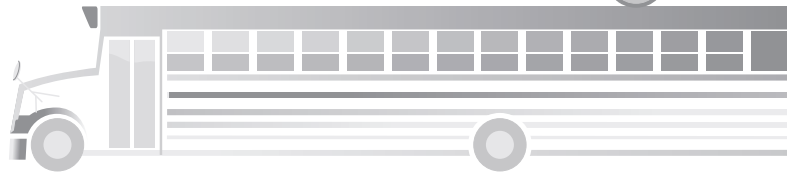




*Motor Carrier Passenger Council Of Canada  
Conseil canadien du transport de passagers*



## **Profils des compétences essentielles**

**CONDUCTEUR / CONDUCTRICE D'AUTOBUS**



# 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 Développement des ressources humaines Canada (DRHC), 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.

Ce Profil des compétences essentielles a été développé et validé par des personnes ayant une connaissance et une expérience étendues de la formation et de l'instruction d'opération d'autobus.

---

Pour obtenir des exemplaires de ce Profil des compétences essentielles ou pour de plus amples renseignements, communiquez avec le Conseil canadien du transport des 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 des passagers est interdite.

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

**Produit Février 2011**



# Qu'entend-on par compétences essentielles?

---

Les compétences essentielles sont les compétences nécessaires pour vivre, apprendre et travailler. Elles sont à la base de l'apprentissage de toutes les autres compétences et permettent aux gens d'évoluer avec leur emploi et de s'adapter aux changements du milieu de travail.

Grâce à des recherches approfondies, le gouvernement du Canada et d'autres organismes nationaux et internationaux ont déterminé et validé neuf compétences essentielles. Ces compétences sont mises en application dans presque toutes les professions et dans la vie quotidienne, sous diverses formes et à des niveaux de complexité différents. Les niveaux de complexité sont un outil servant à évaluer toutes les compétences. Des niveaux de complexité de 1 (tâches de base) à 4 ou 5 (tâches avancées) sont assignés à des exemples de tâches effectuées par un travailleur occupant un poste donné.

## Il y a neuf compétences essentielles :

---

### **1. Lecture**

La lecture des textes consiste à lire des phrases ou des paragraphes et consiste habituellement à lire des notes, lettres, notes de service, manuels, spécifications, règlements, livres, rapports ou revues spécialisées.

### **2. Utilisation de documents**

L'utilisation de documents désigne les tâches où le titulaire utilise une variété de présentation de l'information qui donne une signification aux mots, nombres, icônes et d'autres symboles visuels (p. ex., ligne, couleur, forme) en fonction de leurs dispositions. Les graphiques, les listes, les bleus, les esquisses, les dessins, les panneaux, les étiquettes constituent notamment des documents dont on se sert dans le monde du travail.

### **3. Calcul**

Le calcul correspond à l'utilisation des nombres au travail et à la nécessité de penser en termes quantitatifs dans l'exécution de tâches.

### **4. Rédaction**

La rédaction comprend:

- la rédaction de textes et l'inscription des documents (par exemple, des formulaires);
- la rédaction sur un support autre que le papier (par exemple, la saisie de texte sur un clavier d'ordinateur).

### **5. Communication orale**

La communication orale consiste essentiellement à utiliser la parole pour exprimer ou échanger des pensées ou des renseignements dans le cadre du travail.

### **6. Travail d'équipe**

La section consacrée au travail d'équipe traite de la mesure dans laquelle les employés travaillent avec les autres dans l'exécution de leurs tâches. Doivent-ils coopérer avec les autres? Doivent-ils manifester une discipline personnelle suffisante pour atteindre des objectifs de travail tout en travaillant seul?

### **7. Formation continue**

La section consacrée à la formation continue examine l'obligation de participer à un processus permanent d'acquisition de compétences et de connaissances. Les compétences suivantes représentent les compétences essentielles:

- savoir comment apprendre;
- comprendre son propre style d'apprentissage;
- savoir comment obtenir l'accès à divers documents, à diverses ressources et à diverses possibilités d'apprentissage.

### **8. Capacité de raisonnement**

Cette section du profil des compétences fondamentales examine cinq applications de la capacité de raisonnement. Bien que chaque application soit traitée comme un sujet distinct, la capacité de raisonnement forme un tout interrelié.

### **9. Informatique**

Le but de la section Informatique est de montrer la variété et la complexité de l'utilisation de l'informatique à l'intérieur d'un groupe professionnel.

# Profils des compétences essentielles

---

Les profils des compétences essentielles exposent comment les travailleurs d'une profession donnée se servent de chacune des neuf compétences essentielles. Au cours des dernières années, le gouvernement du Canada a réalisé des recherches pour examiner les compétences que les gens utilisent au travail. À partir des résultats de ces recherches et des entrevues menées auprès des travailleurs, des gestionnaires, des intervenants et des chercheurs de pointe, environ 250 profils des compétences essentielles ont été rédigés pour diverses professions de la Classification nationale des professions .

## Ce que renferment les profils:

- Une brève description de la profession.
- Une liste des compétences essentielles les plus importantes;
- Des exemples de tâches montrant comment le travailleur se sert de chaque compétence essentielle;
- Des niveaux de complexité qui révèlent le niveau de difficulté des tâches données en exemple;
- Les aspects physiques de l'exercice de l'emploi et les attitudes qui sont nécessaires, d'après les travailleurs, pour réussir;
- Les tendances éventuelles qui auront un effet sur les compétences essentielles.

## Les profils peuvent vous aider:

- À en apprendre davantage au sujet des compétences exigées dans diverses professions;
- À établir des programmes de formation en milieu de travail, des plans d'apprentissage et des descriptions de poste;
- À étudier des options de carrière;
- À créer des outils pédagogiques visant à améliorer le développement des compétences.



# Profils des compétences essentielles – Conducteur / conductrice d'autobus

*Ce groupe comprend les conducteurs de transport en commun, de transport interurbain, de transport nolisé et d'excursion, de transport d'autobus scolaire, de transport adapté des opérateurs de métro.*

*Les compétences fondamentales les plus importantes des conducteurs d'autobus et des opérateurs de métro sont : La communication orale, et la résolution de problèmes*

## A. Lecture des textes

Les tâches de lecture de textes des conducteurs d'autobus et des opérateurs de métro se situent aux niveaux de complexité 1 à 3. Les tâches typiques de lecture de textes comprennent lire des rapports d'inspection et les inscriptions dans le journal d'entretien du véhicule. Des tâches plus complexes de lecture peuvent comprendre

la lecture de manuels de formation ou sur la conduite défensive ainsi que des politiques et procédures du transport en commun. Les conducteurs peuvent également être appelés à lire des textes de li, p. ex. le Code de la sécurité routière.

## B. Utilisation des documents

Les conducteurs d'autobus et les opérateurs de métro peuvent lire un certain nombre de documents ayant peu de texte tels que les plaques de rue, les panneaux de signalisation, les cartes d'abonnement d'autobus et les étiquettes sur les bagages. Ils ont recours à des cartes

de transport en commun pour apprendre de nouveaux circuits. Ils remplissent un bon nombre de formulaire, voir les feuilles de temps du conducteur, les carnets de route et les rapports de perception. Les tâches de lecture se situent aux niveaux de complexité 1 et 2.

## C. Rédaction

Les tâches de rédaction sont assez minimales. Elles comprennent consigner les explications des déficiences des véhicules sur les formulaires prévues à cet effet et préparer des rapports sommaires de quart. La tâche la

plus complexe est de remplir des rapports d'accident ou de vandalisme. Ces rapports doivent être exacts et précis puisqu'ils peuvent servir devant le tribunal.

## D. Calcul

Les tâches de calcul comprennent des computations monétaires, des calendriers, des budgets et des opérations comptables. Par exemple, ils peuvent percevoir le prix du billet, calculer le prix pour un groupe et totaliser les recettes pour dresser les rapports du quart. Ils peuvent aussi utiliser l'estimation numérique, à savoir estimer combien de temps

la vitesse, le nombre d'arrêts et les conditions atmosphériques et routières.

Les principes mathématiques utilisés le plus souvent sont les nombres entiers (additionner et soustraire), les fractions et les décimales. Ils sont parfois appelés à convertir la monnaie.

## E. Oral Communication

La communication verbale est une compétence fondamentale et essentielle pour les conducteurs d'autobus et les opérateurs de métro. Le plus fréquemment, ils peuvent simplement saluer les passagers et répondre à leurs questions. À un niveau de complexité plus élevé, ils communiquent avec d'autres conducteurs et répartiteurs

par radio pour discuter de la circulation et des conditions de la route, et pour coordonner les horaires de travail, au besoin. Leurs tâches de communication les plus complexes reposent sur les relations humaines, comme résoudre des conflits avec les passagers. Les niveaux de complexité se situent de 1 à 3.



## F. Capacité de raisonnement

### 1. Résolution de problèmes

La majorité de problèmes auxquels sont confrontés les conducteurs d'autobus et les opérateurs de métro impliquent des gens, des ennuis mécaniques et du mauvais temps. Les difficultés varient évidemment selon le milieu de travail. Par exemple, les conducteurs d'autobus d'excursion peuvent ajuster leur horaire en fonction de passagers retardataires, tandis que les conducteurs d'autobus scolaires doivent reconforter les enfants à bord

qui ne savent plus très bien leur adresse. Savoir composer avec les travaux de réfection, la circulation dense et les mauvaises conditions météorologiques exigent des conducteurs les connaissances des stratégies de résolution de problèmes et d'adaptation. La résolution de problèmes se fait aux niveaux 1 à 3, et bon nombre de problèmes se trouvent au niveau de complexité 3.

### 2. Prise de décisions

Les conducteurs d'autobus et les opérateurs de métro sont appelés à prendre des décisions constamment lorsqu'ils sont au volant, à savoir quant traverser un carrefour et quand dépasser la circulation. Ces décisions sont cruciales quant à la sécurité des passagers et des autres véhicules sur la route. Plusieurs décisions font appel à leur bon jugement, comme pour accepter ou refuser l'accès à des passagers qui n'ont pas encore renouvelé leur

abonnement mensuel. Les décisions prises ainsi que la façon dont elles sont communiquées ont une incidence sur la perception du public à l'égard de la société de transport. Bon nombre de décisions, comme décider de modifier l'itinéraire en raison de travaux de réfection, ont un impact sur l'efficacité du transport. La prise de décision se fait aux niveaux 1 à 3.

### 3. Planification et organisation du travail

La tâche de planification du travail exigée par les conducteurs d'autobus et les opérateurs de métro est de portée restreinte. Même si les itinéraires demeurent inchangés pendant une certaine période, chaque jour présente des défis nouveaux. La planification est plus intense au début d'un nouvel horaire lorsque les conducteurs doivent se familiariser avec le parcours et les rues avoisinantes qu'ils pourraient emprunter en cas d'urgence. Ils peuvent faire face à des problèmes

inattendus en raison de la circulation ou du mauvais temps ce qui peut les obliger de réorganiser leur horaire. Par exemple, les conducteurs d'autobus d'excursion peuvent décider de raccourcir le temps d'arrêt aux endroits prévus. Les conducteurs organisent leur touches de façon à gagner du temps, p. ex. poinçonner au préalable les titres de correspondances. La planification et l'organisation du travail se situent au niveau de complexité 2.

### 4. Utilisation particulière de la mémoire

Les conducteurs d'autobus et les opérateurs de métro utilisent leur mémoire de courte et longue durée. Par exemple, ils doivent se souvenir des demandes arrêts pendant une courte période de temps, tels que quelques

minutes ou heures, et se souvenir des itinéraires et l'heure des arrêts pendant un long laps de temps, voire des jours, mois ou années. Ils doivent aussi mémoriser les codes d'accès au garage.

### 5. Recherche et renseignements

Les conducteurs d'autobus et les opérateurs de métro effectuent des tâches de recherche par le biais des sources établies ou des sources facilement identifiées. Par exemple, ils consultent, au besoin, de collègues pour

trouver de l'information sur les itinéraires ou des cartes routières et des horaires. Ils consultent également le manuel de fonctionnement pour obtenir de l'information sur le fonctionnement de véhicules ou de l'équipement.

## G. Travail d'équipe

Les conducteurs d'autobus et les opérateurs de métro travaillent surtout de façon autonome pour conduire leur véhicule et satisfaire les besoins des passagers. Ils collaborent avec d'autres conducteurs et répartiteurs.

Ils doivent coordonner leur itinéraire et leur horaire lorsque des situations inattendues se présentent et des changements sont apportés au parcours.

## H. Informatique

Les conducteurs d'autobus et les opérateurs de métro utilisent toute une gamme d'équipement informatisé, comme la boîte de perception informatisée et le système

automatisé de localisation des véhicules. Ils peuvent aussi recevoir des messages courriels soit au garage soit au bureau.

## I. Formation continue

Les conducteurs d'autobus et les opérateurs de métro doivent suivre des cours lorsque de nouveaux modèles d'autobus arrivent sur le marché et dans le cadre de recyclage. Ils suivent des cours variés portant sur la sécurité, dont le transport des marchandises dangereuses (TMD),

le Système d'information sur les matières dangereuses utilisées au travail (SIMDUT) et les premiers soins. Il y a d'autres façons d'apprendre comme lire les bulletins et assister aux cours spécialisés portant, par exemple, sur la supervision ou la gestion du stress.

## J. Tendances affectant les compétences fondamentales

Le progrès technologique comme les boîtes de perceptions informatisées et les systèmes de localisation des véhicules exigeront une connaissance plus approfondie de l'informatique. Des communications plus efficaces seront

peut-être exigées pour traiter avec une population de passager plus diversifiée et dont certains ne parlent pas les langues officielles et présentent des besoins spéciaux.

