autobus, de la plate-forme élévatrice pour fauteuils roulants et de la rampe d'accès
5.03.04	connaissance de l'opération manuelle de la plate-forme en cas d'urgence
5.03.05	connaissance des dispositifs d'ancrage et de retenue des passagers i.e. crochets J et O
5.03.06	connaissance de l'endroit d'attache sur les fauteuils roulants, etc.
5.03.07	connaissance du règlement des services animaux
5.03.08	capacité d'identifier les passagers qui nécessitent de l'aide à l'embarquement
5.03.09	capacité de bien arrêter le véhicule avant d'activer la rampe d'accès et la plate-forme élévatrice
5.03.10	capacité d'activer les mécanismes d'abaissement de l'autobus, de la plate-forme élévatrice pour fauteuils roulants et de la rampe d'accès de façon sécuritaire
5.03.11	capacité de sécuriser les passagers et les fauteuils roulants/scooters/marchettes
5.03.12	capacité de rassurer les passagers quant aux exigences concernant les attaches tout en respectant leur dignité
5.03.13	capacité d'identifier les passagers atteints d'incapacité visuelle et de leur communiquer les obstacles afin de les guider vers un siège
5.03.14	capacité d'embarquer les animaux de service

Sous-tâche 5.04	S'assure que les allées sont libres
	<b>Connaissances et capacités</b>
5.04.01	connaissance de ce qui constitue une allée sécuritaire
5.04.02	connaissance des lois sur la circulation routière et des dispositions portant sur les allées et l'accès aux sorties de secours
5.04.03	capacité de communiquer aux passagers la nécessité de libérer les allées pour des fins de sécurité

Sous-tâche 5.05	<b>S'assure que les passagers sont assis ou en sécurité</b>
	<p data-bbox="482 285 818 317"><b>Connaissances et capacités</b></p> <p data-bbox="482 342 1507 401">5.05.01 connaissance de ce qui constitue la sécurité des passagers dans un véhicule en mouvement</p> <p data-bbox="482 415 1438 474">5.05.02 connaissance des politiques de l'entreprise relatives à la sécurisation des passagers</p> <p data-bbox="482 489 1430 520">5.05.03 capacité de communiquer les exigences en matière de sécurité avec tact</p> <p data-bbox="482 527 1406 558">5.05.04 capacité de surveiller les conditions assurant la sécurité des passagers</p> <p data-bbox="482 569 1312 627">5.05.05 capacité d'identifier les passagers ayant des besoins spéciaux en raison d'un manque de stabilité</p>

Sous-tâche 5.06	<b>Surveille les arrêts d'autobus</b>
	<p data-bbox="482 774 818 806"><b>Connaissances et capacités</b></p> <p data-bbox="482 831 1463 890">5.06.01 capacité de surveiller constamment les arrêts afin de repérer les conditions changeantes</p> <p data-bbox="482 905 1487 936">5.06.02 capacité de reconnaître les passagers retardataires qui désirent monter à bord</p>

TÂCHE 6	Respecte les lignes directrices quant à l'horaire
	<p><b>Énoncé contextuel:</b></p> <p>Le public s'attend à ce que les autobus soient à l'heure quelles que soient les conditions routières ou météorologiques. Cependant, puisque les horaires sont conçus dans des conditions idéales, il n'est pas toujours possible pour les conducteurs d'autobus professionnels de les respecter tout en appliquant les techniques de conduite défensive et de tenir compte des conditions parfois moins qu'idéales sur la route. Puisque les conducteurs doivent surveiller l'horaire et ajuster la vitesse de déplacement entre les arrêts, ceci engendre un certain stress et une certaine frustration tant pour le conducteur d'autobus que pour les passagers.</p>

Sous-tâche 6.01	Surveille les conditions de la météo et de la circulation
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>6.01.01 connaissance de l'horaire et des conditions routières le long du parcours</p> <p>6.01.02 connaissance de la performance du véhicule dans toutes les conditions atmosphériques</p> <p>6.01.03 connaissance de l'effet des conditions atmosphériques sur la circulation et la performance et le contrôle du véhicule</p> <p>6.01.04 connaissance de la densité de circulation à divers moments de la journée</p> <p>6.01.05 connaissance des routes alternatives possibles</p> <p>6.01.06 capacité d'interpréter l'effet de la météo sur les conditions de la chaussée</p> <p>6.01.07 capacité d'ajuster sa conduite selon les conditions atmosphériques et routières</p> <p>6.01.08 capacité de reconnaître l'évolution des conditions météorologiques et routières</p> <p>6.01.09 capacité d'être préparé à des conditions météorologiques défavorables</p>

Sous-tâche 6.02	Surveille la vitesse et l'heure
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>6.02.01 connaissance de l'horaire en vigueur</p> <p>6.02.02 connaissance de la mesure du temps répartie sur 24 heures</p> <p>6.02.03 connaissance des différents fuseaux horaires</p> <p>6.02.04 capacité d'ajuster sa vitesse pour terminer le parcours en toute sécurité</p> <p>6.02.05 capacité de convertir une horloge de 12 heures en une horloge de 24 heures</p>

Sous-tâche 6.03	Rapporte tout écart à l'horaire au personnel autorisé
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>6.03.01 connaissance des systèmes et des appareils de communication</p> <p>6.03.02 connaissance des procédures d'avis</p> <p>6.03.03 capacité d'opérer l'équipement de communication</p> <p>6.03.04 capacité d'évaluer l'ampleur de l'écart</p> <p>6.03.05 capacité d'informer les passagers du retard et de l'heure d'arrivée prévue</p> <p>6.03.06 capacité de proposer des changements d'itinéraire à la direction</p>

Sous-tâche 6.04	S'adapte aux changements à l'itinéraire
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>6.04.01 connaissance des systèmes et des appareils de communication</p> <p>6.04.02 connaissance des politiques et procédures permanentes</p> <p>6.04.03 connaissance des détours</p> <p>6.04.04 connaissance d'acte de véhicule moteur applicable quant aux appareils d'opération électroniques</p> <p>6.04.05 capacité de s'adapter aux changements d'itinéraire</p> <p>6.04.06 capacité de communiquer les changements de route aux passagers</p>



TÂCHE 7	Veille à la sécurité et au confort des passagers
	<p><b>Énoncé contextuel:</b></p> <p>Les conducteurs d'autobus professionnels doivent constamment veiller à ce que le climat intérieur du véhicule ne présente aucun risque aux passagers et leur procure un environnement confortable.</p>

Sous-tâche 7.01	Veille à la ventilation du véhicule
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>7.01.01 connaissance des contrôles de ventilation</p> <p>7.01.02 capacité de communiquer avec les passagers concernant les niveaux de confort</p> <p>7.01.03 capacité d'ajuster les contrôles de ventilation pour satisfaire les passagers</p>

<b>Sous-tâche 7.02</b>	<b>Assure un éclairage adéquat</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
7.02.01	connaissance des lois sur la circulation routière en matière d'éclairage intérieur
7.02.02	connaissance des systèmes d'éclairage intérieurs
7.02.03	connaissance des exigences des passagers
7.02.04	connaissance des procédures et des politiques de la société
7.02.05	capacité d'ajuster l'éclairage intérieur, au besoin
<b>Sous-tâche 7.03</b>	<b>Surveille les sièges des passagers</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
7.03.01	connaissance de ce qui constitue un environnement sécuritaire et confortable
7.03.02	capacité de reconnaître les risques potentiels
7.03.03	capacité de surveiller et d'évaluer le confort des passagers
<b>Sous-tâche 7.04</b>	<b>Veille au confort des passagers en conduisant</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
7.04.01	connaissance des techniques de conduite pour assurer le confort des passagers
7.04.02	capacité de maintenir une vitesse constante et de freiner en douceur
7.04.03	capacité de démarrer et d'arrêter en douceur.
<b>Sous-tâche 7.05</b>	<b>Surveille les passagers ayant des besoins spéciaux</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
7.05.01	connaissance de la législation applicable et/ou du code de pratique pour les passagers ayant des besoins spéciaux
7.05.02	connaissance des règlements et des politiques de la société concernant les passagers ayant des besoins spéciaux
7.05.03	capacité d'identifier les passagers ayant des besoins spéciaux
7.05.04	capacité de communiquer avec dignité et respect
7.05.05	capacité pour accommoder les passagers ayant des besoins spéciaux

# BLOC C LE SERVICE À LA CLIENTÈLE

<b>TÂCHE 8</b>	<b>Accueille les passagers</b>
	<b>Énoncé contextuel:</b> Le conducteur d'autobus professionnel est souvent le seul représentant de la société en contact direct avec le public et, par conséquent, il devrait refléter les normes et les valeurs de son employeur. Les conducteurs d'autobus professionnels doivent maintenir une attitude positive avec le nombre varié de passagers qu'ils rencontrent y compris les passagers ayant des besoins spéciaux.

<b>Sous-tâche 8.01</b>	<b>Projette une image professionnelle</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
8.01.01	connaissance des normes d'hygiène personnelle
8.01.02	connaissance du code vestimentaire
8.01.03	connaissance de ce qui constitue le professionnalisme
8.01.04	capacité de s'acquitter de tâches d'une façon efficace et efficiente
8.01.05	capacité de projeter une image digne et positive

<b>Sous-tâche 8.02</b>	<b>Salue les passagers</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
8.02.01	connaissance des formules de salutations
8.02.02	capacité d'accueillir les passagers de façon chaleureuse
8.02.03	capacité de mettre les passagers à l'aise
8.02.04	capacité de communiquer d'une manière professionnelle
8.02.05	capacité de répondre aux passagers ayant des besoins spéciaux

<b>TÂCHE 9</b>	<b>Répond aux demandes des passagers</b>
	<p><b>Énoncé contextuel:</b></p> <p>Pour les passagers voulant obtenir de l'information, les conducteurs d'autobus professionnels représentent les personnes contacts. Ils doivent répondre aux demandes de renseignements d'une façon claire et concise et faire preuve de patience afin de s'assurer que les passagers ont bien saisi l'information. Ils doivent également traiter des questions provenant du grand public qui n'emprunte pas nécessairement leur autobus. Certains conducteurs d'autobus professionnels doivent aussi répondre aux requêtes spéciales des passagers, comme par exemple descendre à des arrêts non prévus, et ranger les vélos.</p>

<b>Sous-tâche 9.01</b>	<b>Informe les passagers des règles et des règlements à bord du véhicule</b>
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>9.01.01 connaissance des politiques et des procédures de la société concernant les règles et les règlements</p> <p>9.01.02 connaissance des systèmes de sonorisation</p> <p>9.01.03 capacité d'aviser les passagers des règles et des règlements</p> <p>9.01.04 capacité d'utiliser le système de sonorisation</p> <p>9.01.05 capacité de faire preuve de tact et de diplomatie</p>

<b>Sous-tâche 9.02</b>	<b>Répond aux questions du public</b>
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>9.02.01 connaissance des accès possibles à l'information</p> <p>9.02.02 connaissance des correspondances et des parcours connexes</p> <p>9.02.03 connaissance des secteurs avoisinants</p> <p>9.02.04 capacité d'écouter les demandes de renseignements faites par les passagers</p> <p>9.02.05 capacité de communiquer les renseignements demandés</p> <p>9.02.06 capacité de vérifier si les passagers ont bien compris les renseignements</p>

Sous-tâche 9.03	Traite les plaintes des passagers
	<b>Connaissances et capacités</b>
	9.03.01 connaissance de la politique et des procédures de la société en matière des plaintes
	9.03.02 connaissance des techniques efficaces de résolution de problèmes
	9.03.03 connaissance des techniques de résolution de conflits
	9.03.04 capacité de traiter des problèmes soulevés par les passagers
	9.03.05 capacité de diriger les plaintes au personnel compétent de la société
	9.03.06 capacité de faire preuve de tact et de diplomatie

Sous-tâche 9.04	Accède aux demandes spéciales des passagers
	<b>Connaissances et capacités</b>
	9.04.01 connaissance des procédures de la société concernant les demandes spéciales
	9.04.02 capacité d'utiliser le bon jugement et la discrétion pour traiter les demandes spéciales
	9.04.03 capacité de déterminer la validité d'une demande spéciale, i.e. laisser descendre les passagers entre les arrêts prévus et le rangement des vélos,
	9.04.04 capacité de porter assistance avec les bagages et les colis, les poussettes, et les vélos
	9.04.05 capacité de répondre aux passagers ayant des besoins spéciaux



TÂCHE 10	Règle les situations difficiles
	<b>Énoncé contextuel:</b>
	<p>Bien que la plupart des passagers respectent convenablement les règlements de la société, parfois un conducteur d'autobus professionnel doit composer avec un passager difficile ou est confronté à une situation difficile qui peut même menacer le confort ou la sécurité des autres passagers ou ceux du conducteur. Dans de tels cas, le conducteur doit réagir promptement, de façon décisive et avec tact et diplomatie. Les conducteurs d'autobus professionnels travaillent seuls et ne peuvent recourir qu'à la force de leur personnalité pour appliquer les règlements, ou communiquer par radio ou téléphone cellulaire pour assistance. En dernier recours, le conducteur peut demander au passager de descendre du véhicule en conformité avec la politique et les règlements.</p>

<b>Sous-tâche 10.01</b>	<b>Anticipe les problèmes possibles</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	10.01.01 connaissance des situations potentiellement dangereuses
	10.01.02 connaissance des stratégies pour atténuer les situations menaçantes
	10.01.03 capacité d'interpréter le langage corporel
	10.01.04 capacité de reconnaître un danger possible avant qu'il ne se produise
<b>Sous-tâche 10.02</b>	<b>Détermine le type d'aide requis</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	10.02.01 connaissance des ressources disponibles auprès de la collectivité et de la société
	10.02.02 connaissance des systèmes et des appareils de communication
	10.02.03 connaissance de procédures de communication d'urgence, des systèmes, et des appareils
	10.02.04 capacité d'évaluer une situation sur le champ
	10.02.05 capacité de déterminer l'aide disponible
	10.02.06 capacité de déterminer l'urgence de la situation
	10.02.07 capacité d'utiliser les systèmes électroniques de communication
	10.02.08 capacité d'utiliser les systèmes de communication y compris les appareils d'urgence
<b>Sous-tâche 10.03</b>	<b>Avise les passagers des règles et des règlements</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	10.03.01 connaissance des techniques efficaces de communication verbale
	10.03.02 connaissance des règles de la société
	10.03.03 connaissance du code de la route
	10.03.04 capacité d'informer les passagers des règlements
	10.03.05 capacité de traiter avec les passagers qui contreviennent aux règlements
	10.03.06 capacité de faire preuve de tact et de diplomatie
<b>Sous-tâche 10.04</b>	<b>S'assure de la descente sécuritaire de passagers perturbateurs</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	10.04.01 connaissance des procédures de la société pour évincer des passagers ou leur refuser l'embarquement
	10.04.02 capacité d'utiliser le bon jugement
	10.04.03 capacité de faire preuve de tact et de diplomatie pendant la durée d'une situation difficile
	10.04.04 capacité de demander de l'aide, au besoin

# BLOC D L'ADMINISTRATION

<b>TÂCHE 11</b>	<b>Établit des rapports avec les autres</b>
	<b>Énoncé contextuel:</b> Les conducteurs d'autobus professionnels passent la majorité de leur journée à communiquer avec les passagers. Toutefois, ils doivent aussi dialoguer avec les personnes à leur port d'attache et ce, à tous les niveaux de la société, ainsi que communiquer quotidiennement avec les policiers, les parents, les responsables scolaires, les administrateurs des besoins spéciaux, les directeurs touristiques, les autres conducteurs et bien sûr, les agents de billetterie et de voyages.
<b>Sous-tâche 11.01</b>	<b>Communique avec le répartiteur</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	11.01.01 connaissance des systèmes informatiques pertinents
	11.01.02 connaissance des techniques de communication verbale
	11.01.03 connaissance des techniques de communication écrite
	11.01.04 connaissance des communications radio et du langage approprié
	11.01.05 connaissance de communication par autre voie électronique
	11.01.06 capacité de communiquer efficacement et avec précision
	11.01.07 capacité de faire preuve de tact, diplomatie et de souplesse
	11.01.08 capacité de suivre les directions
<b>Sous-tâche 11.02</b>	<b>Communique avec les autres usagers de la route</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	11.02.01 connaissance des techniques de communication verbales et non verbales
	11.02.02 connaissance des techniques de communication écrites
	11.02.03 connaissance des communications radio et du langage approprié
	11.02.04 connaissance d'autres communications par voie électronique
	11.02.05 capacité de communiquer efficacement et avec précision
	11.02.06 capacité d'avoir une conduite professionnelle en communiquant avec d'autres
	11.02.07 capacité de fournir du soutien aux autres
	11.02.08 capacité d'offrir de l'aide, au besoin, ou de faire appel à l'aide

Sous-tâche 11.03	Communique avec les superviseurs
	<b>Connaissances et capacités</b>
	11.03.01 connaissance des techniques de communication verbale
	11.03.02 connaissance des techniques de communication écrite
	11.03.03 connaissance des communications radio et du langage approprié
	11.03.04 connaissance d'autres communications par voie électronique
	11.03.05 capacité de communiquer avec efficacité et précision
	11.03.06 capacité de faire preuve de tact et de diplomatie
	11.03.07 capacité de communiquer par radio et autres appareils électroniques

Sous-tâche 11.04	Communique avec le personnel d'entretien
	<b>Connaissances et capacités</b>
	11.04.01 connaissance des opérations de base des systèmes de l'autobus
	11.04.02 connaissance des techniques de communication verbale
	11.04.03 connaissance des techniques de communication écrite
	11.04.04 connaissance des communications radio et du langage approprié
	11.04.05 connaissance d'autres communications par voie électronique
	11.04.06 capacité de communiquer avec efficacité et précision
	11.04.07 capacité de décrire des conditions clairement et avec précision

Sous-tâche 11.05	Communique avec des personnes ayant un lien avec le travail
	<b>Connaissances et capacités</b>
	11.05.01 connaissance des techniques de communication verbales
	11.05.02 capacité de communiquer avec efficacité et précision avec des tiers, i.e. les représentants scolaires, les parents, les agents de la paix, les tuteurs, les directeurs touristiques, les préposés aux passagers et aux colis, etc.
	11.05.03 capacité de communiquer avec efficacité et précision
	11.05.04 capacité de faire preuve de tact et de diplomatie

<b>Sous-tâche 11.06</b>	<b>Respecte les lois applicables en matière des droits de la personne</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
11.06.01	connaissance des lois qui ont préséance sur les politiques ou les règles de la société, et des règlements syndicaux, p. ex. la Loi sur l'accès à l'information et la Loi sur la protection des renseignements personnels, le Code des droits de la personne, etc.
11.06.02	capacité de respecter les législations sur les droits de la personne dans la province, le territoire, ou L'État d'opérations dans lesquels a lieu le voyage lors de la communication avec les passagers
11.06.03	capacité de s'assurer que tout renseignement de nature personnelle obtenu dans l'exécution de ses tâches ne sera communiqué qu'au personnel autorisé

<b>TÂCHE 12</b>	<b>Prépare des rapports</b>
	<b>Énoncé contextuel:</b>
	Les conducteurs d'autobus professionnels travaillent sans supervision directe. Ils interagissent avec un grand nombre de personnes et sont responsables de leur véhicule. Ils doivent fournir des rapports écrits de leurs activités à l'entreprise pour laquelle ils travaillent et ce, de façon ponctuelle. Parfois, il ne s'agit que de simples formules à remplir et de temps en temps, ils doivent rédiger un rapport détaillé. Ils ont une tendance à travailler dans un environnement informatisé éliminant le besoin de rapports écrits.

<b>Sous-tâche 12.01</b>	<b>Prépare les rapports d'inspection avant le voyage (au besoin)</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
12.01.01	connaissance des renseignements requis dans les rapports « avant le voyage »
12.01.02	connaissance des éléments mécaniques
12.01.03	connaissance des éléments électriques
12.01.04	capacité de reconnaître les défauts et les défauts potentielles
12.01.05	capacité de réunir et de consigner les informations dans le rapport « avant le voyage »

<b>Sous-tâche 12.02</b>	<b>Prépare les rapports d'incident</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
12.02.01	connaissance des délais pour transmettre les rapports d'incident
12.02.02	connaissance des renseignements requis dans le rapport d'incident
12.02.03	capacité de rédiger les détails de la situation avec précision et exactitude
12.02.04	capacité de réunir et de consigner l'information y compris les déclarations de témoins

<b>Sous-tâche 12.03</b>	<b>Prépare les feuilles de temps et de paie</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	12.03.01 connaissance des renseignements requis dans les feuilles de temps et de paie
	12.03.02 capacité de remplir les formulaires avec exactitude et précision, et lisiblement
<b>Sous-tâche 12.04</b>	<b>Rédige les rapports d'accident</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	12.04.01 connaissance de la politique de la société concernant les avis d'accident
	12.04.02 connaissance des exigences juridiques
	12.04.03 connaissance des renseignements requis dans un rapport d'accident
	12.04.04 capacité d'esquisser la scène de l'accident et de fournir les détails par écrit avec clarté et précision
	12.04.05 capacité d'obtenir les déclarations de témoins, le cas échéant
	12.04.06 capacité d'obtenir des informations appropriées d'autres partis impliqués
<b>Sous-tâche 12.05</b>	<b>Complète les rapports de voyage</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	12.05.01 connaissance des renseignements requis dans les rapports de voyage
	12.05.02 capacité de réunir et de consigner l'information
	12.05.03 capacité de réunir et de remettre les factures et les rapports de dépenses
<b>Sous-tâche 12.06</b>	<b>Complète le carnet de route</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	12.06.01 connaissance de la législation se rapportant aux carnets de route
	12.06.02 connaissance des renseignements requis dans les carnets de route
	12.06.03 capacité de réunir et de consigner l'information pertinente, de façon précise et lisible

# BLOC E LES INTERVENTIONS D'URGENCE

<b>TÂCHE 13</b>	<b>S'occupe des urgences des passagers</b>
	<b>Énoncé contextuel:</b> Certains conducteurs d'autobus professionnels transportent des centaines de passagers par jour tandis que d'autres passent des heures avec les mêmes passagers. Par conséquent, il est inévitable que les conducteurs soient confrontés à des situations d'urgence de temps à autre. Ces situations peuvent signifier une question de vie ou de mort pour le passager concerné ou pour les autres passagers. Travaillant seuls, les conducteurs d'autobus professionnels doivent donc réagir rapidement et de façon décisive lors d'une urgence.
<b>Sous-tâche 13.01</b>	<b>Prévoit les urgences des passagers</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	13.01.01 connaissance des procédures de la société en cas d'urgence
	13.01.02 connaissance des indicateurs de problèmes potentiels
	13.01.03 capacité d'identifier les problèmes potentiels
	13.01.04 capacité d'évaluer la situation
<b>Sous-tâche 13.02</b>	<b>Intervient lors d'urgences médicales</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	13.02.01 connaissance des droits et des responsabilités juridiques
	13.02.02 connaissance des procédures en cas d'urgence
	13.02.03 connaissance des procédures de la société en matière d'urgences médicale
	13.02.04 capacité de prendre charge de la situation
	13.02.05 capacité de réagir de façon appropriée
	13.02.06 capacité de réunir et de consigner l'information
	13.02.07 capacité de rédiger le rapport d'incident
<b>Sous-tâche 13.03</b>	<b>Réagit aux urgences d'ordre émotif</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	13.03.01 connaissance des droits et des responsabilités juridiques
	13.03.02 connaissance des procédures de la société concernant les urgences d'ordre émotif
	13.03.03 connaissance des situations où l'intervention du conducteur est nécessaire
	13.03.04 capacité de déterminer les besoins des passagers
	13.03.05 capacité de prendre les mesures nécessaires
	13.03.06 capacité de désamorcer les situations

Sous-tâche 13.04	Réagit aux urgences d'ordre criminel
	<b>Connaissances et capacités</b>
	13.04.01 connaissance des droits et des responsabilités juridiques
	13.04.02 connaissance des procédures en cas d'urgence
	13.04.03 connaissance des procédures de la société concernant les urgences d'ordre criminel
	13.04.04 capacité d'intervenir lors de menaces de violence telles les alertes à la bombe, hasard biologiques et les armes
	13.04.05 capacité de conduire le véhicule à un endroit sûr
	13.04.06 capacité de protéger les passagers, le véhicule et les autres personnes sur la route
	13.04.07 capacité de maintenir son sang-froid



TÂCHE 14	S'occupe des urgences concernant le véhicule
	<b>Énoncé contextuel:</b>
	Les conducteurs d'autobus professionnels conduisent des milliers de kilomètres par année, période durant laquelle ils vont sans doute être confrontés à des urgences d'ordre mécanique, même si le véhicule est très bien entretenu. Les conducteurs d'autobus professionnels doivent donc jouer un rôle de leadership dans de telles circonstances en veillant à la sécurité, avant tout.

Sous-tâche 14.01	Fait descendre les passagers
	<b>Connaissances et capacités</b>
	14.01.01 connaissance des procédures de la société dans les cas d'évacuation d'urgence
	14.01.02 connaissance des procédures en cas d'accident
	14.01.03 connaissance du fonctionnement manuel, électrique et pneumatique des portes de secours
	14.01.04 capacité d'organiser une évacuation sécuritaire et ordonnée
	14.01.05 capacité d'activer l'équipement d'évacuation en cas d'urgence
	14.01.06 capacité de rassurer les passagers
	14.01.07 capacité d'accompagner les passagers à un endroit sûr
	14.01.08 capacité de s'assurer que tous les passagers sont descendus du véhicule

Sous-tâche 14.02	S'occupe des pannes mécaniques
	<b>Connaissances et capacités</b>
	14.02.01 connaissance des systèmes d'opération du véhicule
	14.02.02 connaissance des ennuis mécaniques possibles
	14.02.03 connaissance des procédures de l'organisation concernant les défaillances de systèmes
	14.02.04 capacité d'identifier les ennuis mécaniques
	14.02.05 capacité d'évaluer l'ampleur de l'urgence
	14.02.06 capacité de manœuvrer le véhicule lors de panne mécanique
	14.02.07 capacité de rendre le véhicule sécuritaire
	14.02.08 capacité d'utiliser et d'activer l'équipement de secours

Sous-tâche 14.03	Traite des risques écologiques
	<b>Connaissances et capacités</b>
	14.03.01 connaissance des règles et des règlements portant sur l'environnement comme les liquides, fuites, feu, matières inflammables, émanations du tuyau d'échappement
	14.03.02 connaissance des procédures de la société concernant les risques à l'environnement
	14.03.03 connaissance du système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT)
	14.03.04 capacité d'identifier le danger
	14.03.05 capacité d'anticiper les risques écologiques possibles
	14.03.06 capacité de garer le véhicule loin des puisards de rue et des égouts
	14.03.07 capacité de faire rapport sur les risques écologiques comme les fuites liquides, feu, matières inflammables et dangereuses, émanations du tuyau d'échappement

Sous-tâche 14.04	Obtient de l'aide
	<b>Connaissances et capacités</b>
	14.04.01 connaissance des procédures de la société
	14.04.02 capacité d'utiliser les systèmes de communication
	14.04.03 capacité de décrire la situation
	14.04.04 capacité de déterminer le genre et le niveau d'aide requise
	14.04.05 capacité d'assurer la sécurité des passagers jusqu'à l'arrivée de l'aide

Sous-tâche 14.05	S'occupe des accidents impliquant le véhicule
	<b>Connaissances et capacités</b>
14.05.01	connaissance des procédures de la société concernant les accidents
14.05.02	connaissance des règlements provinciaux et étatiques concernant les accidents
14.05.03	connaissance des exigences policières
14.05.04	capacité d'assurer la sécurité et le confort des passagers
14.05.05	capacité de déterminer et d'assister les passagers blessés
14.05.06	capacité d'évaluer les dommages
14.05.07	capacité de fournir l'information aux policiers
14.05.08	capacité de maîtriser la situation
14.05.09	capacité de rassembler des informations pertinentes comme les témoins, les conditions de route, et les autres véhicules sur scène
14.05.10	capacité de rédiger un rapport d'accident
14.05.11	capacité de participer aux mesures de suivi accident

Sous-tâche 14.06	Intervient lors d'incendies
	<b>Connaissances et capacités</b>
14.06.01	connaissance des procédures de la société en cas d'urgence
14.06.02	capacité d'utiliser l'équipement approprié pour éteindre le feu
14.06.03	capacité de faire évacuer le véhicule
14.06.04	capacité de conduire les passagers à un endroit sûr
14.06.05	capacité de communiquer avec le service des incendies

TÂCHE 15	S'occupe des urgences d'ordre public
	<b>Énoncé contextuel:</b>
	<p>Étant donné le nombre d'heures passées sur la route, les conducteurs d'autobus professionnels sont parfois des témoins et doivent intervenir lors d'urgences à l'extérieur de leur véhicule. Ils sont les yeux et les oreilles de la communauté et doivent rapporter tout événement inusité; parfois, ils sont les premiers sur les lieux d'un accident ou l'on peut leur demander d'offrir un endroit sûr pour les personnes en danger. Dans certains cas, les sociétés exploitantes exigent les cours de premiers soins et l'accréditation des conducteurs d'autobus; d'autres n'autorisent pas les conducteurs à quitter le véhicule et les passagers. Parfois, ceci peut entraîner un conflit puisque les conducteurs doivent respecter les politiques en place et tenir compte de leurs obligations morales à titre de secouriste accrédité.</p>

<b>Sous-tâche 15.01</b>	<b>Intervient lors d'accidents</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
15.01.01	connaissance des procédures de la société concernant les rapports d'accident
15.01.02	capacité de demander de l'aide
15.01.03	capacité d'aider sur la scène
15.01.04	capacité de mettre en place un périmètre de sécurité
15.01.05	capacité de rassurer les passagers
15.01.06	capacité de signaler les accidents
<b>Sous-tâche 15.02</b>	<b>Assure une « zone sûre » au besoin</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
15.02.01	connaissance des procédures de la société concernant la « zone sûre »
15.02.02	connaissance du concept de la « zone sûre »
15.02.03	capacité d'évaluer la situation
15.02.04	capacité de rassurer les passagers souffrant de stress
15.02.05	capacité de demander de l'aide
15.02.06	capacité de signaler les incidents
<b>Sous-tâche 15.03</b>	<b>Participe aux programmes « surveillance de la route » ou « vigie de quartier »</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
15.03.01	connaissance des concepts ou des programmes « surveillance de la route » et « vigie de quartier »
15.03.02	capacité de surveiller les lieux pour déceler les activités inusitées
15.03.03	capacité pour reconnaître les activités inusitées
15.03.04	capacité d'intervenir en cas d'urgence
15.03.05	capacité de demander de l'aide
15.03.06	capacité de répondre aux alertes policières
15.03.07	capacité de signaler les incidents



## *L'ANALYSE – SECTION 2*

---

# *COMPÉTENCES SPÉCIALISÉES*

La présente section renferme des renseignements pertinents à l'un des secteurs de l'industrie, à savoir

**BLOC F** LE TRANSPORT EN COMMUN

---

**BLOC G** LE TRANSPORT SCOLAIRE

---

**BLOC H** LE TRANSPORT INTERURBAIN

---

**BLOC I** LE TRANSPORT NOLISÉ ET D'EXCURSION

---

**BLOC J** LE TRANSPORT ADAPTÉ

---

Fait à noter, bon nombre de conducteurs d'autobus professionnels travaillent dans plus de deux de ces secteurs.

# BLOC F LE TRANSPORT EN COMMUN

<b>TÂCHE 16</b>	<b>Interagit avec les passagers urbains</b>
	<b>Énoncé contextuel:</b> Le transport en commun peut être une source de stress élevée pour les conducteurs d'autobus urbain qui doivent accueillir un grand nombre de passagers quotidiennement, provenant d'une multitude de culture et ayant des tempéraments différents. Ils doivent composer constamment avec la circulation urbaine, les conditions météorologiques et les rues congestionnées et on s'attend qu'ils respectent l'horaire sans compromettre la sécurité et qu'ils continuent à projeter une image professionnelle à l'égard de tous les passagers.
<b>Sous-tâche 16.01</b>	<b>Perçoit le prix du billet</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	16.01.01 connaissance de la structure tarifaire
	16.01.02 connaissance des méthodes reconnus de paiement, i.e., cartes d'abonnement, argent comptant, billets, etc.
	16.01.03 connaissance des procédures de perception, i.e., utilisation de la boîte de perception, péage exact, etc.
	16.01.04 capacité de communiquer les tarifs aux passagers
	16.01.05 capacité de faire fonctionner et comprendre l'équipement de péage
	16.01.06 capacité d'appliquer les procédures de résolution de différends quant au prix
<b>Sous-tâche 16.02</b>	<b>Accepte, vérifie et émet les titres de correspondance</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	16.02.01 connaissance de la durée d'utilisation des titres de correspondance et des cartes d'abonnement
	16.02.02 connaissance du moment et de l'endroit où les titres de correspondance et les cartes d'abonnement peuvent servir
	16.02.03 capacité d'identifier les titres de correspondance et les cartes d'abonnement
	16.02.04 capacité de vérifier si les titres de correspondance et les cartes d'abonnement sont valides
	16.02.05 capacité d'informer les passagers si les titres de correspondance ou les cartes d'abonnement sont périmés
	16.02.06 capacité de faire fonctionner l'équipement de péage

Sous-tâche 16.03	Surveille le nombre de passagers
	<b>Connaissances et capacités</b>
	16.03.01 connaissance des procédures de la société concernant les capacités en passagers
	16.03.02 connaissance des exigences légales en ce qui concerne le coefficient d'occupation
	16.03.03 capacité de communiquer aux passagers la limite d'occupation

Sous-tâche 16.04	Surveille les entrées et les sorties
	<b>Connaissances et capacités</b>
	16.04.01 connaissance des miroirs qui donnent vue sur les portes
	16.04.02 connaissance du fonctionnement manuel, électrique et à commande pneumatique des portes
	16.04.03 connaissance des accessoires pour les portes
	16.04.04 capacité de maintenir les entrées et les sorties libres
	16.04.05 capacité de communiquer l'utilisation des portes aux passagers
	16.04.06 capacité de s'assurer que les passagers embarquent et débarquent de façon sécuritaire
	16.04.07 capacité de vérifier la section pour les éventuels passagers avant de déplacer le véhicule



TÂCHE 17	Manœuvre les véhicules urbains
	<b>Énoncé contextuel:</b>
	Les conducteurs d'autobus urbains conduisent souvent le long de rues très achalandées qui n'étaient pas nécessairement conçues pour des véhicules aussi imposants. Ils conduisent dans des conditions atmosphériques et routières très variées, effectuent de nombreux arrêts et regagnent le flux de circulation. Certains conducteurs automobiles peuvent penser que les autobus urbains prennent trop de place et tentent à tout moment de les dépasser.

Sous-tâche 17.01	<b>Conduit le véhicule dans des rues congestionnées</b>
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>17.01.01 connaissance des techniques de conduite sécuritaire</p> <p>17.01.02 connaissance des dimensions du véhicule</p> <p>17.01.03 connaissance du parcours</p> <p>17.01.04 capacité d'identifier les risques possibles et d'intervenir, le cas échéant</p> <p>17.01.05 capacité de juger du dégagement</p> <p>17.01.06 capacité d'interpréter le langage corporel des piétons et des autres conducteurs</p> <p>17.01.07 capacité d'agir dans des situations dangereuses</p> <p>17.01.08 capacité d'anticiper les arrêts et les virages, et changer de voie de façon sécuritaire</p> <p>17.01.09 capacité d'ajuster la vitesse par rapport aux conditions routières</p> <p>17.01.10 capacité de respecter les autres conducteurs</p>

Sous-tâche 17.02	<b>Conduit toute une gamme de véhicules</b>
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>17.02.01 connaissance des procédures se rapportant au fonctionnement de chaque véhicule</p> <p>17.02.02 connaissance des caractéristiques de fonctionnement d'une grande variété de véhicules</p> <p>17.02.03 connaissance des systèmes mécaniques activés par le conducteur sur chacun des véhicules</p> <p>17.02.04 capacité de s'adapter à chaque véhicule</p> <p>17.02.05 capacité de reconnaître les défauts mécaniques de chaque véhicule</p>

Sous-tâche 17.03	<b>Suit les parcours réguliers</b>
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>17.03.01 connaissance de l'horaire d'arrivée et de départ des parcours</p> <p>17.03.02 connaissance de la disposition des parcours et des horaires</p> <p>17.03.03 connaissance de tracé de ville</p> <p>17.03.04 capacité de lire des cartes routières</p> <p>17.03.05 capacité d'interpréter les directives de la société</p> <p>17.03.06 capacité de s'adapter aux changements imprévus à l'itinéraire</p> <p>17.03.07 capacité de fonctionner de façon sécuritaire tout en maintenant l'horaire</p>

<b>TÂCHE 18</b>	<b>Arrête le véhicule</b>
	<b>Énoncé contextuel:</b> Les conducteurs d'autobus scolaires s'acquittent de la majorité des tâches décrites pour les autres conducteurs d'autobus, en plus de transporter des enfants ce qui demande une vigilance accrue au niveau de la sécurité au moment des arrêts. Les conducteurs d'autobus scolaires doivent respecter des procédures détaillées pour effectuer un arrêt sécuritaire non seulement de leur véhicule mais aussi de la circulation. Les procédures actuelles varient de juridiction à juridiction. Certaines juridictions ont des lumières d'avertissement ambres ; d'autres dans quelques secteurs urbains n'utilisent pas les lumières d'avertissement du tout.
<b>Sous-tâche 18.01</b>	<b>S'approche de l'arrêt</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	18.01.01 connaissance des procédures de la société, des lois provinciales et municipales concernant l'activation des feux jaunes clignotants
	18.01.02 connaissance du moment de vérification des rétroviseurs
	18.01.03 connaissance du moment propice d'évaluer le flux de la circulation pour l'embarquement et la descente des écoliers
	18.01.04 capacité d'évaluer l'état de la circulation
	18.01.05 capacité d'évaluer les conditions potentiellement dangereuses à l'arrêt d'autobus
	18.01.06 capacité d'activer les feux jaunes clignotants ( selon la loi )
<b>Sous-tâche 18.02</b>	<b>Déployer le signal d'arrêt escamotable et la barrière de passage</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	18.02.01 connaissance des lois et des procédures concernant l'utilisation des signaux d'arrêt scolaires
	18.02.02 capacité d'activer le signal d'arrêt escamotable et la barrière de passage
	18.02.03 capacité de vérifier le signal d'arrêt escamotable et la barrière de passage
	18.03.04 capacité de surveiller la circulation afin d'assurer la sécurité des écoliers

<b>Sous-tâche 18.03</b>	<b>Arrête le véhicule en bordure du trottoir</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
18.03.01	connaissance des procédures d'arrêt du véhicule, comme par exemple, au neutre, frein à bras
18.03.02	capacité de vérifier tous les rétroviseurs, la circulation, les écoliers et l'environnement
18.03.03	capacité d'assurer que toute la circulation s'est bien arrêtée dans les deux directions

---

<b>TÂCHE 19</b>	<b>Fait monter et descendre les écoliers</b>
	<b>Énoncé contextuel:</b>
	Les autobus pour écoliers effectuent de nombreux arrêts, habituellement tout près du domicile de l'étudiant. Les conducteurs doivent également veiller à ce que les écoliers embarquent et descendent du véhicule de façon sécuritaire. Ils doivent appliquer les règles et les règlements pertinents sur cette question; ils doivent s'assurer que l'écolier descend au bon arrêt et qu'un parent ou un gardien est là pour l'accueillir, le cas échéant.

<b>Sous-tâche 19.01</b>	<b>Informe les écoliers de la façon sécuritaire de traverser la rue</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
19.01.01	connaissance des procédures de sécurité pour les écoliers qui doivent traverser la rue
19.01.02	connaissance du nombre d'écoliers qui doivent monter à bord ou descendre du véhicule
19.01.03	capacité d'informer les écoliers des procédures de sécurité aux traverses d'écoliers
19.01.04	capacité de reconnaître quand il est sécuritaire pour les écoliers de traverser la rue

<b>Sous-tâche 19.02</b>	<b>S'assure que tous les écoliers ont traversé la voie et sont montés à bord</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
19.02.01	connaissance du nombre d'écoliers qui doivent traverser la voie
19.02.02	capacité de vérifier que tous les écolier à l'arrêt ont traversé d'une façon sécuritaire et sont montés à bord de l'autobus

<b>Sous-tâche 19.03</b>	<b>S'assure que les écoliers descendent au bon arrêt</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	19.03.01 connaissance de l'arrêt prévu pour chaque écolier
	19.03.02 connaissance du nombre d'écoliers qui doivent traverser la voie
	19.03.03 capacité de rappeler l'arrêt aux écoliers lorsque l'autobus s'y approche
	19.03.04 capacité de s'assurer que tous les écoliers à l'arrêt ont traversé la rue d'une façon sécuritaire
<b>Sous-tâche 19.04</b>	<b>S'assure que le parent ou le gardien est à l'arrêt, si nécessaire</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	19.04.01 connaissance de l'âge à laquelle un parent ou un gardien doit accueillir l'enfant à l'arrêt
	19.04.02 capacité de reconnaître les écoliers dont les parents les rencontrent à l'arrêt
	19.04.03 capacité de reconnaître le parent ou le gardien
	19.04.04 capacité d'appliquer les procédures lorsque le parent ou le gardien n'est pas à l'arrêt
<b>Sous-tâche 19.05</b>	<b>S'assure que les écoliers ne sont pas dans la « zone de danger »</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	19.05.01 connaissance de ce qui constitue une « zone de danger »
	19.05.02 connaissance de la vérification d'une « zone de danger » avant de regagner la circulation
	19.05.03 capacité d'informer les élèves des « zones de danger »
	19.05.04 capacité d'inactiver les lumières d'avertissement, le signal d'arrêt escamotable et la barrière de passage
<b>Sous-tâche 19.06</b>	<b>Vérifie que tous les écoliers ont bien quitté le véhicule</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	19.06.01 connaissance des procédures de vérification complète de l'intérieur de l'autobus
	19.06.02 connaissance des procédures et des systèmes de surveillance pour enfants afin de vérifier si il y en a qui sont laissés dans l'autobus
	19.06.03 capacité de vérifier l'intérieur du véhicule
	19.06.04 capacité de respecter les règles de stationnement de la compagnie

<b>TÂCHE 20</b>	<b>S'occupe des écoliers</b>
	<b>Énoncé contextuel:</b> Puisqu'ils empruntent le même parcours tous les jours, les conducteurs d'autobus scolaires entretiennent de bonnes relations avec les écoliers et doivent tout de même veiller à maintenir l'ordre à bord du véhicule pour la sécurité de tous.

<b>Sous-tâche 20.01</b>	<b>Veille à ce que les écoliers soient assis</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	20.01.01 connaissance des règles et des règlements visant le véhicule
	20.01.02 capacité d'informer les écoliers des règles concernant l'allocation des sièges
	20.01.03 capacité de faire respecter les règles concernant l'allocation des sièges

<b>Sous-tâche 20.02</b>	<b>Assure la discipline</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	20.02.01 connaissance des règles et des règlements de discipline
	20.02.02 capacité d'appliquer les règles avec respect et tact
	20.02.03 capacité de communiquer aux écoliers les règles et les conséquences du non respect des règles
	20.02.04 capacité d'assurer la sécurité des écoliers à bord du véhicule
	20.02.05 capacité de communiquer avec les dirigeants scolaires, les parents, les directeurs d'entreprise concernant les problèmes de discipline

<b>Sous-tâche 20.03</b>	<b>Embarque les étudiants ayant des besoins spéciaux</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	20.03.01 connaissance d'une variété de besoins spéciaux, d'états physiques et de comportement
	20.03.02 connaissance de réponses appropriées aux interactions avec les passagers ayant des besoins spéciaux
	20.03.03 connaissance de ressources disponibles, pour les personnes et les matériels
	20.03.04 capacité d'interpréter les signes non verbaux
	20.03.05 capacité de maintenir le calme
	20.03.06 capacité de communiquer à un niveau approprié
	20.03.07 capacité de solliciter de l'aide au personnel d'école
	20.03.08 capacité de promouvoir l'acceptation et la compréhension d'autres étudiants

# BLOC H LE TRANSPORT INTERURBAIN

<b>TÂCHE 21</b>	<b>Interagit avec les passagers interurbains</b>
	<b>Énoncé contextuel:</b> Les conducteurs d'autobus interurbains développent une relation interpersonnelle avec leurs passagers puisque ces derniers sont à bord pour un trajet d'une plus longue durée et les conducteurs doivent porter une plus grande attention pour assurer leur confort.
<b>Sous-tâche 21.01</b>	<b>Donne de l'information sur les haltes</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	21.01.01 connaissance de l'horaire
	21.01.02 connaissance des installations aux haltes
	21.01.03 connaissance de l'exigence de compter le nombre de passagers
	21.01.04 capacité de communiquer l'horaire et les informations sur l'horaire de repos
	21.01.05 capacité de réconcilier le nombre de passagers
	21.01.06 capacité de répondre aux questions
	21.01.07 capacité d'aider les passagers à monter à bord et à descendre du véhicule
	21.01.08 capacité d'aider les passagers ayant des besoins spéciaux
<b>Sous-tâche 21.02</b>	<b>Fournit de l'information en route</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	21.02.01 connaissance des autres itinéraires d'autobus pour la destination ultime du passager
	21.02.02 connaissance de l'utilisation d'un système de sonorisation
	21.02.03 connaissance de l'horaire et des arrêts prévus
	21.02.04 capacité de communiquer l'information et les services disponibles
	21.02.05 capacité de répondre aux questions

<b>Sous-tâche 21.03</b>	<b>Veille à l'approvisionnement approprié</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
21.03.01	connaissance des articles nécessaires, i.e. billets, titres de correspondance, lave-glace, produits chimiques pour la toilette, etc.
21.03.02	connaissance de l'endroit pour se procurer les approvisionnements
21.03.03	capacité de renflouer les articles, au besoin
<b>Sous-tâche 21.04</b>	<b>S'occupe des enfants mineurs</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
21.04.01	connaissance des règlements concernant les mineurs non accompagnés
21.04.02	capacité d'assurer la sécurité et le confort des mineurs non accompagnés
<b>Sous-tâche 21.05</b>	<b>Vérifie le véhicule et la documentation du passager</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
21.05.01	connaissance des documents transfrontaliers
21.05.02	capacité de vérifier les documents transfrontaliers des passagers
21.05.03	capacité de s'assurer que les documents appropriés du véhicule sont bien à bord

<b>TÂCHE 22</b>	<b>Manipule les bagages et le fret</b>
	<p><b>Énoncé contextuel:</b></p> <p>La manipulation du fret interurbain représente une grande partie des tâches des conducteurs d'autocars interurbains. Ils doivent s'arrêter à des terminus le long du trajet pour prendre ou déposer du fret. Ils doivent connaître la destination de chaque article et charger leur véhicule de façon à faciliter l'accès aux articles à chaque arrêt. Il y va de même pour les bagages des passagers; ils doivent s'assurer que les bagages sont bien étiquetés et correspondent à la destination des passagers.</p>
<b>Sous-tâche 22.01</b>	<b>Manipule le fret et les bagages réguliers</b>
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>22.01.01 connaissance des règles de la société concernant le fret et les bagages</p> <p>22.01.02 connaissance des destinations et des points de correspondance</p> <p>22.01.03 connaissance des prix et des tarifs</p> <p>22.01.04 capacité de communiquer verbalement le besoin d'étiquettes appropriées pour les bagages</p> <p>22.01.05 capacité de soulever le fret selon la directive de la société</p> <p>22.01.06 capacité d'organiser la charge pour en faciliter le retrait</p> <p>22.01.07 capacité d'organiser les bordereaux d'expédition et la documentation connexe</p> <p>22.01.08 capacité de percevoir le prix du billet et les tarifs</p>
<b>Sous-tâche 22.02</b>	<b>Tire une remorque de fret</b>
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>22.02.01 connaissance de poids maximums de caravane</p> <p>22.02.02 connaissance du système de freins à air</p> <p>22.02.03 capacité d'accrocher la remorque, brancher les feux, etc.</p> <p>22.02.04 capacité de reculer avec une remorque</p>

<b>TÂCHE 23</b>	<b>Interagit avec les passagers des groupes d'excursion</b>
	<b>Énoncé contextuel:</b> Les conducteurs d'autocars nolisés et d'excursion peuvent passer des journées avec leurs passagers et développer de bons rapports avec eux. Les conducteurs d'autocars nolisés et d'excursion sont non seulement responsables de la sécurité et du confort de leurs passagers, mais ils doivent aussi veiller à ce que tous et chacun apprécient leur excursion. Les conducteurs sont les premiers contacts pour les passagers ayant des difficultés lors du voyage, et peuvent alors consacrer du temps à prendre d'autres arrangements pour les passagers ou à retrouver des articles perdus. Ils peuvent aussi être appelés à porter assistance à des passagers après les heures normales de travail.
<b>Sous-tâche 23.01</b>	<b>Salue et oriente les passagers</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	23.01.01 connaissance des événements de la journée
	23.01.02 connaissance de l'itinéraire
	23.01.03 connaissance du niveau approprié de familiarité
	23.01.04 capacité de communiquer verbalement avec les passagers
	23.01.05 capacité d'organiser les arrêts selon les points d'intérêt, l'heure des repas, etc.
	23.01.06 capacité de projeter une ambiance chaleureuse et conviviale
	23.01.07 capacité d'aider les passagers à monter à bord du véhicule
	23.01.08 capacité de répondre aux demandes personnelles
<b>Sous-tâche 23.02</b>	<b>Indique les points d'intérêt</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	23.02.01 connaissance de l'histoire et des points d'intérêt
	23.02.02 capacité de communiquer verbalement les sites d'intérêt et leur histoire pertinente

Sous-tâche 23.03	Répond aux besoins des passagers
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>23.03.01 connaissance des besoins des passagers</p> <p>23.03.02 capacité de trouver les services d’entretien pour les passagers, i.e., piles pour appareils auditifs, réparations de fauteuils roulants/tricycles etc.</p> <p>23.03.03 capacité d’obtenir de l’information des passagers sur leurs besoins spéciaux</p> <p>23.03.04 capacité de se rappeler des exigences spéciales des passagers tout au long du voyage</p> <p>23.03.05 capacité de concilier les besoins individuels et l’horaire et les exigences de sécurité</p> <p>23.03.06 capacité de répondre aux besoins spéciaux des passagers après les heures régulières de travail</p>

Sous-tâche 23.04	Organise le ramassage et la descente des passagers
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>23.04.01 connaissance des points de ramassage et de descente des passagers</p> <p>23.04.02 capacité d’organiser les bagages et de porter assistance</p> <p>23.04.03 capacité de communiquer avec le directeur d’excursion/guide, personnel de l’hôtel, personnel d’entretien, etc.</p>



TÂCHE 24	Manœuvre le véhicule
	<p><b>Énoncé contextuel:</b></p> <p>Les conducteurs d’autocars nolisés et d’excursion conduisent vers des destinations variées. Parfois, ils se retrouvent en territoire inconnu. Étant donné la nature de l’exploitation, les conducteurs d’autocars nolisés et d’excursion tentent de déposer leurs passagers aussi près que possible des points d’intérêt et des points de descente. Dans nombreux cas, il s’agit de manœuvrer le véhicule dans des espaces assez restreints. Bon nombre des destinations d’excursion ont des règlements visant les autocars nolisés et d’excursion. Pour les grandes distances, les conducteurs doivent préparer leur véhicule pour les activités du lendemain, et pour les déplacements transfrontaliers ils doivent s’assurer que tous les documents des passagers et du véhicule sont valides.</p>

<b>Sous-tâche 24.01</b>	<b>Prépare le véhicule quotidiennement</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	24.01.01 connaissance des services locaux de nettoyage des autobus
	24.01.02 connaissance des installations locales de réparations d'autobus
	24.01.03 capacité de s'assurer que le véhicule est propre et prêt pour les activités de la journée
<b>Sous-tâche 24.02</b>	<b>Fait fonctionner les systèmes d'information et de divertissement pour les passagers</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	24.02.01 connaissance du fonctionnement des systèmes à l'intention des passagers
	24.02.02 connaissance des besoins en divertissement des passagers
	24.02.03 capacité d'orienter les passagers quant au fonctionnement des systèmes de divertissement
	24.02.04 capacité d'agencer les divertissements disponibles et les goûts des passagers
<b>Sous-tâche 24.03</b>	<b>Conduit dans des territoires inconnus</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	24.03.01 connaissance des règlements locaux
	24.03.02 connaissance des dimensions du véhicule
	24.03.03 connaissance des risques à la sécurité des passagers et au véhicule dans des territoires inconnus
	23.03.04 connaissance des règlements de stationnement sur le site
	24.03.05 capacité d'interpréter les cartes et la documentation d'excursion en autocar
	24.03.06 capacité de manœuvrer dans des espaces restreints
	24.03.07 capacité d'interpréter les restrictions locales portant sur les autocars d'excursion
	24.03.08 capacité de choisir un emplacement de stationnement sécuritaire et verrouiller le véhicule
	23.03.09 capacité de contourner la route pour atteindre le site
<b>Sous-tâche 24.04</b>	<b>S'assure d'avoir les documents pertinents du véhicule et des passagers</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	24.04.01 connaissance des documents nécessaires pour passer à la frontière
	24.04.02 capacité de vérifier les documents pertinents des passagers
	24.04.03 capacité de s'assurer que les documents appropriés du véhicule sont bien à bord

# BLOC J LE TRANSPORT ADAPTÉ

<b>TÂCHE 25</b>	<b>Planifie l'itinéraire</b>
	<b>Énoncé contextuel:</b> Les conducteurs des transports adaptés offrent des services de porte à porte et fonctionnent pour la plupart avec un horaire prédéterminé des passagers. Parfois par contre, ils doivent passer prendre des passagers « sur appel » et par conséquent, ils doivent réorganiser leur itinéraire.
<b>Sous-tâche 25.01</b>	<b>Interprète l'horaire du parcours en forme écrite ou électronique</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	25.01.01 connaissance des rues de la ville
	25.01.02 connaissance de la densité de la circulation
	25.01.03 connaissance des secteurs en construction ou entravés
	25.01.04 connaissance des besoins des passagers
	25.01.05 connaissance des politique et des procédures de la société
	25.01.06 capacité d'établir la priorité du ramassage et du retour
	25.01.07 capacité de comprendre les codes informatiques et les abréviations
	25.01.08 capacité d'interpréter les formulaires écrits du parcours
	25.01.09 capacité d'utiliser les formulaires électroniques du parcours
<b>Sous-tâche 25.02</b>	<b>Coordonne avec le répartiteur et d'autres conducteurs</b>
	<b>Connaissances et capacités</b>
	25.02.01 connaissance des opérations radio et du protocole
	25.02.02 connaissance des systèmes et les appareils de communications
	25.02.03 capacité d'utiliser les systèmes et le appareils de communication
	25.02.04 capacité de discuter et de fixer les priorités des passagers
	25.02.05 capacité de faire preuve de souplesse

Sous-tâche 25.03	Choisit le chemin le plus rapide
	<b>Connaissances et capacités</b>
	25.03.01 connaissance des conditions routières
	25.03.02 connaissance des avis aux conducteurs publiés et affichés au garage
	25.03.03 connaissance des rues de la ville et du milieu, comme celles qui sont lisses et ont moins d'arrêts, etc.
	25.03.04 capacité de lire des cartes routières
	25.03.05 capacité de s'adapter aux nouvelles situations
	25.03.06 capacité de prévoir et de planifier
	25.03.07 capacité de prendre des décisions rapidement

---

TÂCHE 26	Aide les passagers à s'asseoir et à se relever
	<b>Énoncé contextuel:</b>
	Tous les conducteurs de transports adaptés offrent un service aux passagers ayant des besoins spéciaux. Contrairement aux autres conducteurs d'autobus, ils ramassent et déposent leurs passagers à la porte. Ils doivent connaître le statut médical de leurs passagers et leurs habiletés personnelles.

Sous-tâche 26.01	Assure un service porte-à-porte
	<b>Connaissances et capacités</b>
	26.01.01 connaissance des besoins des passagers
	26.01.02 connaissance des emplacements des points d'accès
	26.01.03 connaissance des différentes formes d'incapacité
	26.01.04 connaissance des techniques de manutention des appareils de mobilité
	26.01.05 capacité d'accueillir les passagers à la porte
	26.01.06 capacité d'aider les passagers à monter et à descendre du véhicule
	26.01.07 capacité de discuter des besoins des passagers avec l'accompagnateur ou le préposé

Sous-tâche 26.02	Déterminer le niveau d'aide requis
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>26.02.01 connaissance des diverses incapacités et des besoins connexes des passagers</p> <p>26.02.02 connaissance des besoins personnels des passagers</p> <p>26.02.03 connaissance des risques potentiels, i.e., glace, chaussée inégale, foule, etc.</p> <p>26.02.04 capacité de faire preuve de souplesse, d'ouverture d'esprit, de patience, d'empathie et de compassion envers les passagers</p> <p>26.02.05 capacité d'interpréter les signes gestuels</p>

Sous-tâche 26.03	Fournit l'aide nécessaire et de façon sécuritaire
	<p><b>Connaissances et capacités</b></p> <p>26.03.01 connaissance de la politique et des procédures de la société</p> <p>26.03.02 connaissance de la construction des aides à la mobilité et de leur performance dans des conditions normales et anormales</p> <p>26.03.03 connaissance de la capacité et des limitations personnelles</p> <p>26.03.04 connaissance des techniques de manutention des appareils de mobilité</p> <p>26.03.05 capacité de reconnaître les conditions dangereuses, i.e., inclinaison de la rampe, condition du trottoir, météo, foule, etc.</p>

## TÂCHE 27

### Manœuvre le véhicule pour assurer un accès sécuritaire

#### *Énoncé contextuel:*

Le conducteur du transport adapté doit bien garer le véhicule de façon à assurer l'embarquement et la descente sécuritaires des passagers. Bien souvent, il s'agit de faire cette manœuvre dans un stationnement ou l'entrée privée du passager. Bien que la plupart des conducteurs d'autobus professionnels doivent reculer leur véhicule à l'occasion, le conducteur de transport adapté doit fréquemment reculer dans les entrées privées et les parcs de stationnement pour s'approcher le plus possible du point d'accès du passager.

#### Sous-tâche 27.01

### Calcule l'espace requis pour la plate-forme

#### Connaissances et capacités

- 27.01.01 connaissance du fonctionnement et des limitations du véhicule
- 27.01.02 connaissance du fonctionnement et des limitations de la plate-forme pour fauteuils roulants
- 27.01.03 capacité de manœuvrer le véhicule pour assurer l'accès libre et sécuritaire à la plate-forme
- 27.01.04 capacité de juger les distances
- 27.01.05 capacité d'allouer l'espace requis pour la course de la plate-forme et de la rampe d'accès

#### Sous-tâche 27.02

### Recule le véhicule

#### Connaissances et capacités

- 27.02.01 connaissance des techniques appropriées pour reculer
- 27.02.02 connaissance des procédures de la société
- 27.02.03 connaissance de la performance du véhicule
- 27.02.04 capacité de reculer le véhicule de façon sécuritaire dans les endroits étroits, les ruelles privées, etc.
- 27.02.05 capacité de juger des distances

## TÂCHE 28

### Porte attention aux besoins spéciaux

#### *Énoncé contextuel:*

Tous les conducteurs du transport adapté entretiennent une relation particulière avec leurs passagers. Pour certains d'entre eux, le déplacement vers un centre de soins constitue leur seule sortie de leur domicile. Puisqu'ils sont tous atteints d'une mobilité restreinte ou souffrent de maladies sérieuses, les conducteurs du transport adapté doivent constamment surveiller leurs passagers pour assurer leur sécurité. Ainsi, ils doivent faire preuve de tact et de sensibilité pour respecter la dignité et l'autonomie de la personne. Lors de situations d'urgence, les conducteurs de transport adapté ont une responsabilité accrue en raison du manque de mobilité de leurs passagers.

#### Sous-tâche 28.01

### Établit et maintient un rapport avec les passagers et les préposés

#### Connaissances et capacités

- 28.01.01 connaissance des politiques et des procédures de la société
- 28.01.02 connaissance des états d'incapacité et des besoins afférents
- 28.01.03 connaissance des incapacités et des besoins afférents
- 28.01.04 capacité de communiquer avec les passagers et préposés
- 28.01.05 capacité de tenir compte des besoins des passagers
- 28.01.06 capacité d'établir des rapports avec les passagers ayant des besoins spéciaux

#### Sous-tâche 28.02

### Veille à la sécurité des passagers

#### Connaissances et capacités

- 28.02.01 Connaissance de la politique quant à la descente des passagers
- 28.02.02 Connaissance des incapacités les plus répandues
- 28.02.03 Connaissance des restrictions à la mobilité
- 28.02.04 Capacité d'anticiper les situations dangereuses
- 28.02.05 Capacité de réagir lorsque les passagers perdent pied et tombent
- 28.02.06 Capacité de s'assurer que le passager est bien rentré à domicile avant de repartir

**Sous-tâche 28.03****Surveillance des signes de détresse chez les passagers****Connaissances et capacités**

28.03.01 connaissance des incapacités et des besoins afférents

28.03.02 capacité d'identifier la détresse d'ordre émotif

28.03.03 capacité d'identifier la détresse d'ordre physique

28.03.04 capacité d'identifier la détresse d'ordre médical

28.03.05 capacité de prendre les mesures appropriées

*ANNEXE A: LE TABLEAU DU PROFILE DES TÂCHES*

---







*Motor Carrier Passenger Council Of Canada  
Conseil canadien du transport de passagers*

**Canada**

Financé en parti par le Gouvernement du Canada par l'entremise du Programme des conseils sectoriels.