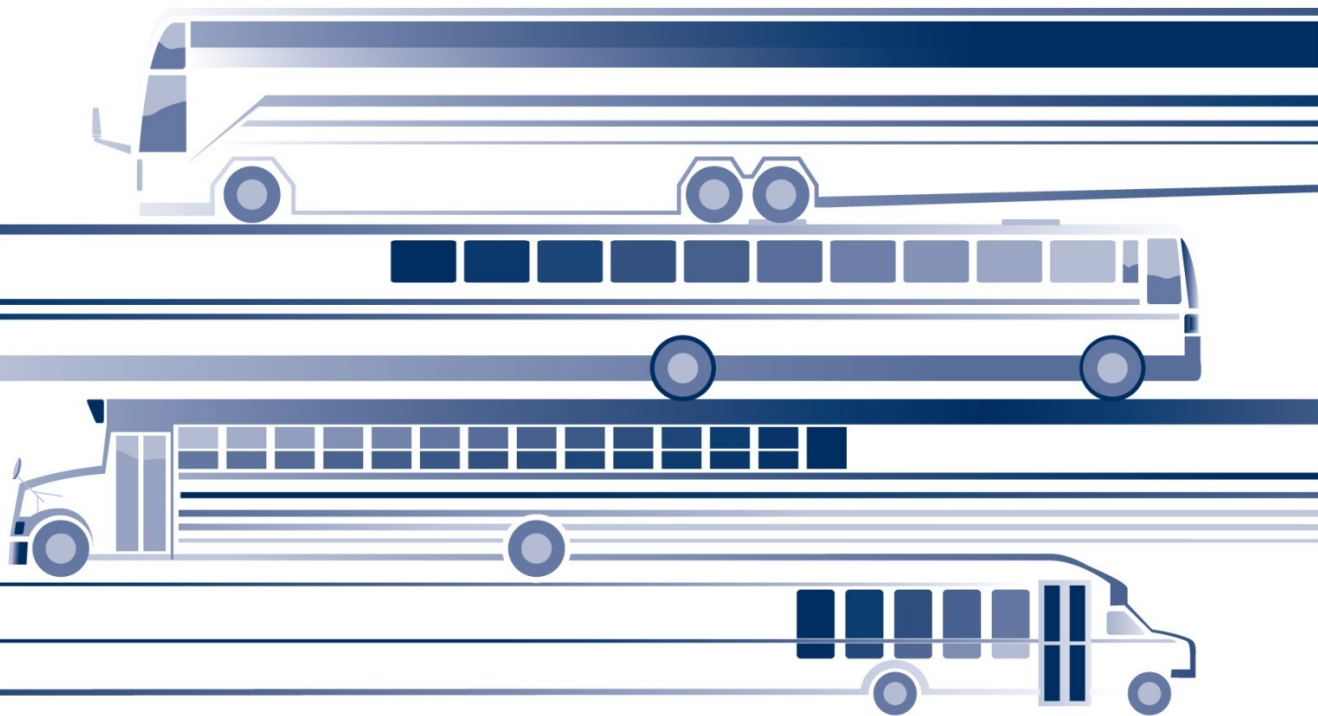




*Motor Carrier Passenger Council Of Canada  
Conseil canadien du transport de passagers*

# Programme de plan de cours génériques pour formation de conducteurs d'autobus professionnels





## Programme de plan de cours génériques pour formation de conducteurs d'autobus professionnels

### Introduction

Bienvenue au Conseil canadien du transport de passagers (CCTP). Créé en 1999 et reconnu à titre de tribune nationale, le Conseil travaille en étroite collaboration avec les représentants des entreprises, des syndicats, des associations et des gouvernements afin de rehausser et promouvoir l'excellence au sein de l'industrie y assurant ainsi sa rentabilité et vitalité. Notre objectif est de cerner et de se pencher sur les questions touchant les ressources humaines au sein de l'industrie du transport routier de passagers. En collaboration avec **Développement des ressources humaines Canada**, le CCTP offre des conseils, des produits et des services qui encouragent l'apprentissage continu et le perfectionnement des compétences des personnes et des entreprises œuvrant dans notre domaine. Le Conseil regroupe les secteurs suivant: le transport en commun, le **transport interurbain**, le transport nolisé et d'excursion, le transport scolaires et les services accessibles pour les personnes ayant des besoins spéciaux.

Le programme de plans de cours générique (PCG) a été conçu pour aider les employeurs à renforcer leurs programmes de formation et d'éducation. Le CCTP en partenariat avec l'industrie a mis au point des Plans de leçon basée sur les Normes professionnelles nationales pour les conducteurs d'autobus professionnels. Les Plans de leçon comprennent tous les éléments de base d'un programme de formation pratique et robuste ; et, rencontrent tous les critères fixés par l'industrie pour atteindre l'Accréditation national.

Les plans de cours sont génériques de nature; leur méthode et leur contenu s'appliquent à tous les cinq sous-secteurs de l'industrie et sont désignés comme des Plans de cours générique (PCG). Les PCG ont tous été créés et contrôlés pour être facile à utiliser par les formateurs de tous les cinq sous-secteurs de l'industrie. Chaque PCG comprend les éléments nécessaires de la réussite de la formation et est organisé et présenté dans les principes reconnus d'éducation des adultes. En outre, chaque PCG est conçu pour permettre que son contenu puisse être facilement modifié par le formateur pour inclure au besoin une situation spécifique au secteur et à l'entreprise.

### Remerciements

Reconnaissance et remerciement pour cette contribution à la viabilité et la sécurité de notre industrie est donné à tous ceux qui ont aidé à l'élaboration de la notion de PCG, structure, objet et contenu, activités, ressources, révision et commentaires de l'enseignement.

Noms	Entreprises	Secteur
Sharon Backstrom	Edmonton	Urbain/ Services Accessibles
Michael Bateman	Edmonton	Urbain/ Services Accessibles
Joe Brown	Calgary	Urbain/ Services Accessibles
Beth Buttenham	Stock Transportation	Autobus Scolaires
Charles Freaque	Saint John Transit	Urbain/ Services Accessibles
Bob Power	Halifax Metro Transit	Urbain/ Services Accessibles
Stephen Hansen	Calgary	Urbain/ Services Accessibles
Bob Miller	Pacific Western Transportation/Diversified	Transport Nolisé/Autobus Scolaire
Michael Mooney	Edmonton	Centre de formation de Edmonton

Pour obtenir des exemplaires de ce programme de leçons générique 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** *info@conseilautobus.ca*  
PO Box 81611 RPO The Concourse  
North York, Ontario M2R 3X1

[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 2013.

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



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



Programme de plan de cours génériques pour formation de conducteurs d'autobus  
professionnels

## Table des matières

Introduction.....	2
Remerciements.....	2
Aperçu - Plans de cours génériques.....	6
Bloc A Les opérations avant/après PCG A1.....	7
Tâche 1 - Se présente au travail.....	7
Plan de cours A1.....	8
Bloc A Les opérations avant/après PCG A2.....	12
Tâche 1 - Se présente au travail.....	12
Sous-tâche 1.02 - Examine les avis aux conducteurs.....	12
Bloc A Les opérations avant/après PCG A3a.....	17
Tâche 1 - Se présente au travail.....	17
Sous-tâche 1.03 - Prépare le matériel de travail.....	17
Plan de cours A3a.....	18
Bloc A Les opérations avant/après PCG A3b.....	22
Tâche 1 - Se présente au travail.....	22
Sous-tâche 1.03 - Prépare le matériel de travail.....	22
Plan de cours A3b.....	23
Bloc A Les opérations avant/après PCG A4.....	31
Tâche 2 - Effectue la ronde d'inspection.....	31
Bloc A Les opérations avant/après PCG A5.....	39
Tâche 2 - Effectue la ronde d'inspection.....	39
Sous-tâche 2.02 - Démarre le véhicule.....	39
Sous-tâche 2.04 - Personnalise l'habitacle du conducteur.....	39
Plan de cours A5.....	40
Bloc A Les opérations avant/après PCG A6.....	47
Tâche 2 - Effectue la ronde d'inspection.....	47
Sous-tâche 2.03 - Vérifie les systèmes du véhicule.....	47
Bloc A Les opérations avant/après PCG A7.....	52
Tâche 3 - Effectue les procédures post-opération.....	52
Sous-tâche 3.01 - Exécute une inspection après le voyage.....	52
Sous-tâche 3.02 - Remet le matériel lié au travail.....	52
Sous-tâche 3.03 - Contrôle son départ avec le répartiteur (le cas échéant).....	52
Plan de cours A7.....	53
Bloc B La conduite du véhicule PCG B1.....	57
Tâche 4 - Conduit le véhicule.....	57
Sous-tâche 4.02 - Conduit le véhicule.....	57
Plan de cours B1.....	58
Bloc B La Conduite du véhicule PCG B2.....	63
Tâche 4 - Conduit le véhicule.....	63
Sous-tâche 4.03 - Met en pratique les techniques de conduite défensive.....	63
Sous-tâche 4.04 - Tient compte des conditions atmosphériques et routières.....	63
Bloc B La Conduite du véhicule PCG B3.....	82
Tâche 4 - Conduit le véhicule.....	82
Sous-tâche 4.01 - Respecte les lois pertinentes sur la circulation.....	82
Bloc B La Conduite du véhicule PCG B4.....	88
Tâche 4 - Conduit le véhicule.....	88
Sous-tâche 4.05 - Évalue et surveille son bien-être personnel.....	88
Bloc B Conduite du véhicule PCG B5.....	96
Tâche 4 - Conduit le véhicule.....	96
Sous-tâche 4.06 - Évalue et surveille l'état de fonctionnement du véhicule.....	96
Bloc B Conduite du véhicule PCG B6a.....	104
Tâche 5 - Respecte les procédures sécuritaires d'embarquement et de descente.....	104
Sous-tâche 5.01 - Effectue un arrêt au stop.....	104
Sous-tâche 5.02 - Veille à ce que la porte soit dégagée.....	104
Tâche 5 Respecte les procédures sécuritaires d'embarquement et de descente.....	105
Sous-tâche 5.06 - Surveille les arrêts d'autobus.....	105
Sub-task 4.07 - Regagne avec sécurité la circulation.....	105
Bloc B Conduite du véhicule PCG B6b.....	113



Programme de plan de cours génériques pour formation de conducteurs d'autobus  
professionnels

<b>Tâche 5 - Respecte les procédures sécuritaires d'embarquement et de descente</b> .....	<b>113</b>
Sous-tâche 5.03 - Embarque et débarque les personnes ayant des besoins spéciaux.....	113
<b>Bloc B Conduite du véhicule PCG B7</b> .....	<b>119</b>
<b>Tâche 5 - Respecte les procédures sécuritaires d'embarquement et de descente</b> .....	<b>119</b>
Sous-tâche 5.04 - S'assure que les allées sont libres.....	119
Sous-tâche 5.05 - S'assure que les passagers sont assis ou en sécurité.....	119
<b>Bloc B Conduite du véhicule PCG B8</b> .....	<b>125</b>
<b>Tâche 6 - Respecte les lignes directrices quant à l'horaire</b> .....	<b>125</b>
Sous-tâche 6.01 - Surveille les conditions de la météo et de la circulation.....	125
Sous-tâche 6.02 - Surveille la vitesse et l'heure.....	125
<b>Bloc B La Conduite du véhicule PCG B9</b> .....	<b>129</b>
<b>Tâche 6 - Respecte les lignes directrices quant à l'horaire</b> .....	<b>129</b>
Sous-tâche 6.03 - Rapporte tout écart à l'horaire au personnel autorisé.....	129
<b>Bloc B La Conduite du véhicule PCG B10</b> .....	<b>134</b>
<b>Tâche 7 - Veille à la sécurité et au confort des passagers</b> .....	<b>134</b>
Sous-tâche 7.01 - Veille à la ventilation du véhicule.....	134
Sous-tâche 7.02 - Assure un éclairage adéquat.....	134
Sous-tâche 7.03 - Surveille les sièges des passagers.....	134
<b>Plan de cours B10</b> .....	<b>135</b>
<b>Climatisation</b> .....	<b>137</b>
<b>Chaufferette arrière</b> .....	<b>137</b>
<b>Bloc B La Conduite du véhicule PCG B11</b> .....	<b>138</b>
<b>Tâche 7 - Veille à la sécurité et au confort des passagers</b> .....	<b>138</b>
Sous-tâche 7.04 - Veille au confort des passagers.....	138
<b>Plan de cours B11</b> .....	<b>139</b>
<b>Bloc C Service à la clientèle PCG C1</b> .....	<b>142</b>
<b>Tâche 8 - Accueille les passagers</b> .....	<b>142</b>
Sous-tâche 8.01 - Projette une image professionnelle.....	142
Sous-tâche 8.02 - Salue les passagers.....	142
<b>Plan de cours C1</b> .....	<b>143</b>
<b>Bloc C Service à la clientèle PCG C2</b> .....	<b>146</b>
<b>Tâche 9 - Répond aux demandes des passagers</b> .....	<b>146</b>
Sous-tâche 9.01 - Informe les passagers des règles et des règlements à bord du véhicule.....	146
Sous-tâche 9.02 - Répond aux questions du public.....	146
<b>Plan de cours C2</b> .....	<b>147</b>
<b>Bloc C Service à la clientèle PCG C3</b> .....	<b>150</b>
<b>Tâche 9 - Répond aux demandes des passagers</b> .....	<b>150</b>
Sous-tâche 9.03 - Traite les plaintes des passagers.....	150
Sous-tâche 9.04 - Accède aux demandes spéciales des passagers.....	150
<b>Bloc C Service à la clientèle PCG C4</b> .....	<b>154</b>
<b>Tâche 10 - Règle les situations difficiles</b> .....	<b>154</b>
Sous-tâche 10.01 - Anticipe les problèmes possibles.....	154
Sous-tâche 10.02 - Détermine le type d'aide requis.....	154
<b>Tâche 10 - Règle les situations difficiles</b> .....	<b>155</b>
Sous-tâche 10.03 - Avise les passagers des règles et des règlements.....	155
Sous-tâche 10.04 - S'assure de la descente sécuritaire de passagers perturbateurs.....	155
<b>Plan de cours C4</b> .....	<b>156</b>
<b>Bloc D L'administration PCG D1</b> .....	<b>160</b>
<b>Tâche 11 - Établit des rapports avec les autres</b> .....	<b>160</b>
Sous-tâche 11.01 - Communique avec le répartiteur.....	160
Sous-tâche 11.02 - Communique avec les autres usagers de la route.....	160
<b>Tâche 11 - Établit des rapports avec les autres</b> .....	<b>161</b>
Sous-tâche 11.04 - Communique avec le personnel d'entretien.....	161
<b>Tâche 11 - Établit des rapports avec les autres</b> .....	<b>162</b>
Sous-tâche 11.05 - Communique avec des personnes ayant un lien avec le travail.....	162
<b>Bloc D L'administration PCG D2</b> .....	<b>167</b>



Programme de plan de cours génériques pour formation de conducteurs d'autobus  
professionnels

<b>Tâche 11 - Établit des rapports avec les autres.....</b>	<b>167</b>
<b>Bloc D L'administration PCG D3.....</b>	<b>171</b>
<b>Tâche 12 Prépare des rapports.....</b>	<b>171</b>
Sous-tâche 12.01 - Prépare les rapports d'inspection avant le voyage (au besoin).....	171
Sous-tâche 12.02 - Prépare les rapports d'incident.....	171
Sous-tâche 12.04 - Rédige les rapports d'accident.....	171
<b>Bloc D L'administration PCG D4.....</b>	<b>177</b>
<b>Tâche 12 Prépare des rapports.....</b>	<b>177</b>
Sous-tâche 12.03 - Prépare les feuilles de temps et de paie.....	177
Sous-tâche 12.05 - Complète les rapports de voyage.....	177
Sous-tâche 12.06 Complète le carnet de route.....	177
<b>Bloc E Les interventions d'urgence PCG E1.....</b>	<b>183</b>
<b>Tâche 13 - S'occupe des urgences des passagers.....</b>	<b>183</b>
Sous-tâche 13.02 - Intervient lors d'urgences médicales.....	183
Sous-tâche 13.03 - Réagit aux urgences d'ordre émotif.....	183
<b>Plan de cours E1.....</b>	<b>184</b>
<b>Bloc E Les interventions d'urgence PCG E2.....</b>	<b>188</b>
<b>Tâche 13 - S'occupe des urgences des passagers.....</b>	<b>188</b>
Sous-tâche 13.04 - Réagit aux urgences d'ordre criminel.....	188
<b>Plan de cours E2.....</b>	<b>189</b>
<b>Bloc E Les interventions d'urgence PCG E3.....</b>	<b>193</b>
<b>Tâche 14 - S'occupe des urgences concernant le véhicule.....</b>	<b>193</b>
Sous-tâche 14.01 - Fait descendre les passagers.....	193
<b>Tâche 14 - S'occupe des urgences concernant le véhicule.....</b>	<b>194</b>
Sous-tâche 14.02 - S'occupe des pannes mécaniques.....	194
Sous-tâche 14.03 - Traite des risques écologiques.....	194
<b>Tâche 14 - S'occupe des urgences concernant le véhicule.....</b>	<b>195</b>
Sous-tâche 14.04 - Obtient de l'aide.....	195
Sous-tâche 14.05 - S'occupe des accidents impliquant le véhicule.....	195
<b>Bloc E Les interventions d'urgence PCG E4.....</b>	<b>200</b>
<b>Tâche 15 - S'occupe des urgences d'ordre public.....</b>	<b>200</b>
Sous-tâche 15.01 - Intervient lors d'accidents.....	200
Sous-tâche 15.02 - Assure une « zone sûre » au besoin.....	200
<b>Tâche 15 - S'occupe des urgences d'ordre public.....</b>	<b>201</b>
Sous-tâche 15.03 - Participe aux programmes « surveillance de la route » ou « vigie de quartier ».....	201
<b>Plan de cours E4.....</b>	<b>202</b>