



Normes professionnelles nationales FORMATEUR DE CONDUCTEURS D'AUTOBUS



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



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 des passagers à l'adresse suivante:

Conseil canadien du transport des passagers
PO Box 81611 RPO The Concourse
North York, Ontario
M2R 3X1

info@conseilautobus.ca

www.conseilautobus.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 2011 - Révisé 2019



Table des matières

LES REMERCIEMENTS		4
LE CONSEIL CANADIEN DU TRANSPORT DE PASSAGERS		7
LE GUIDE DE LA NORME PROFESSIONNELLE		8
LE CHAMP D'APPLICATION		11
L'ANALYSE		12
BLOC A	L'ÉLABORATION DU PROGRAMME	13
Tâche 1	Évalue les besoins de formation	13
Tâche 2	Élabore un programme d'études	16
BLOC B	LE MILIEU D'APPRENTISSAGE	19
Tâche 3	Définit l'environnement de la salle de cours	19
Tâche 4	Définit l'environnement routier	21
BLOC C	LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME	23
Tâche 5	Donne la formation en classe	23
Tâche 6	Donne la formation à bord du véhicule	26
Tâche 7	Cultive les relations avec l'apprenant	29
BLOC D	LES ÉVALUATIONS	31
Tâche 8	Procède à l'évaluation de l'apprenant	31
Tâche 9	Procède à l'évaluation du programme	33
BLOC E	L'ADMINISTRATION	35
Tâche 10	Tient des dossiers	35
Tâche 11	Rédige des rapports	37
Tâche 12	S'acquitte de fonctions financières	38
BLOC F	LES COMPÉTENCES PERSONNELLES	40
Tâche 13	Reste à jour dans son domaine	40
Tâche 14	Communique avec les autres	42
ANNEXE « A »	TABLEAU DU PROFIL DES TÂCHES	42

LES REMERCIEMENTS

Le Conseil canadien du transport de passagers tient à remercier sincèrement les nombreuses entreprises de transport, les associations, les syndicats, les instructeurs et tous ceux et celles qui ont contribué, de façon directe ou indirecte, à la présente publication, en particulier les représentants que voici:

Kevin Alexander	Halifax Metro Transit	Nouvelle-Écosse
Lisa Andrews	Edmonton Transit System	Alberta
Gary Anselmo	Edmonton Transit System	Alberta
Darryl Antymniuk	Winnipeg Transit System/Accessible Services	Manitoba
Andrea Araszewski	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Ed Armstrong	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Aunts Aug	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Sharon Backstrom	Edmonton Transit System	Alberta
Michael Bateman	Edmonton Transit System	Alberta
Derrick Bayer	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Raymond Bédard	OC Transpo (Ottawa)	Ontario
Alain Benhamou 2019	First Student, Transco	Québec
Gurdev Bohugan	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Éric Breton	Centre de formation en transport de Charlesbourg	Québec
Alan Brown	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Joe Brown 2011, 2019	Calgary Transit	Alberta
Maurice Buffel	Educator	Alberta
Wayne Burnash	Edmonton Transit System	Alberta
Beth Buttenham	Stock / National Express Corp	Ontario
Rick Cable	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Rod Cameron	Fanshawe College	Ontario
Chris Carames 2019	Metrolynx	Ontario
Lisa Carriere 2019	Pacific Western Transportation	Alberta
Dave Carroll	Motor Coach Canada	Ontario
Howard Chafe	St. John's Transportation Commission	Terre-Neuve
Jag Chahal	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Dennis Childs	Toronto Transit Commission	Ontario
Terry Clancy	Toronto Transit Commission	Ontario
Michael Coates	British Columbia Institute of Technology	Colombie-Britannique
Perley Crandlemire	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Vince Cossette	Edmonton Transit System	Alberta
Debbie DeBiasio	Diversified Transportation Prince George	Colombie-Britannique
Paul Drummond	OC Transpo (Ottawa)	Ontario
Derek Drynan	Edmonton Transit System	Alberta
Julien Evets	Bow Valley College	Alberta
Greg Fisher	Saskatoon Transit	Saskatchewan
Mike Fleming	Syndicat uni du transport	Ontario
Charles Freake	Saint John Transit Commission	Nouveau-Brunswick
Daniel Gadoury 2019	Société de transport de Montréal	Québec
Barry George	BC Transit	Colombie-Britannique
Allan Goorovich	York Region Mobility Plus	Ontario
Ken Grube 2011, 2019	Ontario Northland	Ontario
Bevan Hemsworth	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Phil Holtskog	Pacific Western Transportation	Alberta
Tim Hoskins	Edmonton Transit System	Alberta
Winston Ingraham	Nova Scotia Community College	Nouvelle-Écosse

Les remerciements (suite)

Mary Rose Jenner	Region of Peel, Transhelp	Ontario
George Johansen	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Patrick Kavanagh	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Katherine Keam	School District #83 Shuswap	Colombie-Britannique
Elena Klein	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
David Knarr	Edmonton Transit System	Alberta
Bill Koen	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Knisley Krestel	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Dean Kulhavy	Edmonton Transit System	Alberta
Jackie Kundert	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Mike Kuny	Edmonton Transit System	Alberta
Michelle Kupchanko	Southland Transportation Ltd.	Alberta
Michel Larocque	Autobus Transco / First Student	Québec
Tim Larson	Edmonton Transit System	Alberta
Eric Lavoie 2019	Transdev	Québec
Christine Lemire	Groupe Orléans Express inc.	Québec
Trevor MacFarlane	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Ray Mantha	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
André Marcotte	Groupe Orléans Express inc.	Québec
Dino Marrazzo	Edmonton Transit System	Alberta
Toni Matic	Edmonton Transit System	Alberta
Mark McKenzie	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Cameron McKinnon	Syndicat uni du transport	Colombie-Britannique
Michael Mooney	Edmonton Transit System	Alberta
John Moudakis	Canadian Urban Transit Association	Ontario
Steve Muller 2019	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Maureen Murphy	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Paul Murphy 2019	Coach Atlantic Group	Prince Edward Island
Paul Naujokas	Greyhound Canada / First Canada	Ontario
Margo Ottacher	Edmonton Transit System	Alberta
Denis Paquette	Société de transport de Montréal	Québec
Paul Parmar	Edmonton Transit System	Alberta
Craig Peters	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Cordell Plitt	Edmonton Transit System	Alberta
Kevin Ponech	Lethbridge Transit	Alberta
Bob Power	Halifax Metro Transit	Nouvelle-Écosse
Ruth Ritchey	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Guy Rockwell	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Charles-Yvon Ross 2019	Réseau de transport de la Capitale	Québec
Sébastien Roy	Centre de formation de transport de Saint-Jérôme	Québec
Crystal Rudolph 2019	Halifax Transit	Nouvelle-Écosse
Mario St-Laurent	Association des propriétaires d'autobus du Québec	Québec
Michel St-Pierre	Centre de formation de transport de Saint-Jérôme	Québec
Roberto Salvalaggio	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Nick Sandhu	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Michael Savary	Groupe Orléans Express inc./Acadian	Nouvelle-Écosse
Yuvraj Sharma	Edmonton Transit System	Alberta
Mark Shaughnessy	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Shirley Sherwin	First Student Canada	Ontario
Peter Simpson	School District # 63 Saanich	Colombie-Britannique
David Smith	Edmonton Transit System	Alberta
Sean Sparrow	York Region Mobility Plus	Ontario

Les remerciements (suite)

Barry Stannard	GO Transit/Professional Instructor Driver Education Program	Ontario
John Strachan	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Phil Thornton-Joe	BC Transit	Colombie-Britannique
Lindsay Toll 2019	OC Transpo Ottawa	Ontario
Alida Van Kalsbeek	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Bruce Van Luven	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Debbie Wack	Edmonton Transit System	Alberta
Larry Warcup	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Doug Watt	Edmonton Transit System	Alberta
Debbie Wellein	Société de transport de Montréal	Québec
Robin West	Syndicat uni du transport	Canada
Valerie Wiens 2011, 2019	Brewster Inc.	Alberta
Ron Williams	Coast Mountain Bus Company Ltd.	Colombie-Britannique
Murray Wilson 2019	Brewster Inc.	Alberta
David Wiperman	GO Transit	Ontario
Gordon Wood	Coach Canada	Ontario
Cataldo Zuccaro	Mississauga Transit	Ontario

Le Conseil canadien du transport de passagers tient à souligner le soutien et l'orientation qu'il reçoit de son conseil d'administration et du personnel du CCTP; Joan Crawford, Directrice Générale, Nancy Allen Deane, Directrice de l'administration et de Estrella Levy, Adjointe exécutive.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Joan Crawford	Conseil canadien du transport de passagers
Kathy Crawford	Syndicat uni du transport, Local 1602
Andrew Cleary	Syndicat uni du transport, Local 1189
Marco D'Angelo	Association canadienne du transport urbain
Patrick Delmore	Transit Windsor
John Di Nino	Syndicat uni du transport - Canada
Dan Finley	Pacific Western Transportation Group
Ray Frost	Coach Canada
Brian Gillis	Ambassadeurs Gray Line
Laurie Henner	First Student Canada – Transco Québec
Daniel Gadoury	Société de transport de Montréal
Frank Marasco	Association of School Transportation of British Columbia
James McDonald	Saskatoon Transit
Robin West	Syndicat uni du transport - International

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 ; il a été secondé par M. Chris Maddocks, et Mmes Carol Chapman, et Mary Olscamp.

Le Conseil canadien du transport de passagers tient également à souligner la contribution financière d'Emploi et Développement social Canada (EDSC) et du programme Initiatives de partenariats sectoriels (IPS).

LE CONSEIL CANADIEN DU TRANSPORT DE PASSAGERS

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 tâches, sous-tâches, les compétences, les connaissances et les habiletés nécessaires à l'exercice de ce métier.

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

- les différents milieux de travail ;
- l'application « sur place » ;
- 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

Pour 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
- rehaussent l'image professionnelle et publique de l'industrie.

Pour les employeurs et les propriétaires

- offrent des conseils en matière de recrutement, de formation et de perfectionnement du personnel ;
- fournissent le moyen d'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.

Pour les éducateurs

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

Pour la collectivité

- assurent un cadre national décrivant les besoins identifiés en matière de compétences, de connaissances et d'habiletés pour la profession ;
- maintiennent les indicateurs-repères de performance, axés sur l'industrie et reconnus à l'échelle nationale ;
- fournissent le moyen de mieux utiliser les ressources nationales

L'ACCREDITATION

Les normes constituent le point de départ pour l'élaboration de critères d'accréditation pour un système de reconnaissance professionnelle.

LA NORME PROFESSIONNELLE

L'ÉLABORATION DE LA NORME PROFESSIONNELLE

La présente norme professionnelle a été conçue et validée par des personnes ayant une grande expérience et expertise dans la formation des conducteurs et conductrices d'autobus.

En décembre 2009, on a fait une étude exhaustive des normes provinciales et internationales existantes.

En avril 2010, on a tenu à Toronto (Ontario) un atelier d'analyse professionnelle avec dix-neuf représentants de l'industrie.

En juin 2010, dix-huit représentants se sont réunis à Vancouver (Colombie-Britannique) pour valider l'analyse et la démarche. Au cours des mois de septembre et octobre 2010, le document provisoire a fait l'objet d'une large distribution parmi les organisations et les représentants de l'industrie dans le but de récolter leurs commentaires. Tout en appuyant l'établissement des normes, certains répondants ont proposé quelques modifications mineures ou ajouts qui ont été incorporés au document.

En juin 2019 quatorze représentants de l'industrie se sont réunis à Toronto (Ontario) pour faire une révision de la norme.

EMPLOI DU TITRE

Cette Normes professionnelle nationale emploi le titre de « Formateur de conducteur d'autobus » qui est la personne responsable de la formation ou du perfectionnement de conducteurs d'autobus en contexte industriel. On parle aussi à certains endroits « d'instructeur » ou « d'agent de formation de conducteurs d'autobus » ou encore de « moniteur de chauffeurs ».

LA STRUCTURE DE LA NORME

En vue de faciliter la compréhension de la nature même du métier, le travail à faire est structuré comme suit:

BLOC	Le <i>bloc</i> représente la plus grande division au sein de l'analyse, et reflète une opération distincte pertinente à l'emploi.
TÂCHE	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.
ÉNONCÉ CONTEXTUEL	L' <i>énoncé contextuel</i> définit les paramètres de la tâche.
SOUS-TÂCHE	La <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.
CONNAISSANCES ET CAPACITÉS	Les <i>connaissances et capacités</i> sont les compétences dont dispose une personne pour s'acquitter adéquatement de la sous-tâche.

LE CHAMP D'APPLICATION

LE FORMATEUR DE CONDUCTEURS D'AUTOBUS

Le formateur de conducteurs d'autobus est responsable pour la formation et le perfectionnement des conducteurs d'autobus. Il travaille habituellement à l'emploi d'une entreprise de transport de passagers.

Le formateur de conducteurs d'autobus est souvent un conducteur d'autobus d'expérience qui a reçu une formation et développé une compétence en techniques d'enseignement. Les formateurs ont la responsabilité de concevoir et de donner des programmes de formation qui apprennent aux candidats à conduire les véhicules conformément aux exigences de l'entreprise et à celles de la réglementation. Ils enseignent aux nouveaux employés la conduite générale, celle de l'autobus et les relations avec les passagers ainsi que les procédures d'urgence et donnent du perfectionnement aux employés en poste. Ils le font en donnant des cours à des groupes d'étudiants en classe et en les accompagnant personnellement soit lors de simulations en milieu de travail soit sur la route.

Aujourd'hui, on exige de l'industrie du transport de passagers un niveau de service plus élevé; cela comprend une plus grande sensibilité aux personnes ayant un problème de mobilité ou à la diversité culturelle et une évolution globale vers de meilleurs rapports avec les passagers. On attend de tous les secteurs qu'ils assurent au public un excellent service à la clientèle et qu'ils appuient le développement durable. Cela ne manque pas de se répercuter sur la formation des conducteurs d'autobus. Dans l'industrie, les formateurs donnent plus de cours que jamais sur les relations au client et sur l'utilisation écologique et efficiente des véhicules.

À certain endroits, les formateurs élaborent et/ou adaptent un programme en vue de répondre aux exigences de formation de l'entreprise; ailleurs, il s'agira d'une fonction distincte.

Les formateurs de conducteurs d'autobus doivent maîtriser les connaissances, les compétences, les habiletés et les attitudes requises pour faire fonctionner un autobus; ils doivent se tenir à jour au sujet des tendances actuelles et de la nouvelle technologie dans l'industrie ou de la réglementation gouvernementale, et maintenir le niveau de leurs techniques d'enseignement. Un élément important de la fonction de formateur consiste à présenter une bonne image de l'entreprise et de la fonction de formateur.

Les formateurs de conducteurs d'autobus réévaluent fréquemment leurs programmes de formation de manière à pouvoir les adapter à un éventail plus large d'aptitudes et de styles d'apprentissage.

L'ANALYSE

BLOC A L'ÉLABORATION DU PROGRAMME

BLOC B LE MILIEU D'APPRENTISSAGE

BLOC C LA MISE EN ŒUVRE DU
PROGRAMME

BLOC D LES ÉVALUATIONS

BLOC E L'ADMINISTRATION

BLOC F LES COMPÉTENCES PERSONNELLES

BLOC A L'ÉLABORATION DU PROGRAMME

TÂCHE 1	Évalue les besoins de formation
	Énoncé contextuel : L'industrie du transport de passagers évolue constamment; l'introduction de nouveaux équipements et de nouvelles technologies pose également un défi pour le formateur. Les nouveaux venus dans l'industrie ont besoin d'être initiés à tous les aspects du travail, qu'il s'agisse des rapports aux passagers, des politiques et procédures de l'entreprise, les nouvelles technologies et législations. Les changements apportés aux politiques et procédures de l'entreprise et à la législation pertinente exigent souvent qu'on donne aux employés en poste une formation d'appoint. Le formateur de conducteurs d'autobus doit étudier ces changements et recommander et préparer des programmes de formation qui correspondent aux nouvelles exigences. Les besoins et les niveaux de formation varient avec les personnes, et le formateur doit évaluer les connaissances et les habiletés de l'apprenant, l'intensité de la formation requise, et adapter le programme de formation en conséquence.
Sous-tâche 1.01	Révisé et évalue les objectifs de l'entreprise
	Connaissances et capacités
	1.01.01 connaissance des exigences opérationnelles
	1.01.02 connaissance des besoins en personnel
	1.01.03 connaissance des politiques et procédures d'opération
	1.01.04 connaissance des derniers développements dans le domaine
	1.01.05 capacité d'aider au recrutement de nouveaux employés
	1.01.06 capacité de relier les objectifs de l'entreprise aux besoins de formation
	1.01.07 capacité de recommander une formation susceptible de répondre aux objectifs de l'entreprise
Sous-tâche 1.02	Identifie les niveaux de rendement
	Connaissances et capacités
	1.02.01 connaissance de l'évolution des indicateurs de rendement
	1.02.02 connaissance des normes de rendement
	1.02.03 connaissance des outils nécessaires pour mesurer le niveau de rendement
	1.02.04 capacité d'identifier les défaillances de rendement, tels les collisions et les plaintes
	1.02.05 capacité d'identifier l'écart entre les niveaux de rendement et le comportement exigé
	1.02.06 capacité de relier les défaillances de rendement à des exigences de formation
	1.02.07 capacité de recommander une formation pour corriger les défaillances de niveau de rendement

Sous-tâche 1.03	Suit les tendances et les normes de l'industrie
	Connaissances et capacités
1.03.01	connaissance des ressources de l'entreprise à suivre les tendances de l'industrie
1.03.02	connaissance des organisations apparentées
1.03.03	connaissance des sources d'information de l'industrie
1.03.04	connaissance des normes actuelles de l'industrie
1.03.05	capacité d'étudier les tendances nouvelles et émergentes
1.03.06	peut relier les tendances et les normes à des exigences de formation
1.03.07	capacité d'évaluer les implications financières des tendances (nouvel équipement, remplacement des conducteurs, formation/accréditation de l'instructeur)
1.03.08	capacité de participer à des séminaires, ateliers ou salons professionnels reliés à l'industrie
1.03.09	capacité de recommander une formation en fonction des tendances et des normes les plus récentes
Sous-tâche 1.04	Suit la législation
	Connaissances et capacités
1.04.01	connaissance de la législation en vigueur
1.04.02	connaissance de la législation proposée ou imminente
1.04.03	capacité de traduire la nouvelle législation en termes d'exigences de formation
1.04.04	capacité de recommander une formation en fonction de la législation nouvelle ou imminente
1.04.05	capacité de localiser les sources de mesures législatives actuelles et émergentes
Sous-tâche 1.05	Surveille les nouvelles technologies et tendances
	Connaissances et capacités
1.05.01	connaissance des systèmes d'exploitation
1.05.02	connaissance d'application des nouvelles technologies
1.05.03	connaissance des politiques et procédures opérationnelles
1.05.04	capacité à utiliser un nouveau système
1.05.05	capacité de démontrer l'application de nouvelles technologies
1.05.06	capacité de solutionner les anomalies d'un nouveau système
1.05.07	capacité de communiquer les politiques et procédures opérationnelles

Sous-tâche 1.06	Procède à une évaluation des acquis
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>1.06.01 connaissance de l'évaluation des apprentissages</p> <p>1.06.02 connaissance du processus d'évaluation des acquis</p> <p>1.06.03 capacité de recueillir l'information permanente sur chaque apprenant</p> <p>1.06.04 capacité de faire le lien entre les objectifs de formation et les capacités de chaque apprenant</p> <p>1.06.05 capacité d'adapter la formation aux exigences de l'apprenant</p>

Sous-tâche 1.07	Évalue les attentes du client
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>1.07.01 connaissance des attentes du service</p> <p>1.07.02 connaissance des commodités fournies</p> <p>1.07.03 connaissance des politiques et des procédures de l'entreprise</p> <p>1.07.04 connaissance du code de conduite pour la clientèle</p> <p>1.07.05 capacité à communiquer les attentes du service à la clientèle</p> <p>1.07.06 capacité d'évaluer les plaintes des clients</p>

TÂCHE 2	Élabore un programme d'études
	<p>Énoncé contextuel :</p> <p>Le formateur de conducteurs d'autobus élabore ou adapte un programme d'enseignement pour répondre aux besoins de chaque programme de formation. Dans certaines entreprises, l'élaboration du programme d'études est une fonction distincte de l'enseignement. Dans les entreprises plus petites, l'élaboration du programme d'études relève du formateur. Dans la plupart des cas, le formateur doit être au fait du processus d'élaboration du programme d'études pour pouvoir faire une analyse afin de déterminer les lacunes et se baser sur les normes professionnelles, et identifier le contenu de formation requis pour répondre aux normes professionnelles et pour l'adapter aux besoins ou à la situation particulière des apprenants.</p>
Sous-tâche 2.01	Formule des objectifs d'apprentissage
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>2.01.01 connaissance des techniques d'enseignement</p> <p>2.01.02 connaissance de la matière à enseigner</p> <p>2.01.03 connaissance des niveaux de compétence</p> <p>2.01.04 connaissance des objectifs de formation</p> <p>2.01.05 capacité d'étudier et approfondir la matière</p> <p>2.01.06 capacité de transcrire les objectifs au niveau de l'apprenant</p>
Sous-tâche 2.02	Rédige des plans de cours
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>2.02.01 connaissance des techniques d'enseignement</p> <p>2.02.02 connaissance des conventions et les plans de cours élaborés par l'entreprise/l'industrie</p> <p>2.02.03 connaissance du matériel didactique</p> <p>2.02.04 connaissance des objectifs de formation</p> <p>2.02.05 connaissance du langage approprié aux réalités culturelles</p> <p>2.02.06 connaissance de différentes méthodes d'évaluation</p> <p>2.02.07 capacité de bâtir un plan pour atteindre les objectifs de formation</p> <p>2.02.08 capacité de produire du matériel d'apprentissage</p> <p>2.02.09 capacité de bâtir un échancier d'enseignement</p> <p>2.02.10 capacité de produire des guides d'apprentissage</p> <p>2.02.11 capacité de développer ou d'adapter les leçons de cours pour supporter une gamme de styles d'apprentissage</p> <p>2.02.12 capacité d'intégrer du matériel didactique au plan de cours</p> <p>2.02.13 capacité d'utiliser diverses méthodes d'évaluation</p>

Sous-tâche 2.03	Choisit du matériel documentaire
	<p data-bbox="482 285 818 317">Connaissances et capacités</p> <p data-bbox="482 344 1065 375">2.03.01 connaissance des ressources dans l'industrie</p> <p data-bbox="482 388 1024 420">2.03.02 connaissance de l'équipement qui existe</p> <p data-bbox="482 432 1146 464">2.03.03 connaissance de technologies nouvelles/imminentes</p> <p data-bbox="482 476 1143 508">2.03.04 capacité de rechercher la documentation pertinente</p> <p data-bbox="482 520 1398 552">2.03.05 capacité d'accéder aux ressources et l'utiliser pour élaborer les plans de cours</p> <p data-bbox="482 564 1487 596">2.03.06 capacité de modifier ou adapter la documentation en fonction des exigences du cours</p> <p data-bbox="482 609 1224 640">2.03.07 capacité d'utiliser la technologie nouvelle pour la formation</p>
Sous-tâche 2.04	Élabore du matériel de formation
	<p data-bbox="482 741 818 772">Connaissances et capacités</p> <p data-bbox="482 800 1073 831">2.04.01 connaissance des techniques d'enseignement</p> <p data-bbox="482 844 1024 875">2.04.02 connaissance des objectifs de formation</p> <p data-bbox="482 888 989 919">2.04.03 connaissance du matériel didactique</p> <p data-bbox="482 932 1268 963">2.04.04 connaissance des différents modes de prestation de la formation</p> <p data-bbox="482 976 1203 1008">2.04.05 connaissance du langage approprié aux réalités culturelles</p> <p data-bbox="482 1020 1143 1052">2.04.06 capacité de rechercher la documentation pertinente</p> <p data-bbox="482 1064 1256 1096">2.04.07 capacité d'adapter le matériel disponible aux objectifs du cours</p> <p data-bbox="482 1108 989 1140">2.04.08 capacité d'élaborer une présentation</p> <p data-bbox="482 1152 1029 1184">2.04.09 capacité d'élaborer du matériel imprimé</p> <p data-bbox="482 1197 1057 1228">2.04.10 capacité d'élaborer du matériel audiovisuel</p> <p data-bbox="482 1241 1190 1272">2.04.11 capacité d'élaborer du matériel sur support électronique</p> <p data-bbox="482 1285 1154 1316">2.04.12 capacité d'élaborer des simulateurs ou des maquettes</p> <p data-bbox="482 1329 1333 1360">2.04.13 capacité d'élaborer le matériel en tenant compte des réalités culturelles</p>

Sous-tâche 2.05**Prépare des activités de formation****Connaissances et capacités**

2.05.01	connaissance des techniques d'enseignement
2.05.02	connaissance des ressources et l'équipement disponibles
2.05.03	connaissance des objectifs de formation
2.05.04	connaissance des styles d'apprentissage
2.05.05	connaissance des études de cas
2.05.06	connaissance approprié des réalités culturelles
2.05.07	capacité de mettre en œuvre des ressources variées
2.05.08	capacité de créer des scénarios de jeux de rôles
2.05.09	capacité d'élaborer des activités qui complètent et renforcent les objectifs de formation
2.05.10	capacité d'adapter les activités d'apprentissages appropriés aux apprenants

BLOC B

LE MILIEU D'APPRENTISSAGE

TÂCHE 3	Définit l'environnement de la salle de cours
	Énoncé contextuel : Le formateur doit préparer la salle de cours pour les programmes de formation imminents. Confortable, assez grand pour recevoir le nombre de participants prévu, aménagé en fonction des activités projetées, le local favorisera l'apprentissage.
Sous-tâche 3.01	Crée un climat favorable à l'apprentissage
	Connaissances et capacités
3.01.01	connaissance des normes de propreté
3.01.02	connaissance des exigences pour l'éclairage
3.01.03	connaissance des températures de la zone de confort
3.01.04	connaissance des facteurs de distraction auditive ou visuelle dans un environnement d'apprentissage
3.01.05	capacité de communiquer avec le personnel d'entretien
3.01.06	capacité d'ajuster l'éclairage au besoin
3.01.07	capacité d'ajuster la température ou communiquer avec le personnel de l'établissement
3.01.08	capacité d'atténuer ou compenser une source de distraction auditive ou visuelle
3.01.09	capacité de personnaliser le milieu d'apprentissage par des éléments visuels appropriés
Sous-tâche 3.02	Planifie la disposition du milieu d'apprentissage
	Connaissances et capacités
3.02.01	connaissance de la disposition requise pour la salle en fonction d'activités d'apprentissage spécifiques
3.02.02	connaissance de l'aménagement requis en fonction des lignes de visibilité
3.02.03	connaissance de la surface qui convient pour les activités d'apprentissage
3.02.04	connaissance de la chronologie de distribution du matériel didactique aux participants
3.02.05	connaissance des normes de santé et sécurité au travail, des questions liées à l'ergonomie et aux microtraumatismes répétés
3.02.06	connaissance du milieu d'apprentissage
3.02.07	capacité d'adapter la disposition de la salle au nombre prévu d'apprenants et aux activités projetées
3.02.08	capacité d'ajuster les lignes de visibilité
3.02.09	capacité d'aménager la salle pour les présentations audiovisuelles
3.02.10	capacité d'assurer un milieu d'apprentissage conforme aux normes de santé et sécurité

Sous-tâche 3.03	Voit à obtenir les fournitures et l'équipement voulus
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>3.03.01 connaissance des fournitures et de l'équipement nécessaires à une formation particulière</p> <p>3.03.02 connaissance du nombre de participants</p> <p>3.03.03 connaissance des ressources pour obtenir le matériel didactique</p> <p>3.03.04 capacité d'identifier et d'acquérir les fournitures et l'équipement voulus</p> <p>3.03.05 capacité d'obtenir le matériel didactique</p>
Sous-tâche 3.04	Installe l'équipement d'apprentissage
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>3.04.01 connaissance des fonctions de l'équipement</p> <p>3.04.02 connaissance des emplacements des prises de courant, des prises du téléphone et du réseau informatique</p> <p>3.04.03 connaissance de l'emplacement du matériel d'appoint</p> <p>3.04.04 connaissance des exigences de l'équipement, en termes de refroidissement, d'alimentation électrique ou d'éclairage</p> <p>3.04.05 connaissance des exigences de sécurité pour l'équipement de formation tel que lunettes et protecteurs d'oreilles</p> <p>3.04.06 capacité d'installer et faire fonctionner l'équipement</p> <p>3.04.07 capacité d'utiliser la prise de courant approprié à l'application</p> <p>3.04.08 capacité d'assurer que chaque apprenant ait accès à l'équipement de sécurité nécessaire</p> <p>3.04.09 capacité d'utiliser des médias non électroniques</p>

TÂCHE 4	Définit l'environnement routier
	<p>Énoncé contextuel :</p> <p>Le formateur de conducteurs d'autobus passe beaucoup de temps à former des apprenants sur la route. Si cette stratégie d'enseignement est souvent la plus efficace, notamment pour les nouveaux conducteurs, elle est aussi la plus dangereuse et la plus stressante pour le conducteur. Il faut donc veiller à ce que le véhicule choisi convienne et à ce qu'il soit prêt à être utilisé par des apprenants. Il y a deux formes d'apprentissage à bord: celui qui se fait dans un environnement contrôlé, tel un terrain de stationnement ou une piste d'essai sur la propriété de l'entreprise, et les itinéraires d'exercice sur la route. Les itinéraires d'exercice doivent être choisis avec soin de manière à offrir aux apprenants une grande variété d'expériences, mais en tenant compte aussi de la sécurité des conducteurs, du public et des inconvénients pour les autres usagers de la route.</p>
Sous-tâche 4.01	Veille à ce qu'on procède à la vérification avant départ
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>4.01.01 connaissance des procédures de vérification avant départ</p> <p>4.01.02 connaissance des formulaires qu'il faut avoir à bord</p> <p>4.01.03 connaissance des codes de sécurité nationale, provinciale et municipale</p> <p>4.01.04 connaissance de la Loi sur les véhicules à moteur</p> <p>4.01.05 capacité de faire la vérification avant départ</p> <p>4.01.06 capacité de vérifier que l'équipement de sécurité est en place et fonctionne correctement</p> <p>4.01.07 capacité de vérifier que tous les documents nécessaires sont à bord</p> <p>4.01.08 capacité de veiller à ce que le véhicule soit sécuritaire pour la formation</p> <p>4.01.09 capacité de communiquer avec les mécaniciens/l'entretien si le véhicule est dangereux ou mal équipé</p>
Sous-tâche 4.02	Prépare l'autobus-école
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>4.02.01 connaissance de l'aménagement nécessaire de l'autobus pour favoriser le travail d'observation de l'instructeur</p> <p>4.02.02 connaissance du code de signalisation du lieu de destination</p> <p>4.02.03 connaissance du type de véhicule requis pour la formation</p> <p>4.02.04 capacité de configurer le véhicule pour supporter les observations du formateur</p> <p>4.02.05 capacité d'installer une signalisation adéquate pour identifier l'autobus-école</p> <p>4.02.06 capacité de communiquer les exigences concernant le véhicule</p>

Sous-tâche 4.03	Prépare les exercices en milieu contrôlé
	Connaissances et capacités
4.03.01	connaissances des objectifs de formation
4.03.02	connaissances des paramètres de l'exercice
4.03.03	connaissances des paramètres de l'équipement
4.03.04	capacité de concevoir des exercices permettant d'atteindre les objectifs de la formation
4.03.05	capacité de se procurer du matériel et obtenir de l'espace
4.03.06	capacité d'adapter les exercices aux capacités de l'apprenant
Sous-tâche 4.04	Établit les itinéraires d'exercice
	Connaissances et capacités
4.04.01	connaissance des routes locales
4.04.02	connaissance des objectifs de la formation
4.04.03	connaissance de la technologie de cartographie d'itinéraire
4.04.04	capacité d'utiliser la technologie de cartographie d'itinéraire
4.04.05	capacité de planifier un itinéraire en fonction des objectifs et des exigences/contraintes de temps
4.04.06	capacité d'ajuster/adapter l'itinéraire aux capacités de l'apprenant

BLOC C

LA MISE EN ŒUVRE DU PROGRAMME

TÂCHE 5	Donne la formation en classe
	Énoncé contextuel : Une bonne partie des fondements théoriques de la conduite d'un autobus se donne en classe, sous la forme d'exposé magistral, de présentation multimédia, de discussion en groupe, d'étude personnelle ou en recourant à des simulateurs. On utilise des simulateurs de systèmes ou des simulateurs mécaniques pour enseigner des matières de base comme les principes de l'hydraulique ou les fonctions des boîtes de perception modernes ou pour offrir une expérience de conduite dans un « environnement virtuel » sécuritaire. Le formateur de conducteurs d'autobus doit veiller à ce que chaque apprenant participe activement à la démarche, présenter la matière en tenant compte du style de chaque apprenant et varier le rythme de l'exposé de manière à préserver l'intérêt de l'apprenant.
Sous-tâche 5.01	Introduit la matière
	Connaissances et capacités
5.01.01	connaissance des sorties de secours et procédures d'évacuation d'urgence
5.01.02	connaissance du calendrier et du programme
5.01.03	connaissance des buts et objectifs de la formation
5.01.04	connaissance de l'expérience et les antécédents de l'apprenant
5.01.05	connaissance des procédures quotidiennes
5.01.06	capacité d'expliquer ou de démontrer les procédures d'évacuation d'urgence
5.01.07	capacité de présenter le calendrier de formation du programme
5.01.07	capacité de mettre l'apprenant à son aise
5.01.08	capacité d'amener les apprenants à faire les exercices d'introductions
Sous-tâche 5.02	Présente l'information
	Connaissances et capacités
5.02.02	connaissance de l'information à communiquer
5.02.03	connaissance de l'importance de cette information
5.02.04	connaissance des méthodes de présentation
5.02.05	connaissance des niveaux de compréhension de l'apprenant
5.02.06	connaissance du langage/gestes culturel approprié
5.02.07	capacité d'adapter l'exposé aux besoins des apprenants
5.02.08	capacité de vérifier les niveaux de compréhension des apprenants
5.02.09	capacité d'adapter l'information à l'apprenant
5.02.10	capacité de conserver l'intérêt de l'apprenant
5.02.11	capacité de vérifier la compréhension
5.02.12	capacité de donner un exposé
5.02.13	capacité de faire fonctionner l'équipement multimédia et électronique

Sous-tâche 5.03	Montre comment fonctionne l'équipement
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>5.03.01 connaissance des techniques d'enseignement</p> <p>5.03.02 connaissance des politiques concernant l'équipement</p> <p>5.03.03 connaissance des procédures d'opération de l'équipement</p> <p>5.03.04 connaissance des exigences de l'équipement, en termes de refroidissement, d'alimentation électrique ou d'éclairage</p> <p>5.03.05 connaissance des exigences de sécurité pour l'équipement de formation tel que lunettes et protecteurs d'oreilles</p> <p>5.03.06 capacité de veiller à ce que les apprenants suivent les mesures de sécurité à proximité de l'équipement</p> <p>5.03.07 capacité d'expliquer les procédures d'opération</p> <p>5.03.08 capacité d'expliquer les politiques</p> <p>5.03.09 capacité de montrer comment utiliser l'équipement</p>
Sous-tâche 5.04	Stimule la discussion
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>5.04.01 connaissance de l'importance de l'interaction de groupe</p> <p>5.04.02 connaissance des techniques pour stimuler l'interaction de groupe</p> <p>5.04.03 connaissance de la dynamique de groupe</p> <p>5.04.04 capacité de poser des questions ouvertes</p> <p>5.04.05 capacité de faire participer tous les apprenants</p> <p>5.04.06 capacité d'animer une discussion</p> <p>5.04.07 capacité d'interpréter les indices verbaux et non verbaux</p> <p>5.04.08 capacité de rester sur le sujet</p>
Sous-tâche 5.05	Applique des stratégies de motivation
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>5.05.01 connaissance de l'intérêt de l'apprenant</p> <p>5.05.02 connaissance des capacités de l'apprenant</p> <p>5.05.03 capacité de relier l'intérêt et les capacités de l'apprenant aux objectifs de la formation</p> <p>5.06.04 capacité de faire entrer l'apprenant dans le processus d'apprentissage</p> <p>5.06.05 capacité de montrer la pertinence de l'apprentissage pour le métier</p>

Sous-tâche 5.06	Surveille le processus d'apprentissage
	Connaissances et capacités
	5.06.01 connaissance des méthodes d'enseignement
	5.06.02 connaissance de l'apprentissage incrémental
	5.06.03 connaissance des objectifs du cours
	5.06.04 capacité d'observer les apprenants
	5.06.05 capacité de poser des questions pour vérifier la compréhension
	5.06.06 capacité d'interpréter le langage corporel
	5.06.07 capacité de poser des questions d'approfondissement
	5.06.08 capacité de confirmer l'apprentissage
Sous-tâche 5.07	Provoque les réactions de l'apprenant
	Connaissances et capacités
	5.07.01 connaissance de la matière
	5.07.02 connaissance de la méthode interrogative
	5.07.03 capacité de poser des questions ouvertes
	5.07.04 capacité de poser des questions d'approfondissement
	5.07.05 capacité de poser des questions qui suggèrent la réponse
	5.07.06 capacité d'écouter
Sous-tâche 5.08	Conclut la séance
	Connaissances et capacités
	5.08.01 connaissance des objectifs de la formation
	5.08.02 connaissance de l'horaire du programme
	5.08.03 connaissance de l'apprentissage incrémental
	5.08.04 connaissance de la dynamique de groupe
	5.08.05 capacité de respecter l'horaire établi
	5.08.06 capacité de mesurer la compréhension de l'apprenant
	5.08.07 capacité de résumer ce qui a été appris
	5.08.08 capacité de se servir des principes de la dynamique de groupe pour conclure les séances
	5.08.09 capacité de diriger les apprenants vers des ressources supplémentaires
	5.08.10 capacité de lier l'activité qui suit

TÂCHE 6	Donne la formation à bord du véhicule
	<p>Énoncé contextuel :</p> <p>Le volet routier de la formation des conducteurs est essentiel et présente des défis uniques et des plus importants. Le formateur doit montrer aux nouveaux conducteurs les techniques de conduite sécuritaires, et guider et surveiller les apprenants pendant qu'ils conduisent le véhicule lors des exercices sur la route. Pendant cet exercice, le formateur ne doit pas seulement conseiller, surveiller et guider l'apprenant mais il doit avoir constamment conscience de l'environnement pour qu'en tout temps le véhicule soit conduit de façon sécuritaire.</p>
Sous-tâche 6.01	Définit les objectifs d'apprentissage
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>6.01.01 connaissances des objectifs d'apprentissage</p> <p>6.01.02 connaissances des codes de la route et des réglementations</p> <p>6.01.03 connaissances du niveau de compréhension de l'apprenant</p> <p>6.01.04 connaissances de l'expérience de l'apprenant comme conducteur</p> <p>6.01.05 capacité de communiquer les résultats anticipés</p> <p>6.01.06 capacité de relier les activités quotidiennes aux résultats de la formation</p> <p>6.01.07 capacité de définir les critères de rendement</p>
Sous-tâche 6.02	Supervise la vérification avant départ
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>6.02.01 connaissances des exigences de la Loi</p> <p>6.02.02 connaissances de l'équipement</p> <p>6.02.03 connaissances des politiques de l'entreprise</p> <p>6.02.04 connaissances des formulaires requis</p> <p>6.02.05 capacité de repérer les défauts</p> <p>6.02.06 capacité de montrer comment faire la vérification</p> <p>6.02.07 capacité de décider si le véhicule est sécuritaire</p> <p>6.02.08 capacité de vérifier si les documents requis sont à bord</p>

Sous-tâche 6.03	Montre les techniques de conduite
	Connaissances et capacités
6.03.01	connaissances des procédures de conduite sécuritaires
6.03.02	connaissances de la technique de conduite du véhicule
6.03.03	connaissances des codes de la route en vigueur et des réglementations
6.03.04	connaissances des techniques de conduite préventive
6.03.05	capacité de conduire un véhicule de façon sécuritaire
6.03.06	capacité de montrer les procédures de conduite sécuritaires
6.03.07	capacité d'appliquer les codes de la route en vigueur
6.03.08	capacité de narration/dialogue en conduisant
Sous-tâche 6.04	Démontre l'utilisation des composants du véhicule
	Connaissances et capacités
6.04.01	connaissance de l'utilisation des composants tels les sièges, les rétroviseurs, et les sorties d'urgence
6.04.02	connaissance du fonctionnement des différents systèmes du véhicule (freinage, éclairage, chauffage)
6.04.03	connaissance des dispositifs de fonctionnement de l'équipement
6.04.04	connaissance de l'endroit où se trouve l'équipement de sécurité (extincteur, trousse de premiers soins, sorties d'urgence)
6.04.05	capacité de faire fonctionner les systèmes du véhicule tel que boîte de perception, radio etc.
6.04.06	capacité d'expliquer l'utilisation de l'équipement
6.04.07	capacité de démontrer l'utilisation de l'équipement
Sous-tâche 6.05	Anime des jeux de rôles interactifs
	Connaissances et capacités
6.05.01	connaissance du sujet à aborder tel que le service à la clientèle, les services accessibles etc.
6.05.02	connaissance de la valeur du jeu de rôles
6.05.03	capacité de surveiller un jeu de rôles
6.05.04	capacité de diriger un groupe

Sous-tâche 6.06	Observe et guide la performance de l'apprenant
	Connaissances et capacités
6.06.01	connaissance de l'apprentissage incrémental
6.06.02	connaissance des objectifs de l'apprentissage
6.06.03	capacité de surveiller le rendement de l'apprenant
6.06.04	capacité d'accompagner l'apprenant
6.06.05	capacité de motiver l'apprenant
6.06.06	capacité de communiquer des attentes
Sous-tâche 6.07	Réagit de façon constructive
	Connaissances et capacités
6.07.01	connaissance des obstacles à la communication
6.07.02	connaissance des capacités de l'apprenant
6.07.03	connaissance des objectifs recherchés
6.07.04	capacité de choisir à quel moment offrir un commentaire constructif
6.07.05	capacité de donner une rétroaction judicieuse
6.07.06	capacité de surmonter les obstacles à la communication
Sous-tâche 6.08	Assure la conduite sécuritaire du véhicule
	Connaissances et capacités
6.08.01	connaissance des principes de la conduite préventive
6.08.02	connaissance des dangers de la distraction au volant
6.08.03	connaissance des codes et réglementations de la route
6.08.04	connaissance des consignes de sécurité, des politiques et procédures de l'entreprise
6.08.05	connaissance des dynamiques du véhicule
6.08.06	capacité d'observer l'état de la route et de la circulation
6.08.07	capacité de prévoir les dangers potentiels
6.08.08	capacité d'expliquer les dangers potentiels à l'apprenant
6.08.09	capacité de réagir de façon immédiate et résolue pour éviter les dangers
6.08.10	capacité de conduire un véhicule d'entraînement

TÂCHE 7	Cultive les relations avec l'apprenant
	<p>Énoncé contextuel :</p> <p>Le formateur de conducteur d'autobus est conscient de l'importance de traiter les apprenants avec respect. Il encourage et surveille très attentivement le processus d'apprentissage et son incidence sur l'apprenant. Il est prêt à intervenir et à rencontrer personnellement l'apprenant dès qu'il remarque que celui-ci éprouve des difficultés.</p>
Sous-tâche 7.01	Conseille les apprenants
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>7.01.01 connaissance des talents et capacités de l'apprenant</p> <p>7.01.02 connaissance des techniques de counselling</p> <p>7.01.03 connaissance des objectifs de la formation</p> <p>7.01.04 connaissance des techniques de coaching</p> <p>7.01.05 capacité de créer un climat propice au counselling</p> <p>7.01.06 capacité de faire preuve de tact et diplomatie</p> <p>7.01.07 capacité de donner une rétroaction constructive</p> <p>7.01.08 capacité d'observer le rendement en vue du suivi</p>
Sous-tâche 7.02	Aide l'apprenant à prendre confiance
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>7.02.01 connaissance des talents/capacités de l'apprenant</p> <p>7.02.02 connaissance des stratégies de motivation</p> <p>7.02.03 connaissance du rôle de la confiance en soi dans l'apprentissage</p> <p>7.02.04 capacité de complimenter de manière efficace</p> <p>7.02.05 capacité de suivre le progrès de l'apprenant</p> <p>7.02.06 capacité d'interpréter les indices non verbaux</p> <p>7.02.07 capacité de renforcer les comportements positifs</p> <p>7.02.08 capacité de promouvoir l'auto-évaluation de l'apprenant</p>

Sous-tâche 7.03**Réagit au comportement de l'apprenant****Connaissances et capacités**

7.03.01	connaissance de la réglementation
7.03.02	connaissance des techniques de résolution de problèmes
7.03.03	connaissance de la résolution de conflits
7.03.04	connaissance des techniques de communication verbale efficace
7.03.05	connaissance des techniques d'écoute efficace
7.03.06	capacité d'appliquer les règlements avec tact et respect
7.03.07	capacité d'expliquer les règlements
7.03.08	capacité d'appliquer les techniques de résolution de problèmes
7.03.09	capacité d'agir avec tact et diplomatie
7.03.09	capacité d'anticiper les problèmes potentiels

BLOC D LES ÉVALUATIONS

TÂCHE 8	Procède à l'évaluation de l'apprenant
	Énoncé contextuel : L'évaluation de l'apprenant est un élément essentiel à tout programme de formation. Les évaluations doivent être conçues pour mesurer le progrès de l'apprenant en fonction des objectifs de la formation. Le formateur de conducteurs d'autobus évalue l'apprentissage théorique au moyen de tests oraux, écrits ou électroniques et l'apprentissage psychomoteur par observation directe. Le formateur prépare aussi les apprenants aux évaluations externes, tel l'examen de conduite du ministère des Transports. Le formateur a la responsabilité d'élaborer et d'administrer toutes les formes d'évaluation. Dans les grandes entreprises, l'élaboration des instruments d'évaluation peut être confiée au service qui bâtit le programme d'études. Les formateurs de conducteurs d'autobus peuvent être appelé à évaluer les conducteurs en vue d'obtenir l'appellation de Conducteur Agréé Professionnel d'Autobus (CAPA).
Sous-tâche 8.01	Prépare l'apprenant à l'évaluation
	Connaissances et capacités 8.01.01 connaissances des techniques d'administration des tests 8.01.02 connaissances des objectifs de la formation 8.01.03 connaissances des divers types d'évaluation 8.01.04 connaissance de la matière qui fera l'objet de l'examen 8.01.05 connaissance des logiciels et l'équipement d'évaluation électronique 8.01.06 connaissance des exigences réglementaires 8.01.07 capacité de créer du matériel et/ou des documents d'examen 8.02.08 capacité de créer des instruments d'évaluation électroniques
Sous-tâche 8.02	Élabore des instruments d'évaluation
	Connaissances et capacités 8.02.01 connaissances des techniques d'administration des tests 8.02.02 connaissances des objectifs de la formation 8.02.03 connaissances des divers types d'évaluation 8.02.04 connaissances de la matière qui fera l'objet de l'examen 8.02.05 connaissances des logiciels et l'équipement d'évaluation électronique 8.02.06 capacité de créer du matériel et/ou des documents d'examen 8.02.07 capacité de créer des instruments d'évaluation électroniques

Sous-tâche 8.03	Administre des tests sur les connaissances
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>8.03.01 connaissance des instruments d'évaluation relatifs à la réglementation</p> <p>8.03.02 connaissance des critères de pointage</p> <p>8.03.03 connaissance des barèmes de notation</p> <p>8.03.04 capacité de mettre les candidats à l'aise</p> <p>8.03.05 capacité de surveiller le processus</p> <p>8.03.06 capacité de interpréter les résultats des tests</p> <p>8.03.07 capacité de présenter les résultats à l'apprenant</p>
Sous-tâche 8.04	Évalue la performance observée
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>8.04.01 connaissance des techniques d'observation</p> <p>8.04.02 connaissance des objectifs de la formation</p> <p>8.04.03 connaissance des normes de rendement</p> <p>8.04.04 connaissance des attentes quant au rendement</p> <p>8.04.05 capacité de communiquer les attentes de manière objective</p> <p>8.04.06 capacité d'inspirer le calme à l'apprenant</p> <p>8.04.07 capacité de donner une réaction franche et constructive</p> <p>8.04.08 capacité de mettre l'accent sur la sécurité durant l'exercice</p> <p>8.04.09 capacité de documenter les résultats avec précision</p> <p>8.04.10 capacité de poser des questions pour confirmer les connaissances</p>
Sous-tâche 8.05	Donne sa réaction après l'évaluation
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>8.05.01 connaissance des résultats du test ou de l'évaluation</p> <p>8.05.02 connaissance du niveau de rendement exigé</p> <p>8.05.03 connaissance du dossier et les réponses à l'évaluation</p> <p>8.05.04 connaissance des techniques de rétroaction</p> <p>8.05.05 capacité d'interpréter les résultats</p> <p>8.05.06 capacité de donner une rétroaction constructive</p> <p>8.05.07 capacité de prendre des mesures correctives</p> <p>8.05.08 capacité de documenter sa rétroaction après une évaluation</p>

TÂCHE 9	Procède à l'évaluation du programme
	<p>Énoncé contextuel :</p> <p>La rétroaction qu'on peut obtenir au sujet de la démarche de formation constitue un élément important de tout programme de formation; la plupart des services de formation disposent d'un processus officiel et informel d'évaluation des programmes. Les évaluations officielles se font en demandant à l'apprenant de produire une évaluation écrite. Des évaluations plus informelles se font en mesurant des facteurs de réussite de la formation comme la satisfaction de la clientèle ou les statistiques de l'entreprise en matière de sécurité.</p>
Sous-tâche 9.01	Élabore des instruments d'évaluation du programme
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>9.01.01 connaissance des objectifs de la formation</p> <p>9.01.02 connaissance des techniques d'évaluation</p> <p>9.01.03 connaissance des logiciels et l'équipement d'évaluation électronique</p> <p>9.01.04 capacité de préparer les instructions pour l'évaluation</p> <p>9.01.05 capacité de préparer des évaluations objectives</p> <p>9.01.06 capacité de créer des instruments d'évaluation électroniques</p>
Sous-tâche 9.02	Demande la réaction de l'apprenant
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>9.02.01 connaissance des méthodes interrogatives pour favoriser la participation</p> <p>9.02.02 connaissance des techniques de réponse pour favoriser la rétroaction</p> <p>9.02.03 connaissance de l'histoire de l'apprenant</p> <p>9.02.04 connaissance des techniques de motivation</p> <p>9.02.05 connaissance des politiques, les procédures et la réglementation de l'industrie et de l'entreprise</p> <p>9.02.06 capacité de communiquer de manière efficace</p> <p>9.02.07 capacité d'écouter et encourager l'apprenant à répondre</p> <p>9.02.08 capacité d'encourager l'apprenant à rétroagir</p>

Sous-tâche 9.03	Évalue les résultats de la formation
	<p data-bbox="482 285 818 317">Connaissances et capacités</p> <p data-bbox="482 344 1338 375">9.03.01 connaissance des statistiques du programme à des fins de comparaison</p> <p data-bbox="482 388 1094 420">9.03.02 connaissance du but et le stockage des données</p> <p data-bbox="482 432 1179 464">9.03.03 connaissance des techniques de traitement des données</p> <p data-bbox="482 476 943 508">9.03.04 capacité de résumer les résultats</p> <p data-bbox="482 520 1143 552">9.03.05 capacité de interpréter les données pour les dossiers</p> <p data-bbox="482 564 1474 621">9.03.06 capacité de se servir d'un équipement technique, tels les ordinateurs et les dispositifs interactifs</p> <p data-bbox="482 634 1008 665">9.03.07 capacité de rédiger des rapports concis</p>
Sous-tâche 9.04	Administre l'outil d'évaluation
	<p data-bbox="482 768 818 800">Connaissances et capacités</p> <p data-bbox="482 827 1000 858">9.04.01 connaissance des critères d'évaluation</p> <p data-bbox="482 871 1279 903">9.04.02 connaissance de la réglementation et les politiques de l'entreprise</p> <p data-bbox="482 915 1224 947">9.04.03 connaissance des matières techniques et les tests disponibles</p> <p data-bbox="482 959 1078 991">9.04.04 capacité d'expliquer les procédures d'examen</p> <p data-bbox="482 1003 927 1035">9.04.05 capacité de mener l'évaluation</p> <p data-bbox="482 1047 1089 1079">9.04.06 capacité de surveiller le processus d'évaluation</p>

BLOC E L'ADMINISTRATION

TÂCHE 10	Tient des dossiers
	Énoncé contextuel : En cette époque portée aux litiges, il est plus important que jamais de garder des dossiers de formation détaillés. Dans le cas d'un accident impliquant un conducteur professionnel, il faut que le service de la formation puisse produire des dossiers détaillés qui démontrent les efforts faits par l'entreprise pour chaque conducteur qui reçoit une formation et une évaluation adéquate. De plus, les diverses autorités de transport exigent la tenue de plusieurs dossiers aux fins d'archivage et par conséquent, un relevé pertinent des dossiers de formation de chaque conducteur s'impose afin d'être conforme.
Sous-tâche 10.01	Identifie les exigences de tenue des dossiers
	Connaissances et capacités
10.01.01	connaissance des exigences de tenue des dossiers prévues par la loi
10.01.02	connaissance des exigences contractuelles de tenue des dossiers
10.01.03	connaissance des exigences de la tenue des dossiers de l'entreprise
10.01.04	capacité d'appliquer les exigences de tenue des dossiers prévues par la loi
10.01.05	capacité d'appliquer les exigences contractuelles de tenue des dossiers
10.01.06	capacité d'appliquer les exigences de la tenue des dossiers de l'entreprise
Sous-tâche 10.02	Conserve les dossiers des apprenants
	Connaissances et capacités
10.02.01	connaissance du guide de formatage de style
10.02.02	connaissance des conventions régissant les noms-de-fichiers
10.02.03	connaissance des dossiers de l'apprenant qui doivent être conservés
10.02.04	connaissance de l'endroit où les dossiers sont conservés
10.02.05	connaissance de l'importance ou l'incidence des renseignements contenus dans les dossiers
10.02.06	capacité d'archiver les dossiers des apprenants qui doivent être conservés.
10.02.07	capacité de garder les dossiers en des endroits précis

Sous-tâche 10.03	Conserve les dossiers des cours
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>10.03.01 connaissance des cours qui doivent être archivés</p> <p>10.03.02 connaissance des exigences relatives à la conservation du contenu des anciens cours</p> <p>10.03.03 connaissance de la méthode de collecte, de conservation et de destruction des dossiers de cours</p> <p>10.03.04 capacité d'archiver les dossiers à l'endroit voulu</p> <p>10.03.05 capacité d'observer l'histoire du cours pour un usage ultérieur et pour l'établissement du calendrier des cours</p> <p>10.03.06 capacité de retrouver l'information sur la teneur des anciens cours</p> <p>10.03.07 capacité de colliger l'information recueillie</p> <p>10.03.08 capacité d'établir des délais de conservation</p> <p>10.03.09 capacité de détruire les dossiers de cours le cas échéant</p>
Sous-tâche 10.04	Annote les dossiers actifs
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>10.04.01 connaissance du guide de formatage de style</p> <p>10.04.02 connaissance des conventions régissant les noms-de-fichiers</p> <p>10.04.03 connaissance des dossiers actifs qui doivent être conserver</p> <p>10.04.04 connaissance l'endroit où sont conservés les dossiers</p> <p>10.04.05 connaissance l'importance ou l'incidence des renseignements contenus dans les formulaires</p> <p>10.04.06 capacité d'archiver les dossiers d'apprenant qu'il faut conserver</p> <p>10.04.07 capacité de conserver les dossiers en des endroits précis</p> <p>10.04.08 capacité d'établir le programme d'une formation périodique en fonction des exigences de fréquence et du respect des dispositions législatives</p>

TÂCHE 11	Rédige des rapports
	Énoncé contextuel : Le formateur de conducteurs d'autobus produit différents rapports; rapport à la fin de la formation, rapport d'incident en cours de formation, par exemple il peut contribuer à la rédaction de rapports du service ou de l'entreprise.
Sous-tâche 11.01	Collige l'information
	Connaissances et capacités
	11.01.01 connaissance de l'information requise
	11.01.02 connaissance des sources d'information
	11.01.03 connaissance des systèmes de classement
	11.01.04 connaissance des sources d'information électroniques
	11.01.05 connaissance des lois sur la confidentialité et la protection des renseignements personnels
	11.01.06 capacité de colliger l'information
	11.01.07 capacité de faire une recherche
	11.01.08 capacité de se servir des sources d'information électroniques
Sous-tâche 11.02	Traite l'information
	Connaissances et capacités
	11.02.01 connaissance de l'importance de l'information
	11.02.02 connaissance des objectifs des rapports
	11.02.03 connaissance des politiques législatives et celles de l'entreprise
	11.02.04 capacité d'interpréter l'information recueillie
	11.02.05 capacité de classer l'information
	11.02.06 capacité d'utiliser les documents et formats appropriés
	11.02.07 capacité de tirer des conclusions de l'information recueillie
	11.02.08 capacité de respecter la confidentialité et protéger les renseignements personnels

Sous-tâche 11.03	Analyse les résultats
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>11.03.01 connaissance des lois sur la confidentialité et la protection des enseignements personnels</p> <p>11.03.02 connaissance de la documentation nécessaire</p> <p>11.03.03 connaissance du format requis pour présenter les résultats sous forme de tableaux</p> <p>11.03.04 capacité d'interpréter l'information colligée</p> <p>11.03.05 capacité d'analyser les données brutes</p> <p>11.03.06 capacité de formuler des recommandations</p> <p>11.03.07 capacité de tirer des conclusions</p> <p>11.03.08 capacité de présenter les résultats dans le format requis</p>



TÂCHE 12	S'acquies de fonctions financières
	<p>Énoncé contextuel :</p> <p>Le formateur de conducteurs d'autobus est au fait de la dimension financière du service de formation. D'une part, la formation est un coût direct au budget de l'entreprise; d'autre part, les coûts qu'entraînent des conducteurs mal formés sont très élevés et se répercutent sur tous les aspects de la vie de l'entreprise. Le formateur doit exposer à la direction les besoins du service de formation pour que ce service dispose de tout le matériel et l'équipement nécessaires.</p>

Sous-tâche 12.01	Présente des réquisitions d'équipement et de fournitures
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>12.01.01 connaissance des formulaires requis</p> <p>12.01.02 connaissance de l'équipement nécessaire</p> <p>12.01.03 connaissance de l'inventaire et les stocks d'équipement</p> <p>12.01.04 capacité de présenter un bon de commande en bonne et due forme</p> <p>12.01.05 capacité d'identifier les besoins du département</p> <p>12.01.06 capacité d'assurer le suivi d'une commande</p> <p>12.01.07 capacité de tenir des dossiers</p>

Sous-tâche 12.02	Participe à l'élaboration du budget
	Connaissances et capacités
	12.02.01 connaissance des coûts
	12.02.02 connaissance du but et de la durée de vie de l'équipement
	12.02.03 connaissance des avantages et des inconvénients
	12.02.04 capacité de communiquer de manière convaincante
	12.01.05 capacité de présenter des données exactes
	12.01.06 capacité de se montrer souple et d'esprit ouvert
Sous-tâche 12.03	Surveille l'inventaire
	Connaissances et capacités
	12.03.01 connaissance de la tenue d'inventaire
	12.03.02 connaissance des exigences de l'inventaire et du stockage
	12.03.03 connaissance des besoins et exigences à venir
	12.03.04 capacité de gérer les dossiers
	12.03.05 capacité de réconcilier les dépenses
Sous-tâche 12.04	Justifie les dépenses potentielles
	Connaissances et capacités
	12.04.01 connaissance des exigences et de l'équipement nécessaires
	12.04.02 connaissance de la croissance et des besoins à venir de l'entreprise, tel que les cours de formation pour instructeurs
	12.04.03 connaissance de l'analyse des coûts-bénéfices
	12.04.04 capacité de présenter de manière convaincante aux gestionnaires compétents les idées et les suggestions pour la formation
	12.04.05 capacité d'expliquer les choses avec précision

BLOC F

LES COMPÉTENCES PERSONNELLES

TÂCHE 13	Reste à jour dans son domaine
	Énoncé contextuel : C'est tout un défi pour le formateur de conducteurs d'autobus que de rester à jour dans un domaine qui évolue rapidement. Il doit constamment étudier et se tenir à jour dans le domaine dynamique de l'éducation des adultes tout en suivant les changements technologiques affectant les véhicules et le transport des passagers.
Sous-tâche 13.01	Se tient à jour au sujet des techniques d'enseignement
	Connaissances et capacités
13.01.01	connaissance des sources d'information sur les techniques d'enseignement
13.01.02	connaissance des corps professionnels et des tendances reliés à l'éducation des adultes
13.01.03	capacité de s'informer sur les techniques d'enseignement
13.01.04	capacité de participer à des activités de perfectionnement
Sous-tâche 13.02	Se tient à jour avec la technologie
	Connaissances et capacités
13.02.01	connaissance des nouveaux équipements
13.02.02	connaissance des exigences de formation
13.02.03	capacité de s'informer des changements en perspective
13.02.04	capacité de relier les besoins de formation aux nouveaux équipements
13.02.05	capacité de prévoir les exigences de formation à l'arrivée de nouveaux équipements
13.02.06	capacité de recommander une formation susceptible de répondre aux besoins suscités par les nouveaux équipements

Sous-tâche 13.03	Se tient à jour des législations
	Connaissances et capacités
13.03.01	connaissance de la législation en vigueur
13.03.02	connaissance des exigences de formation pour nouvelles législations
13.03.03	capacité de faire des recherche sur la législation en vigueur
13.03.04	capacité à reconnaître les implications sur la formation de la législation en vigueur
13.03.05	capacité de recommander une formation pour se conformer à la législation en vigueur
Sous-tâche 13.04	Se tient à jour avec les tendances de l'industrie
	Connaissances et capacités
13.04.01	connaissance des tendances de l'industrie
13.04.02	connaissance des exigences de formation pour faire face aux tendances actuelles de l'industrie
13.04.03	capacité de faire des recherches sur les tendances de l'industrie
13.04.04	capacité à reconnaître les implications sur la formation des tendances de l'industrie

TÂCHE 14	Communique avec les autres
	<p>Énoncé contextuel :</p> <p>Le formateur de conducteurs d'autobus communique tous les jours avec d'autres formateurs, avec la direction, avec des agences gouvernementales et d'autres intervenants. Le formateur est un modèle pour les nouveaux conducteurs et pour ceux qui reviennent se perfectionner, il doit projeter en tout temps une image qui reflète les principes et les valeurs de l'entreprise.</p>
Sous-tâche 14.01	Projette l'image de sa fonction
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>14.01.01 connaissance de ce qu'est le professionnalisme</p> <p>14.01.02 connaissance des exigences du poste</p> <p>14.01.03 connaissance des politiques et procédures de l'entreprise en matière de réglementation</p> <p>14.01.04 connaissance des normes usuelles en matière d'hygiène personnelle et d'apparence</p> <p>14.01.05 capacité de remplir sa tâche de manière efficiente et efficace</p> <p>14.01.06 capacité de projeter une attitude digne et professionnelle</p> <p>14.01.07 capacité de faire preuve de tact et de diplomatie</p>
Sous-tâche 14.02	Communique avec d'autres instructeurs
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>14.02.01 connaissance de la valeur du partage de l'information pour l'efficacité de la formation</p> <p>14.02.02 connaissance de l'information à partager pour le bien de l'entreprise et pour se conformer à la réglementation</p> <p>14.02.03 capacité de communiquer chaque jour l'information pertinente à ses confrères formateurs</p> <p>14.02.04 capacité de transmettre les renseignements demandés à d'autres formateurs</p>
Sous-tâche 14.03	Communique avec la direction
	<p>Connaissances et capacités</p> <p>14.03.01 connaissance de l'information nécessaire à l'entreprise et requise par la réglementation</p> <p>14.03.02 connaissance des protocoles de communication</p> <p>14.03.03 capacité de communiquer l'information nécessaire</p> <p>14.03.04 capacité de documenter l'information partagée</p>

Sous-tâche 14.04

Communique avec d'autres intervenants

Connaissances et capacités

- 14.04.01 connaissance des intervenants pertinents
- 14.04.02 connaissance de l'information demandée
- 14.04.03 connaissance des protocoles de communication
- 14.04.04 capacité de communiquer l'information demandée
- 14.04.05 capacité de documenter l'information partagée

ANNEXE « A » TABLEAU DU PROFIL DES TÂCHES
