



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

**Conseil canadien de l'autobus**



**Des millions  
de passagers  
canadiens...**

# ...dépendent de notre industrie



**Conseil canadien du transport de passagers (CCTP)**

306 – 9555 Yonge Street, Richmond Hill, Ontario L4C 9M5

**Numéro sans frais :** 1-866-271-1107

**Courriel :** [info@conseilautobus.ca](mailto:info@conseilautobus.ca) **Site Web :** [www.conseilautobus.ca](http://www.conseilautobus.ca)

*Dans le présent document, le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement dans le but d'alléger le texte.*

*Cette publication a reçu l'appui financier du programme des conseils sectoriels du gouvernement du Canada.*

**Canada**



## Investir dans les ressources humaines

Le Conseil canadien du transport de passagers (CCTP) est fier de travailler dans le cadre du Programme des conseils sectoriels. Le concept des conseils sectoriels a été créé dans les années 1980 afin d'offrir une approche novatrice au perfectionnement des compétences de la main-d'œuvre canadienne en poste.

Le programme a été acclamé à l'échelle internationale par les États-Unis, l'Australie et le Royaume-Uni, qui vient juste d'adopter une approche analogue. De plus l'American Transportation Research Board a dit que le Conseil de l'autobus est un **« modèle que devraient suivre les États-Unis. »**

Nous sommes engagés à créer des programmes de ressources humaines révolutionnaires qui entraîneront des changements systémiques dans le monde réel. Le Conseil offre un cadre national essentiel où l'industrie, les syndicats, tous les paliers gouvernementaux et le secteur de l'éducation peuvent mettre leurs ressources et leurs concepts en commun afin de formuler une stratégie pancanadienne intégrée pour les ressources humaines. Le Conseil rassemble les ressources financières et humaines nécessaires afin que **la vision devienne réalité.**

Nos travaux portent sur plusieurs secteurs clés : la sensibilisation à notre industrie et la représentation de celle-ci à l'échelle du pays afin de joindre le gouvernement, le milieu de l'éducation et le public; la reconnaissance du service exceptionnel des conducteurs d'autobus professionnels; la promotion des occasions de carrière dans l'ensemble de l'industrie, et la formation et le perfectionnement exceptionnels qui ont contribué à l'excellente fiche de notre industrie en matière de sécurité.

Nous sommes continuellement à la recherche de moyens innovateurs de promouvoir l'industrie de l'autobus comme un maillon essentiel de l'infrastructure de transport de notre pays. C'est vraiment un privilège de représenter les hommes et les femmes uniques qui sont dédiés à ce service indispensable.

**JOAN CRAWFORD, Présidente-directrice générale**

---

Nous avons mené un sondage auprès de nos clients lors de notre évaluation de la pertinence du Conseil pour l'industrie, et ils ont répondu en très grand nombre. La très grande majorité des répondants a indiqué que le CCTP et ses programmes sont très pertinents, qu'ils répondent aux besoins de l'industrie et qu'ils sont axés sur les objectifs stratégiques.

---



---

Les Normes professionnelles nationales sont le fruit d'une étroite collaboration de professionnels de l'industrie, des syndicats et du secteur de l'éducation. Elles décrivent les compétences et les qualités requises dictées par le marché.

---

# Principaux éléments du programme

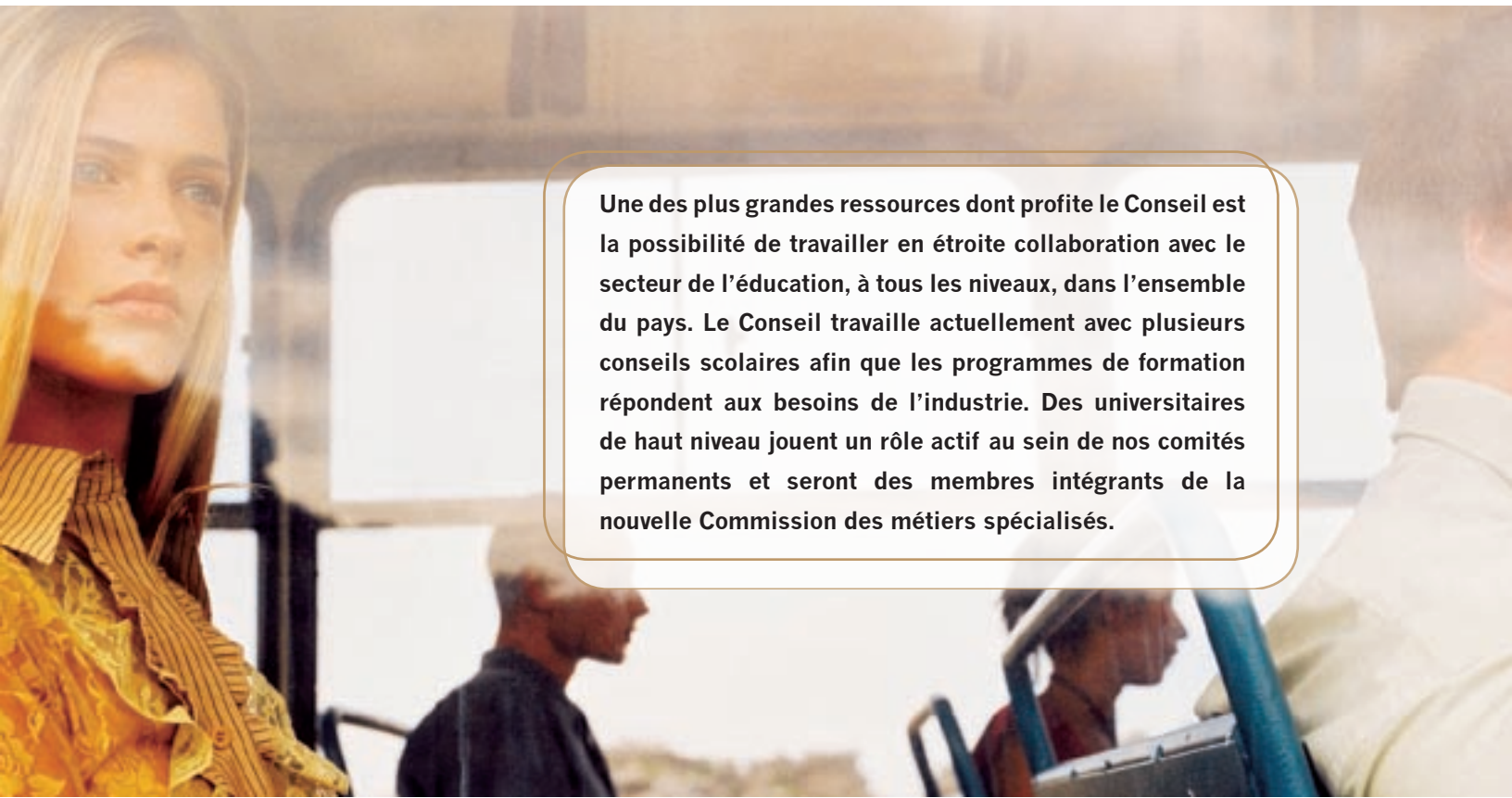
## AGRÉMENT ET ACCRÉDITATION

**L'agrément** s'inscrit dans un programme national volontaire accordant le titre de conducteur d'autobus professionnel aux personnes qui possèdent l'expérience sur la route et la formation professionnelle requises (70 pour cent de notre main-d'œuvre). C'est une première mondiale dans l'industrie de l'autobus. Il s'agit de la reconnaissance professionnelle et d'une désignation accordée aux conducteurs d'autobus compétents dont les connaissances, l'expérience et les habiletés ont été évaluées avec succès par rapport aux Normes professionnelles nationales.

**Qu'est-ce que l'agrément dans les faits?** L'industrie de l'autobus a agi de façon proactive en créant un programme national qui reconnaît le professionnalisme. Le titre est décerné à l'issue d'un examen et de l'approbation du bureau d'agrément composé de spécialistes de l'éducation et de l'industrie, et n'est offert que par le Conseil.

**L'accréditation** est une validation nationale reconnue des programmes de formation en entreprise qui fait savoir à l'industrie, au public, aux employés en poste et aux employés éventuels qu'une société d'autobus est engagée à respecter les normes les plus rigoureuses de l'industrie en matière de formation, de rendement sur la route, de sécurité, de service à la clientèle et de prestation de services.

**L'accréditation** est une marque de distinction qui indique que l'entreprise, quelle que soit sa taille, est fière de ses employés, de son service et de son rôle de chef de file d'une industrie qui jouit d'une grande visibilité.



Une des plus grandes ressources dont profite le Conseil est la possibilité de travailler en étroite collaboration avec le secteur de l'éducation, à tous les niveaux, dans l'ensemble du pays. Le Conseil travaille actuellement avec plusieurs conseils scolaires afin que les programmes de formation répondent aux besoins de l'industrie. Des universitaires de haut niveau jouent un rôle actif au sein de nos comités permanents et seront des membres intégrants de la nouvelle Commission des métiers spécialisés.

### INFO-CARRIÈRES – EMBRAYEZ SUR VOTRE CARRIÈRE !

La campagne dynamique du Conseil « Embrayez sur votre carrière ! » vise à attirer de nouveaux entrants vers notre industrie. Le site dédié, [www.monautobus.ca](http://www.monautobus.ca), accueille environ deux millions de visiteurs par année et suscite les louanges du public, du gouvernement et de l'industrie pour l'utilisation humoristique de véritables personnages liés aux autobus et leurs histoires, qui sont mis à jour régulièrement. Le dépliant connexe est actuellement utilisé par TV Ontario dans le cadre de son cours de conception rédaction. De plus, le site présente des liens vers des sociétés de transport et leurs perspectives d'emploi.

### ÉTUDE SECTORIELLE – ALLONS DE L'AVANT

Diffusé en janvier 2007, cet examen en profondeur décrit l'état actuel de l'industrie, ses forces ainsi que les défis qu'elle doit relever. *Allons de l'avant* présente de l'information détaillée sur les caractéristiques démographiques, la main-d'œuvre et les tendances en ressources humaines qui influenceront les plans stratégiques, le développement et les programmes de l'industrie au cours des dix prochaines années. Les participants à l'étude concluent qu'à court terme il faut mettre l'accent entre autres sur les priorités suivantes : satisfaire les besoins en main-d'œuvre compétente, conjuguer avec le vieillissement des travailleurs, veiller à la santé et la sécurité au travail et affronter immédiatement l'offre restreinte de ressources qualifiées. *Allons de l'avant* comporte des recommandations et un plan d'action visant chaque secteur de transport ainsi que le Conseil de l'autobus. Le rapport détaillé et le sommaire sont disponibles sur notre site Web.

De plus, le Conseil de l'autobus préconise continuellement un profil de l'industrie de l'autobus à l'image de sa contribution à la vie sociale, économique et environnementale canadienne.

Après tout, notre industrie est responsable de plus de 90 pour cent de tous les déplacements publics au Canada chaque année, tous modes de transport confondus.

## COMMISSION DES MÉTIERS SPÉCIALISÉS

Maintenant en place, la Commission des métiers spécialisés est un organe unique réunissant des membres influents de l'industrie, des syndicats, du gouvernement, du secteur de l'éducation et du secteur manufacturier dans le but d'attaquer les questions liées aux pénuries critiques en ressources humaines et à la rétention des talents en exécutant des plans d'action.

La Commission constitue une façon innovatrice de rassembler les meilleurs éléments de réflexion provenant de divers milieux pour apporter une solution viable à l'ensemble de l'industrie. Voici quelques enjeux qui relèvent de la Commission :

- Classification nationale des professions (CNP) régissant les conducteurs d'autobus
- Mise en œuvre d'un programme d'apprentis, inscription et taux de réussite
- Évaluation des travailleurs étrangers
- Partenariat éventuel avec le secteur de l'éducation
- Aide financière relative aux frais de scolarité

## LES PASSAGERS AYANT DES BESOINS SPÉCIAUX

Parrainé par Transports Canada, ce programme de sensibilisation à la mobilité réduite a été mis sur pied dans le but de préparer efficacement les conducteurs d'autobus à aborder les personnes âgées et les passagers ayant des besoins spéciaux. Le programme met l'accent sur la sécurité et la sensibilité. Il peut facilement s'intégrer au programme de formation actuel de l'entreprise.

# Au fil du temps

## 1999 – 2000

- > Création du Conseil
- > Table de concertation des cinq secteurs de l'autobus, des syndicats, du gouvernement et du secteur de l'éducation
- > Élaboration des *Normes professionnelles nationales* (NPN) et des profils de *Compétences essentielles*
- > Élaboration du programme *Les passagers ayant des besoins spéciaux*
- > Recherche sur la sensibilisation au choix de carrières

## 2001

- > Étude de faisabilité sur l'agrément des conducteurs d'autobus et sur l'accréditation des programmes de formation des conducteurs d'autobus
- > Travaux de création et de réalisation de messages télévisuels et radiophoniques sur les choix de carrières

## 2002

- > Publication de l'étude de faisabilité ; 75 p. cent des répondants se disent favorables à l'agrément des conducteurs et à l'accréditation des programmes de formation
- > Publication d'un guide de planification et de recrutement, intitulé *Au volant*
- > Site Info-carrières, vidéos en situations réelles et réalisation de documents imprimés

## 2003

- > Lancement national de la campagne de sensibilisation au choix de carrières *Embrayez sur votre carrière*
- > Développement et conception des programmes *d'agrément et d'accréditation*
- > Développement et conception d'un programme de formation sur l'efficacité énergétique, le *Conducteur averti*

## 2004

- > Mise au point des programmes *d'agrément et d'accréditation*
- > Mise en route de *l'étude sectorielle*
- > Lancement du programme *Conducteur averti pour le transport en commun*
- > Évaluation de *Embrayez sur votre carrière*



## AU VOLANT

**Au volant** prépare les sociétés d'autobus à connaître un succès durable en fournissant de l'information offrant une perspective à long terme sur la façon de faire des affaires et de répondre aux forces d'une industrie, d'une consommation et d'une concurrence en émergence. Axé sur la planification des ressources humaines, ce guide fournit des détails sur les sources de recrutement, les techniques de sélection et l'encadrement efficace. Le CD-ROM et le guide à couverture souple proposent des outils et des conseils propres à l'industrie pour identifier et retenir les bons candidats. Ce guide a été présenté à des professionnels des ressources humaines d'autres secteurs en tant que guide utile de pratiques exemplaires.

## CONDUCTEUR AVERTI

Conscient des bienfaits de la gestion de l'énergie, l'industrie canadienne de l'autobus a adopté un rôle de chef de file auprès du Conseil de l'autobus et de Ressources naturelles Canada afin de lancer le **programme de formation Conducteur averti**. Ce programme innovateur et unique, qui comprend un encadrement et une formation sur route, explique comment le conducteur peut réduire considérablement sa consommation de carburant et ainsi avoir une influence directe sur les coûts d'exploitation et sur notre environnement.

---

Les milliers de conducteurs d'autobus professionnels transportent tous les jours des millions de travailleurs, d'étudiants de tous les âges, de personnes âgées, de vacanciers et de personnes ayant des besoins spéciaux. L'industrie canadienne de l'autobus emploie 95 000 hommes et femmes dévoués, bien formés et axés sur le service, d'un océan à l'autre.

---



### 2006

- > Publication de l'étude sectorielle **Allons de l'avant** en décembre 2006
- > Travaux en cours sur les programmes *d'agrément et d'accréditation*
- > Lancement du programme *Conducteur averti* pour le transport scolaire
- > Campagne nationale sur la promotion et le marketing des produits et services du Conseil

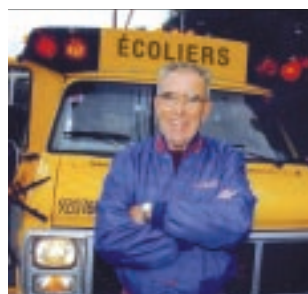
### 2007...

- > Diffusion de **Allons de l'avant** en janvier 2007
- > *Commission des métiers spécialisés*
- > Élaboration du plan d'affaires quinquennal
- > Réalisation de nouvelles vidéos en situations réelles pour le site Web
- > Mise en oeuvre du plan d'action découlant de l'étude sectorielle

### 2005

- > Événements de lancement des programmes *d'agrément et d'accréditation* partout au Canada
- > L'*Étude sectorielle* bat son plein avec des consultations auprès des secteurs, des entrevues avec les intervenants, des visites d'étalonnage et des sondages
- > Lancement du programme *Conducteur averti* pour les autocars





---

Le Conseil remercie officiellement les personnes, les organisations, les syndicats et les gestionnaires qui ont contribué du temps et de l'expertise à l'élaboration et la promotion de notre programme depuis la création du Conseil en 1999.

---

# Allons de l'avant...

Parmi les faits saillants de **Allons de l'avant** figurent bon nombre de résultats et un solide plan d'action pour toutes les parties concernées, notamment l'équilibre entre le travail et la famille, la gestion positive des attentes des clients, l'apprentissage continu, le stress, et la violence au travail qui touche directement les conducteurs d'autobus.

Notre secteur et ses professionnels doivent à tout prix susciter le respect du public et de tous les paliers de gouvernement afin d'améliorer l'image de notre industrie. Joan Crawford, directrice générale du Conseil, a déclaré que « si les membres de l'industrie de l'autobus s'efforcent d'établir ce lien critique entre nos gens et les membres du public qui prennent l'autobus, je crois que nous ferons d'énormes progrès en vue d'attirer de nouveaux passagers et de hausser le niveau d'utilisation chez nos passagers actuels. Je crois aussi que nous pourrons utiliser cette nouvelle image et ce dynamisme afin de faire de l'industrie de l'autobus un choix de carrière pour les personnes qui arrivent sur le marché du travail. En créant un environnement qui reconnaît et récompense ses employés, nous pourrons attirer et retenir d'excellents candidats à l'emploi. »

« L'agrément, l'accréditation, les nouveaux programmes de formation et de perfectionnement, les programmes de communication et les projets de partenariat donneront à l'industrie canadienne de l'autobus la possibilité de créer ce lien essentiel et de renforcer l'industrie de l'intérieur au cours des prochaines années. »



## Communication de notre message

Le Conseil est une source respectée d'expertise et d'information sur l'industrie de l'autobus et les pratiques en matière de ressources humaines. Notre banque de conférenciers pancanadienne regroupe des membres possédant des expériences vécues diversifiées, ce qui nous permet de présenter la perspective de l'industrie sur diverses tribunes. Notre point de vue sur les principaux enjeux liés à la pérennité et la croissance est souvent présenté dans les revues spécialisées à l'échelle de l'Amérique du Nord et joint un très vaste public.

Nos principaux messages visent à hausser le niveau de sensibilisation aux compétences, au dévouement et à l'expertise des conducteurs d'autobus professionnels, présentent l'industrie de l'autobus comme un choix de carrière satisfaisant et font la promotion des multiples bienfaits pour tous les programmes exhaustifs que nous avons mis sur pied.

Le Conseil lie l'industrie de l'autobus à plusieurs initiatives gouvernementales d'importance dont le Plan d'action national sur les compétences de Transports Canada, les programmes de gestion énergétique de Ressources naturelles Canada et les programmes fédéraux de compétences essentielles et de reconnaissance des compétences étrangères.

### PRIORITÉS DU PLAN D'ACTION DÉCOULANT DE L'ÉTUDE ALLONS DE L'AVANT

Le Conseil vise à mettre au point les produits suivants au cours des deux prochaines années :

**Modélisation du rendement du capital investi (RCI)** – valider la valeur des investissements en ressources humaines, y compris l'apprentissage continu, la formation, les apprentissages, la reconnaissance et les programmes d'avantages sociaux.

**La planification de la main-d'œuvre** – élaborer un plan global de modélisation de la main-d'œuvre qui incorpore les lignes directrices, les stratégies et les formules qui s'adaptent facilement à tous les secteurs de l'industrie.

**Centre de ressources nationales** – offrir à l'ensemble des intervenants du milieu accès à l'information, aux études et aux pratiques exemplaires connexes au marché de l'emploi ainsi qu'à l'information pertinente en matière des tendances et des politiques de ressources humaines.

# ... merci

---

**L'élaboration continue de programmes et les solides partenariats qu'il a formés au sein de l'industrie et avec les syndicats, le gouvernement et le secteur de l'éducation ont permis au Conseil d'aller chercher des sommes importantes en subventions et en ressources pour répondre aux besoins de l'industrie.**

---

La création d'assises solides pour le Conseil a été rendue possible grâce à la participation active des organisations syndicales et des associations suivantes, ainsi que de leurs membres :

- > Alberta Student Transportation Advisory Council (ASTAC)
- > Association des autocaristes canadiens (AAC)
- > Association canadienne de l'autobus (ACA)
- > Association canadienne du transport urbain (ACTU)
- > Association des propriétaires d'autobus du Québec (APAQ)
- > Association of School Transportation Supervisors of British Columbia (ASTSBC)
- > Association du transport écolier du Québec (ATEQ)
- > Association du transport urbain du Québec (ATUQ)
- > Camo-route inc.
- > Confédération des syndicats nationaux (CSN)
- > Ontario Community Transportation Association (OCTA)
- > Ontario Motor Coach Association (OMCA)
- > Ontario School Bus Association (OSBA)
- > Syndicat uni du transport (SUT)