

Accréditation des programmes de formation débouchant sur le programme d'études de référence en vue de l'agrément des conducteurs d'autobus professionnels.

Aperçu :

Le but principal du programme est de communiquer aux étudiants les connaissances et les compétences essentielles qui, une fois validées par le biais d'un examen et/ou d'une évaluation, leur permettront d'obtenir le certificat reconnu par l'industrie canadienne du transport routier de passagers, un préalable essentiel à l'embauche.

Les cours, basés sur les Normes professionnelles nationales du conducteur d'autobus, présentent une vaste gamme de sujets d'ordre technique, économique et social et se donnent soit en classe soit en enseignement pratique.

Chaque module comporte un enseignement pratique au volant (se familiariser avec le véhicule et sa conduite).

Les modules du tronc commun s'appliquent à tous les secteurs de l'industrie (transport urbain, interurbain, scolaire, nolisé et d'excursion et transport adapté). Au programme d'études de base, il faut par la suite ajouter un module selon le secteur choisi.

Voici les modules du tronc commun :

- Les opérations avant/après
- La conduite du véhicule
- Le service à la clientèle
- L'Administration
- Les interventions d'urgence
- Connaissance des lois et règlements



Accréditation des programmes de formation débouchant sur le programme d'études de référence en vue de l'agrément des conducteurs d'autobus professionnels.

LES MODULES DU TRONC

Bloc A – Les opérations avant/après

Objectif:

Accroître les connaissances pratiques de l'étudiant en faisant le lien avec les apprentissages à bord d'un véhicule-école.

Portée:

1. Inspection « État de service sécuritaire » du véhicule:

L'étudiant détermine si le véhicule fonctionne bien et est en état de rouler à partir de renseignements, de l'évaluation et de la vérification de l'état global du véhicule, soit les instruments et les indicateurs, les systèmes d'exploitation et de communication, les liquides, les équipements de sécurité et d'urgence, les équipement de perception (s'il y a lieu), la propreté du véhicule, et les fournitures à bord

2. Administration:

Aperçu de l'utilisation des rapports de dommages/anomalies, bons de commande, carnets de bord, horaires, itinéraires, équipement de perception (le cas échéant), codes et rapports de voyage, et du rôle du répartiteur.

3. Législation et politiques/procédures: Citer celles qui sont pertinentes à l'industrie.

Cours et sujets

Systèmes mécaniques du véhicule Classes/Secteur d'activités	Secteur d'activités pour préparation	Secteur d'activités relatif au départ
Types d'autobus	Rôle du répartiteur	Contrôles opérationnels
Vue d'ensemble du système d'autobus	Le matériel de travail du conducteur (remplir formulaire et carnets de route)	Les ajustements personnels du conducteur (sièges, rétroviseurs, etc.)
Système de freins à air	Fournitures	Procédures de démarrage
Systèmes électriques	Inspection du véhicule (Effectuer la ronde d'inspection intérieur et sécurité)	Vérification des jauges (Essence, température, pression d'huile, etc.)
Systèmes liquides	Équipement de sécurité	Systèmes de vérification (freins, portes, communication, etc.)
Contrôles opérationnels	Liquides	



Accréditation des programmes de formation débouchant sur le programme d'études de référence en vue de l'agrément des conducteurs d'autobus professionnels.

Bloc B – La conduite du véhicule

Objectif:

Accroître les connaissances pratiques de l'étudiant en faisant le lien avec les apprentissages à bord d'un véhicule-école.

Portée:

1. Conducteur. État de santé physique et image.
2. Aptitudes à conduire. Techniques de conduite sécuritaire et préventive. Reconnaître le danger et appliquer les mesures correctives. Surveiller les systèmes d'exploitation et assurer le dépannage. Veiller à la conformité. Communications avec les passagers.
3. Sécurité des passagers. Composantes d'accessibilité et de sécurité. S'occuper des passagers. Montée/descente sécuritaires. Services et sécurité des passagers ayant des besoins spéciaux. Surveillance des passagers et de l'intérieur de l'autobus.
4. Bagage et fret. Manutention sécuritaire, y compris les marchandises dangereuses.
5. Références aux lois et aux politiques/procédures connexes.



Accréditation des programmes de formation débouchant sur le programme d'études de référence en vue de l'agrément des conducteurs d'autobus professionnels.

Cours et sujets

Téchniques de conduite défensive(Théorie) Classe	Secteur d'activités pour véhicules	Téchniques de conduite défensive Secteur d'activités pratiques
Causes d'accidents	Manœuvrer (sortir, changement de vitesse, s'arrêter, effectuer des virages, marche-arrière, etc.)	Distance à déterminer
Passages à niveau	Conduite dans la ville (effectuer des virages, s'arrêter, démarrer sur des pentes, stationner dans une pente, etc.)	Distances d'arrêt
Traverses de piétons	Conduite dans l'autoroute (vitesse, changement de voies, regagner la circulation, sortir de la voie, etc.)	Marge de manœuvre sécuritaire
Zones Scolaires	Conduite dans des conditions hivernales (neige, pluie, brouillard, etc.)	Anticiper les actions des autres
Distance sécuritaire	Surveillance continue du véhicule (témoins lumineux, jauges, anomalies mécaniques)	Utilisation des rétroviseurs
Anticiper les dangers		
Surveiller les autres conducteurs		
Utilisation des rétroviseurs		
Utilisation des signaux clignotants		
Effets sur le bien-être personnel (stress, fatigue) pour une conduite sécuritaire		
Embarquement et descente des passagers	Personnes ayant des besoins spéciaux Classe/Secteur d'activités	Secteur d'activités pour la conduite des passagers
Signaler	Identification des personnes ayant des besoins spéciaux	Les horaires
S'arrêter à une courbe	Caractéristiques des autobus pour les personnes ayant des besoins spéciaux (l'abaissement de l'autobus, de la plateforme élévatrice pour fauteuils roulants et de la rampe d'accès)	Confort des passagers
Dangers à l'arrêt	Verrouiller les fauteuils roulants	Éclairage, contrôle de climat
Control des portes	Assistance des passagers avec d'autres besoins spéciaux	Surveiller les passagers lors de la conduite
Surveiller les passagers et les rétroviseurs		
Dégager allées/portes		
Sécurité des passagers		
Procédures de fermeture des portes (veiller à que la porte soit dégagée et surveiller les passagers dans les points morts)		
Regagne avec sécurité la circulation (, clignoter, anticiper distance et vitesse de la circulation, etc.)		



Accréditation des programmes de formation débouchant sur le programme d'études de référence en vue de l'agrément des conducteurs d'autobus professionnels.

Bloc C – Le service à la clientèle

Objectif

Enseigner à l'étudiant comment l'image, la confiance en soi, les connaissances, la sensibilité et la diplomatie peuvent tous contribuer à un niveau supérieur de satisfaction de la clientèle et à atténuer la plupart des situations difficiles.

Portée:

1. Conseil sur l'image.
2. Connaissances sur les services attendus.
3. Assurer des services aux passagers ayant des besoins spéciaux.
4. Aptitudes en relations humaines. Traitement des demandes spéciales et des plaintes. Résolution de problèmes et de conflits. Reconnaître et maîtriser les incidents. Application des règles/règlements. Options d'ordre politique, légale et de recours au tiers.
5. Lois pertinentes et politiques/procédures connexes.

Cours et sujets

Le service à la clientèle Classe/simulation/rôles
Professionnalisme (uniforme, connaissance des normes acceptables d'hygiène personnelle)
Accueillir les passagers d'une façon chaleureuse (attitude, image digne et positive, langage d'expression, etc.)
Communiquer avec les passagers (répondre aux questions, informer des règles, demandes spéciales)
Traiter avec les situations et passagers difficiles
Assister les passagers
Traiter les plaintes
Écouter attentivement



Accréditation des programmes de formation débouchant sur le programme d'études de référence en vue de l'agrément des conducteurs d'autobus professionnels.

Bloc D- L'administration

Objectif:

Enseigner à l'étudiant les activités fondamentales d'ordre technique, documentaire et interpersonnel et de nature administrative qui sont pertinentes à l'industrie.

Portée:

1. Technique. Compétences de base en informatique et techniques de communication radio
2. Documentaire. Inspections, défauts, accidents, urgences, incidents, dépenses, feuilles de paie et de temps, rapports de voyages, carnets de route, bordereaux d'expédition, et documentation transfrontalière.
3. Interpersonnelle. Établissement et maintien de rapports internes/externes appropriés. Références aux normes sociales, culturelles et corporatives et aux lignes directrices des lois pertinentes

Cours et sujets

Politiques et procédures de la compagnie Classe
Code vestimentaire
Politiques en matière de toxicomanie
Procédures de vérification à l'arrivée
Procédures en cas d'inspection de l'autobus
Communications via radio
Horaires et instructions de routes
Politiques et procédures des passagers ayant des besoins spéciaux
Pratiques en matière d'accessibilité
Procédures en cas d'urgence
Procédures de vérification avant de quitter



Accréditation des programmes de formation débouchant sur le programme d'études de référence en vue de l'agrément des conducteurs d'autobus professionnels.

Bloc E – Les interventions d'urgence

Objectif:

Communiquer l'importance de la confiance en soi et de la débrouillardise lors de situations urgentes tout en ayant recours à un jugement solide et en restant calme.

Portée:

Enseigne à l'étudiant comment établir les priorités liées à la sécurité et au bien-être des passagers
Comprend les urgences d'ordre accidentel, médical, émotif, criminel, mécanique, écologique et public; concept d'une «zone sûre » ; programme de vigie ; évacuation sécuritaire du véhicule et savoir quand et comment faire appel aux professionnels. Fait le lien avec les droits légaux et les responsabilités et les politiques représentatives de l'industrie.

Cours et sujets

Classe/simulation/rôle
Capacité de réunir et consigner l'information lors des interventions d'urgence
Urgences d'ordre émotif et médical des passagers (réagir, chercher de l'aide, droits et responsabilités juridiques)
Urgences d'ordre criminel (hold-ups, Alertes à la bombe, otage, etc.)
Pannes mécaniques (manœuvrer le véhicule, fusées éclairantes, Équipement d'urgence, communiquer)
Incendies (types, extincteurs d'incendie)
Accidents (son propre véhicule, autres véhicules)
Évacuation des passagers



Accréditation des programmes de formation débouchant sur le programme d'études de référence en vue de l'agrément des conducteurs d'autobus professionnels.

Lois et règlements

Objectif :

Offrir un survol de l'ensemble des mesures législatives et des contrôles réglementaires qui s'appliquent à l'industrie du transport routier de passagers, et plus précisément au poste de conducteur d'autobus.

Portée

Présente un contenu d'envergure fédérale, provinciale, municipale et transfrontalière.

Cours et sujets

Classe/simulation/rôle
Règlements des accidents et exigences policières
Règlements et documentation frontaliers
Législation en matière de toxicomanie
Règlements sur l'environnement
Matériels dangereux
Lois sur la circulation en vigueur
Disposition des droits de la personne
Exigences liées aux permis
Règlements des charges
Règlements des carnets de route
Exigences Médicales
Lois des véhicules moteurs
Loi sur la protection des renseignements personnels
Codes de sécurité
Législation de l'autobus scolaire

Droits et responsabilités juridiques

Les interventions et les urgences

Règlement municipaux et ruraux

