

REFERENTIEL METIER | ACTIVITES | COMPETENCES

CONDUCTEUR D'AUTOBUS ET D'AUTOCAR

CONDUCTEUR D'AUTOBUS ET D'AUTOCAR

REFERENTIEL METIER | ACTIVITES | COMPETENCES

DOMAINE	Transport et logistique
LIGNE DE PRODUITS	Transport
PRODUIT	Conducteur d'autobus et d'autocar
CODE PRODUIT	QK130000
TYPE DE DOCUMENT	Référentiel Métier - Activités - Compétences
COMITÉ DE RÉDACTION	Denis FRECHE, Jean-Michel MANFREDI, Formateurs à bf.logistique. Aurélie DEMEUSE, Conseillère pédagogique à la Division Études et Développement, Service Développement des Produits.
COMITÉ D'APPROBATION	Cécile DULIEU, Directrice à bf.logistique. Anne LAMBERT, Gestionnaire pédagogique à bf.logistique.
VERSION	1
DATE DE PUBLICATION	17 novembre 2014

Table des matières

Avant-propos	5
Qu'est-ce qu'un référentiel métier – activités - compétences ?.....	5
Le métier de Conducteur d'autobus et d'autocar	6
Appellations.....	6
Description du métier	6
Structure et évolution du secteur	6
Typologie des entreprises	7
Conditions d'exercice du métier.....	7
Conditions d'accessibilité au métier.....	8
Exigences linguistiques	8
Variabilité du métier.....	8
Évolution du métier	8
Les activités clés du Conducteur d'autobus et d'autocar	9
Les compétences du Conducteur d'autobus et d'autocar.....	10
■ Compétences professionnelles transversales	10
Compétences transversales méthodologiques.....	10
Compétences transversales contributionnelles	12
■ Compétences professionnelles spécifiques.....	13
CBC.01 – Effectuer le transport des passagers.....	13
001. Réaliser la prise en charge d'un véhicule	13
002. Manœuvrer un véhicule.....	14
003. Conduire un véhicule	15
004. Préparer et suivre un itinéraire	17
005. Prendre les mesures d'urgence en cas d'accident et d'incident.....	18
CBC.02 – Assurer la prestation de services.....	20
006. Accueillir et prendre en charge les passagers.....	20
007. Dans le cadre du service occasionnel, charger/ décharger les bagages	21
008. Assurer la vente et le contrôle des titres de transport.....	21
009. Informer les passagers	22
010. Gérer les imprévus et les conflits	23
CBC.03 – Maintenir le véhicule en bon état.....	25
011. Effectuer le nettoyage du véhicule	25
012. Poser un diagnostic en cas de panne et intervenir le cas échéant	25
CBC.04 – Réaliser le contrôle et les travaux administratifs.....	26
013. Vérifier les documents personnels, de bord et de transport.....	26
014. Compléter les documents de transport (recette, itinéraire...).....	26

Bibliographie	27
Référentiels existants.....	27
Études	27

Avant-propos

Qu'est-ce qu'un référentiel métier – activités - compétences ?

Le présent document a pour but d'apporter un éclairage sur le métier de Conducteur d'autobus et d'autocar (CBC).

Il est composé de trois parties :

- « Le métier du Conducteur d'autobus et d'autocar » fait le point sur les appellations, l'historique, la description et la variabilité du métier. Elle aborde également le secteur d'activité, les types d'entreprise et les conditions d'accessibilité et de travail du Conducteur d'autobus et d'autocar.
- « Les activités clés du Conducteur d'autobus et d'autocar » proposent une vision d'ensemble des tâches exercées par celui-ci.
- « Les compétences du Conducteur d'autobus et d'autocar » fait l'inventaire détaillé des compétences professionnelles transversales et spécifiques qu'il doit posséder pour exercer ses activités professionnelles.

Le référentiel métier – activités – compétences sert de socle à la rédaction du référentiel formation et évaluation. Il est destiné aux différents acteurs de la formation ainsi qu'à tous ceux qui souhaitent connaître de façon précise quel est le métier du Conducteur d'autobus et d'autocar aujourd'hui.

Le métier de Conducteur d'autobus et d'autocar

Appellations

Conducteur d'autobus :

Chauffeur d'autobus.
Conducteur-receveur.
Conducteur de bus de ligne.
Conducteur de transport en commun.
Conducteur de service régulier.
Conducteur de bus urbain et interurbain.
Conducteur transport scolaire.

Conducteur d'autocar :

Conducteur de voyageurs.
Conducteur de car.
Chauffeur d'autocar.
Chauffeur d'autocar avec remorque.
Conducteur transport scolaire.

Conducteur de mini bus de plus de 9 personnes :

Conducteur transport scolaire.

Description du métier

Le Conducteur d'autobus et d'autocar assure le transport routier de passagers au niveau national et/ou international. Il accueille, renseigne et encadre les passagers, le cas échéant en collaboration avec les accompagnateurs. Il veille au respect des règles de sécurité et de confort.

Le Conducteur d'autobus emprunte une ligne fixe en marquant les arrêts pré-établis et en respectant les horaires.

Le Conducteur d'autocar peut, en outre et selon les cas, préparer les itinéraires, prendre en charge l'intendance des bagages et assurer l'entretien courant du véhicule.

Le Conducteur d'autobus et d'autocar vend les titres de transport et gère la caisse. Il gère également les démarches et les documents administratifs liés au transport.

Finalité du métier

Conduire les passagers à destination, en toute sécurité et confort, dans les meilleures conditions possibles.

Structure et évolution du secteur

Le métier peut s'exercer selon trois types de services :

- 1) Service régulier : le transport de personnes effectué pour le compte du service public (SRWT¹, TEC², STIB³, VVM⁴, De Lijn).

¹ Société Régionale Wallonne du Transport

² Transport En Commun

³ Société des Transport Intercommunaux Bruxellois

⁴ Vlaamse Vervoer Maatschappij

Ce transport est effectué selon les critères suivants :

- un trajet déterminé et régulier ;
- les passagers sont embarqués et débarqués à des arrêts fixés au préalable ;
- ce transport est accessible à tous, même si, le cas échéant, il y a obligation de réserver le voyage.

Il est assuré par les conducteurs d'autobus, dans le cadre du service public.

- 2) Service régulier spécialisé : le transport de catégories déterminées de voyageurs (ex : enfants pour le transport scolaire). Celui-ci doit être effectué aux conditions des services réguliers et avec des véhicules de plus de neuf places (le chauffeur compris). Il est assuré par les conducteurs d'autobus et d'autocar, dans le cadre du service public ou pour des entreprises privées de transport.
- 3) Service occasionnel : le transport de groupes constitués à l'initiative d'un donneur d'ordre ou du transporteur lui-même (ex : voyages touristiques). On entend également par services occasionnels, les services réguliers internationaux à longue distance. (ex : Eurolines...). Il est assuré par les conducteurs d'autocar, pour des entreprises privées de transport.

L'évolution du secteur diffère selon les types de service réalisés.

De manière générale, pour les services réguliers/réguliers spécialisés, on prévoit peu d'évolution.

Par contre, ce n'est pas le cas du service occasionnel qui est confronté à une modification de la manière de voyager des clients. En effet, les voyages en car sont un moyen de transport touristique qui est de plus en plus délaissé, d'autant plus que le secteur doit faire face à la concurrence des sociétés low cost de transport aérien. De plus, le secteur est confronté à une augmentation du trafic bruxellois lié aux institutions européennes.

Dès lors, les sociétés de transport en autobus/autocar se recentrent sur :

- le transport touristique court et national (citytrip, villes touristiques belges...) ;
- le transport de personnes lié aux institutions européennes, en tout cas à Bruxelles ;
- le transport scolaire.

Le Conducteur d'autocar doit donc faire face à une diminution de la distance des parcours et de la durée des trajets, et donc à une modification de ses horaires de travail.

Typologie des entreprises

L'activité s'exerce au sein d'entreprises de transport (publiques et privées), d'agences de tourisme, de collectivités, d'administrations, de l'armée...

Conditions d'exercice du métier

Selon l'activité (nationale ou internationale), les horaires de travail peuvent être irréguliers (de jour comme de nuit) et se dérouler durant le week-end et les jours fériés.

Selon la nature du service, le Conducteur d'autobus et d'autocar peut être amené à s'éloigner de son domicile pour une durée plus ou moins longue :

- dans le cadre du service occasionnel, l'exercice du métier suppose par exemple de longs déplacements qui ne permettent pas au conducteur de rentrer chez lui tous les jours.
- dans le cadre du service régulier/régulier spécialisé, les horaires de travail peuvent également être coupés. Il peut y avoir des périodes d'activité et d'inactivité discontinues (tourisme, transport scolaire).

Le métier implique des qualités physiques importantes telles que la résistance à la fatigue, un bon équilibre nerveux, une grande capacité d'attention et de réflexe. Le Conducteur d'autobus et d'autocar doit pouvoir gérer les conditions de stress liées à la conduite en agglomération et aux heures de pointe.

L'exercice du métier implique d'être en contact avec les passagers.

Le port d'un uniforme est parfois requis.

Conditions d'accessibilité au métier

Pour exercer le métier de Conducteur d'autobus ou d'autocar, le permis D⁵ ou DE⁶ est exigé.

Depuis le 10 septembre 2008, tous les conducteurs professionnels de véhicule pour lesquels un permis D ou D1⁷ est requis doivent satisfaire aux exigences d'aptitude professionnelle :

- la réussite d'un examen de qualification initiale (CAP : Certificat d'Aptitude Professionnelle, code 95) ;
- le suivi tous les 5 ans d'une formation continue de 35 heures (prolongation de l'aptitude professionnelle).

Il faut avoir 21 ans pour obtenir son permis D/DE avec le CAP sans limitation de déplacement.

Les personnes qui obtiennent leur permis et leur certificat d'aptitude professionnelle avant l'âge de 21 ans sont limitées dans leurs déplacements :

- les conducteurs entre 18 et 20 ans ne peuvent effectuer que des transports réguliers de voyageurs dont le trajet est limité à 50 km et à l'intérieur du Royaume de Belgique uniquement ;
- à partir de 20 ans, seule la limitation au territoire belge est maintenue.

Il faut également être en possession de la sélection médicale (examen de la vue, tests sur les réflexes, questionnaire médical...).

Les modalités d'obtention du permis sont régies par l'arrêté royal du 04 mai 2007 relatif au permis de conduire, à l'aptitude professionnelle et à la formation continue des conducteurs des catégories D, D+E, D1, D1+E.

Exigences linguistiques

Il n'y a pas d'exigence linguistique formelle pour l'exercice du métier mais la connaissance d'une ou plusieurs langues est un atout supplémentaire important.

La connaissance du néerlandais est très appréciée par les employeurs, particulièrement dans la région bruxelloise. La connaissance de l'anglais (ou d'autres langues européennes) est importante dans le cadre du service occasionnel.

Variabilité du métier

En fonction du type de service réalisé, les prestations demandées au Conducteur d'autobus ou d'autocar peuvent varier : réglementation liée au transport scolaire, douanes, transport sur bateau ou train...

Évolution du métier

Le Conducteur d'autobus et d'autocar est soumis à l'obligation légale d'assurer une formation continue, à raison de 35h tous les 5 ans.

De plus, les sociétés de transport seront de plus en plus soumises aux normes environnementales.

Enfin, le support et l'utilisation d'outils technologiques sont de plus en plus associés à la conduite (GPS, Système de protection et de sécurité afin de prévenir les accidents : EBS, ESP...).

⁵ Permis D : conduite de véhicules automobiles conçus pour le transport de plus de 8 passagers, outre le conducteur. Aux véhicules de cette catégorie peut être attelée une remorque dont la masse maximale autorisée n'excède pas 750 kg.

⁶ Permis DE : conduite de véhicules automobiles conçus pour le transport de plus de 8 passagers, outre le conducteur. Aux véhicules de cette catégorie peut être attelée une remorque dont la masse maximale autorisée excède les 750 kg.

⁷ Permis D1 : conduite de véhicules automobiles conçus pour le transport de plus de 8 passagers, outre le conducteur. Aux véhicules de cette catégorie peut être attelée une remorque dont la masse maximale autorisée n'excède pas 750 kg.

Les activités clés du Conducteur d'autobus et d'autocar

Finalité du métier

Conduire les passagers à destination, en toute sécurité et confort, dans les meilleures conditions possibles.

CBC.01 – Effectuer le transport des passagers

- 001. Réaliser la prise en charge d'un véhicule
- 002. Manœuvrer un véhicule
- 003. Conduire un véhicule
- 004. Préparer et suivre un itinéraire
- 005. Prendre les mesures d'urgence en cas d'accident et d'incident

CBC.02 – Assurer la prestation de service

- 006. Accueillir et prendre en charge les passagers
- 007. Dans le cadre du service occasionnel, charger/ décharger les bagages
- 008. Assurer la vente et le contrôle des titres de transport
- 009. Informer les passagers
- 010. Gérer les imprévus et les conflits

CBC.03 – Maintenir le véhicule en bon état

- 011. Effectuer le nettoyage du véhicule
- 012. Poser un diagnostic en cas de panne et intervenir le cas échéant

CBC.04 – Réaliser le contrôle et les travaux administratifs

- 013. Vérifier les documents personnels, de bord et de transport
- 014. Compléter les documents de transport (recette, itinéraire...)

Les compétences du Conducteur d'autobus et d'autocar

■ Compétences professionnelles transversales⁸

Compétences transversales méthodologiques⁹

Dimensions/contexte	Compétences transversales associées
Le métier de Conducteur d'autobus et d'autocar est un métier qui suppose de travailler le plus souvent seul.	- Travailler de façon autonome
En raison de la conduite sur route et de la responsabilité envers les passagers qu'il transporte, le Conducteur d'autobus et d'autocar est dans l'obligation de respecter les règles élémentaires de sécurité, en toutes circonstances.	- Rechercher et assurer la qualité du travail (contrôle, logique, rigueur...) - Évaluer et anticiper les risques et/ou les conséquences d'une action - Résoudre efficacement le(s) problème(s) en situation d'urgence
Afin de maintenir la sécurité et de respecter les itinéraires et horaires prévus, le Conducteur d'autobus et d'autocar doit être capable de se renseigner sur les conditions de circulation auxquelles il devra faire face (info trafic, météo...).	- Exploiter et s'approprier l'information et trouver des alternatives adéquates
Le Conducteur d'autobus et d'autocar a la responsabilité de ne pas mettre l'entreprise pour laquelle il travaille dans l'illégalité.	- Appliquer les prescriptions, la législation et les procédures en vigueur dans l'entreprise en étant conscient de ses responsabilités

⁸ Les compétences transversales sont des compétences professionnelles, nécessairement complémentaires aux compétences techniques requises pour l'exercice d'un métier. Elles demandent une implication personnelle du travailleur dans un cadre contractuel et dans un contexte professionnel donnés. Elles se déclinent en trois dimensions : méthodologique, sociale et contributionnelle.

⁹ Les compétences transversales méthodologiques renvoient aux notions d'adaptabilité et d'autonomie. Leurs composantes principales relèvent de la capacité à réagir de façon méthodologiquement adéquate aux tâches demandées et aux changements susceptibles d'intervenir et à trouver des solutions de manière autonome.

Compétences transversales sociales¹⁰

Dimensions	Compétences transversales associées
Le Conducteur d'autobus et d'autocar est en contact permanent avec les passagers et doit s'adapter aux différents types de passagers qu'il transporte (enfants, Clients aux Besoins Spécifiques, personnes de langue étrangère...).	- Communiquer de façon appropriée
Le Conducteur d'autobus et d'autocar véhicule continuellement l'image de l'entreprise que ce soit auprès des passagers ou de façon générale dans l'espace public (nom de l'entreprise affiché sur l'autobus ou sur l'autocar).	- S'intégrer dans une culture professionnelle et dans une culture d'entreprise - Véhiculer une image positive de l'entreprise, notamment par une tenue vestimentaire et une attitude appropriées
Par sa mission, le Conducteur d'autobus et d'autocar peut être amené à transporter des délégations officielles (politiques, artistiques...) et se doit d'être discret sur ce qu'il pourrait entendre à bord de son véhicule.	- Respecter les règles de confidentialité

¹⁰ Les compétences transversales sociales renvoient à la notion de sociabilité. Sa composante principale relève de la capacité à collaborer avec autrui selon des modes de communication et de coopération adéquats.

Compétences transversales contributionnelles¹¹

Dimensions	Compétences transversales associées
Le Conducteur d'autobus et d'autocar doit toujours assurer la sécurité des passagers et du véhicule.	- Agir en responsabilité et prendre les décisions opportunes compte tenu de ses capacités d'intervention
Le Conducteur d'autobus et d'autocar se renseigne auprès de ses collègues plus expérimentés car il doit avoir connaissance des législations à respecter, des règles en vigueur dans des pays particuliers.	- Se créer un réseau d'information - Transférer ses compétences
Le Conducteur d'autobus et d'autocar est dans l'obligation légale de suivre une formation continue. Même si celle-ci est prise en charge par l'employeur, il est de la responsabilité du conducteur de se maintenir au courant des évolutions du métier.	- Se former et assurer sa propre formation continuée

¹¹ Les compétences transversales contributionnelles renvoient aux notions de responsabilité et de participation. Leurs composantes principales relèvent de la capacité à assumer ses responsabilités et à décider de son propre chef ainsi qu'à la capacité à contribuer de manière constructive à son environnement professionnel.

■ Compétences professionnelles spécifiques

CBC.01 – Effectuer le transport des passagers

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
001. Réaliser la prise en charge d'un véhicule	<ul style="list-style-type: none"> - Réaliser les réglages afin d'avoir une position assise correcte (siège, rétro, ceinture) - S'installer correctement au volant du véhicule (position des bras, des mains, position assise) - Vérifier l'état général du véhicule (carrosserie, phares, pneus...) et repérer les anomalies - Contrôler le niveau des fluides (manuellement et sur l'ordinateur de bord) et repérer les anomalies - Inspecter le véhicule et contrôler sa propreté - Vérifier la présence du matériel de sécurité (marteau de secours, boîte de secours, extincteur, triangle, gilet fluo, sorties de secours) et repérer les anomalies - Vérifier l'accessibilité des issues de secours et repérer les anomalies - Contrôler l'étanchéité des circuits et repérer les anomalies 	<ul style="list-style-type: none"> - Monter et descendre du véhicule en respectant les règles de sécurité (ne pas courir, ne pas sauter les marches, se tenir...) - Adopter une position ergonomique derrière le volant afin de prévenir les maladies professionnelles (dos...) - Réaliser les contrôles extérieurs en se déplaçant autour du véhicule dans le sens anti-horlogique 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les règles de sécurité de positionnement devant le volant afin de réduire les risques physiques en cas d'accident (position assise...) - Connaître les règles de sécurité lors la montée et de la descente du véhicule - Connaître les règles d'ergonomie - Connaître le règlement de police concernant le transport de personnes - Connaître l'utilisation de l'ordinateur de bord - Connaître les types et caractéristique de fluides - Avoir des connaissances de base en mécanique (courroies, durites...) et connaître la chaîne cinématique - Connaître le matériel de sécurité - Connaître les règles de sécurité relatives à l'utilisation du matériel de sécurité et aux issues

CBC.01 – Effectuer le transport des passagers

	<ul style="list-style-type: none"> - Remettre en conformité les anomalies constatées, dans les limites de ses possibilités - Vérifier s'il n'y a pas eu vol ou intrusion de clandestins (lors de la prise en charge mais également lors de la reprise du véhicule après une halte) et appliquer les procédures le cas échéant 		<p>de secours</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les procédures à suivre lors de la détection de présence de clandestins et les obligations en cas de détection en cours de route - Être sensibilisé aux responsabilités pénales ou civiles à assumer (présence de clandestins)
002. Manœuvrer un véhicule	<ul style="list-style-type: none"> - Estimer le gabarit du véhicule - Identifier et manipuler les commandes du véhicule (commandes de clignoteurs, phares, feux de détresse, ralentisseur...) - Réaliser une marche arrière et une marche avant dans un passage étroit - Faire un demi-tour dans un passage étroit - Se garer en marche arrière - Se ranger le long d'un trottoir en marche avant et en marche arrière - Manœuvrer le véhicule en respectant le code de la route et la réglementation 	<ul style="list-style-type: none"> - Adopter une position ergonomique afin de mieux maîtriser le véhicule (position des bras, des mains, position assise) - Avoir une attitude de maîtrise de soi - Intégrer les principes d'hygiène de vie (hygiène corporelle, influence des drogues, de l'alcool et des médicaments sur l'organisme, effets de la fatigue, hygiène alimentaire...) 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le code de la route - Connaître les dimensions du véhicule - Connaître les spécificités du véhicule (tableau de bord, commandes...) - Connaître les règles de sécurité - Connaître les règles d'ergonomie - Connaître les principes d'hygiène de vie - Dans le cadre du service régulier/régulier spécialisé, connaître le règlement propre à l'exploitant du service public en fonction de la région

CBC.01 – Effectuer le transport des passagers

	<ul style="list-style-type: none"> - Manœuvrer le véhicule en respectant les règles de sécurité (angles morts, notions de porte à faux...) 		
003. Conduire un véhicule	<ul style="list-style-type: none"> - Estimer le gabarit du véhicule - Tenir sa place sur la chaussée en coordonnant la tenue du volant et l'orientation du regard - Utiliser correctement les rétroviseurs (vision proche, moyenne et lointaine) - Utiliser correctement les commandes du véhicule - Maitriser le véhicule en toute sécurité - Maintenir les distances de sécurité - Conduire sur route hors et en agglomération - S'insérer dans la circulation - S'adapter aux situations d'embouteillage - Franchir embranchements, carrefours avec ou sans feux de signalisation ainsi qu'un flot de trafic transversal - Effectuer les changements de direction, les dépassements et les 	<ul style="list-style-type: none"> - Intégrer les principes d'hygiène de vie (hygiène corporelle, influence des drogues, de l'alcool et des médicaments sur l'organisme, effets de la fatigue, hygiène alimentaire...) - Adopter une position ergonomique afin de mieux maîtriser le véhicule et de prévenir les maladies professionnelles (dos...) - Appliquer les règles de sécurité - Avoir une capacité à se positionner dans l'espace (vision spatiale) - Respecter les principes de conduite défensive 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le code de la route - Connaître les dimensions du véhicule - Connaître les règles d'ergonomie (position des bras, des mains, position assise) - Connaître les règles de sécurité de positionnement devant le volant afin de réduire les risques physiques en cas d'accident (position assise...) - Connaître les principes d'hygiène de vie - Connaître la réglementation CEE relative aux temps de conduite, de travail, de repos - Connaître la chaîne cinématique - Connaître les spécificités d'un véhicule (tableau de bord, commandes...) - Connaître le matériel de sécurité (marteau de secours, boîte de secours, extincteurs, triangle, gilet fluo, sorties de secours)

CBC.01 – Effectuer le transport des passagers

	<p>rabattements</p> <ul style="list-style-type: none"> - Maîtriser la conduite du véhicule dans une montée et dans une descente - Monter, descendre et conduire sur autoroute - Ralentir, immobiliser et redémarrer son véhicule en toute circonstance et en assurant le confort des passagers. - S'arrêter pour embarquer/débarquer des passagers en respectant les règles de sécurité et en s'adaptant au lieu (arrêt de bus, endroit touristique...) - Ne pas modifier sa conduite en fonction de la présence ou non de passagers dans le véhicule - Utiliser un tachygraphe (analogique ou digital) et appliquer les procédures en cas de défektivité de l'appareil - Optimiser la consommation du carburant - Minimiser l'usure du véhicule en appliquant les principes de conduite défensive - Poser et utiliser le matériel hivernal (chaînes...) 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les principes de conduite défensive (météo...) et de l'Ecodriving - Connaître le fonctionnement des systèmes de protection (EBS, ESP, ABS, ASR) - Connaître les principes de la conduite à gauche
--	---	--	---

CBC.01 – Effectuer le transport des passagers

<p>004. Préparer et suivre un itinéraire</p>	<p><i>Dans le cadre du service occasionnel :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Estimer et calculer le temps nécessaire au trajet - Estimer la quantité de carburant nécessaire au trajet - Lire et utiliser une carte routière - Utiliser efficacement un GPS - Préparer l'itinéraire en fonction des demandes du voyageur - Adapter l'itinéraire en fonction des circonstances - Appliquer le règlement ASOR et respecter la feuille de route (cabotage...) - Vérifier et compléter la feuille de route - Charger les montants des tarifs routiers et autoroutiers sur les boîtiers électroniques dans les endroits agréés - Obtenir les laissez-passer pour les péages urbains intra-muros <p><i>Dans le cadre du service régulier/régulier spécialisé :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Respecter les horaires, les arrêts et le parcours préétabli - Respecter les procédures liées à 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les obligations imposées par les laissez-passer pour les péages urbains intra-muros - Prévoir et planifier la charge de travail - Se référer aux plans tarifaires des péages routiers et autoroutiers 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître la situation géographique des villes et axes routiers principaux européens - Connaître les principes d'utilisation d'un GPS et les spécificités d'un GPS poids lourd - Connaître le règlement de police concernant le transport de personnes - Dans le cadre du service régulier/régulier spécialisé, connaître le règlement propre à l'exploitant du service public en fonction de la région : tarifs, horaires et itinéraires imposés - Connaître et respecter le règlement et les procédures internes de l'entreprise : tarifs, limitation des coûts, horaires imposés et points d'arrêts imposés (navettes aéroports, navettes internationales...) - Connaître le règlement ASOR (réglementation CEE sur le transport européen de personnes) - Connaître les principes de fonctionnement des péages routiers et autoroutiers - Avoir connaissance de la législation sur les boîtiers
---	---	---	---

CBC.01 – Effectuer le transport des passagers

	l'obligation de suivre l'itinéraire		<p>électroniques des péages routiers et autoroutiers</p> <ul style="list-style-type: none"> - Avoir connaissance des réglementations propres à chaque pays sur les péages urbains intra-muros - Connaître les check point (lieux où sont délivrés les laissez-passer pour les péages urbains intra-muros)
005. Prendre les mesures d'urgence en cas d'accident et d'incident	<ul style="list-style-type: none"> - Déterminer le type et l'ampleur de l'accident et agir en conséquence - Évacuer les passagers en appliquant les consignes d'évacuation d'urgence du véhicule - Établir un périmètre de sécurité - Signaler le véhicule (feux de détresse...) - Appeler les services de secours en respectant la procédure - Utiliser les moyens de lutte contre le feu - Appliquer les procédures de premiers secours - Respecter les consignes de la société (avertir l'employeur / le 	<ul style="list-style-type: none"> - Savoir gérer son stress 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le numéro standard d'appel des secours et propres à l'exploitation et les procédures à appliquer - Connaître les consignes d'évacuation (programme européen « sortir vite ») - Savoir utiliser un extincteur - Être sensibilisé aux responsabilités pénales ou civiles à assumer en cas d'accident - Savoir remplir un constat

CBC.01 – Effectuer le transport des passagers

	<p>bureau central)</p> <ul style="list-style-type: none">- Remplir un constat d'accident- Contacter un service de dépannage- Donner les documents adéquats en cas d'accident dans le véhicule (chute de passagers...)		
--	---	--	--

CBC.02 – Assurer la prestation de services

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
<p>006. Accueillir et prendre en charge les passagers</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Embarquer et débarquer les passagers en toute sécurité et, le cas échéant, aider les personnes qui en ont besoin <p><i>Dans le cadre du service occasionnel et/ou du service régulier spécialisé :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Accueillir les passagers avant la montée dans le véhicule (aéroport, gare...) - Accueillir les Clients aux Besoins Spécifiques (CBS) : handicapés temporaires ou permanent, personnes âgées, femmes enceintes... et les Personnes à Mobilité Réduite (PMR) - Accueillir les enfants - Accueillir les passagers en néerlandais et/ou en anglais - Contrôler la liste des passagers - Informer les passagers sur les règles de sécurité (port de la ceinture, procédure d'évacuation, règles spécifiques pour les enfants, rangement des effets personnels et des bagages à main) - Informer les passagers sur les 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles de politesse et de courtoisie - Dans le cadre de la représentation de la société, répondre aux critères de qualité exigés - Utiliser un langage clair, précis et adapté au public (enfants, sourds, malvoyants...) - Travailler en collaboration avec le guide/l'accompagnateur/le responsable du groupe/l'enseignant/... 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les techniques de communication et de gestion de conflit - Connaître et respecter le règlement et les procédures internes de l'entreprise et/ou de l'établissement scolaire - Connaître les besoins spécifiques relatifs aux CBS et aux PMR - Connaître le règlement de travail - Connaître le règlement de police concernant le transport de personnes - Dans le cadre du service régulier /régulier spécialisé, connaître le règlement propre à l'exploitant du service public en fonction de la région <p><i>Dans le cadre du service occasionnel et/ou du service régulier spécialisé :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les règles de sécurité spécifiques aux passagers (port de la ceinture, déplacements dans le véhicule)

CBC.02 – Assurer la prestation de services

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<ul style="list-style-type: none"> commodités mises à disposition dans le véhicule (l'utilisation de la toilette, machine à café...) - Gérer les conflits avec/entre les passagers 		
007. Dans le cadre du service occasionnel, charger/décharger les bagages	<ul style="list-style-type: none"> - Contrôler l'étiquetage des bagages (présence du nom et de la destination) - Soulever et déplacer les bagages en respectant les règles d'ergonomie et de manutention - Disposer les bagages rationnellement et efficacement dans la soute - Informer les passagers sur leurs responsabilités envers leurs bagages et leurs effets personnels 	<ul style="list-style-type: none"> - Manipuler les bagages avec précaution 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les règles d'ergonomie et de manutention (présence d'obstacles, préservation du dos...) - Connaître les règles de sécurité spécifiques aux passagers (effets personnels et bagages à main) - Connaître la Masse Maximale Autorisée des véhicules, son influence sur la conduite (distance de freinage, ...) et savoir la calculer - Connaître les responsabilités de la firme, du conducteur et des passagers
008. Assurer la vente et le contrôle des titres de transport	<ul style="list-style-type: none"> - Vendre les titres de transport - Utiliser le prodata - Donner et récupérer l'argent - Gérer la caisse - Remplir le récapitulatif des 	<ul style="list-style-type: none"> - Utiliser un langage clair et précis 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le règlement de police concernant le transport de personnes - Dans le cadre du service régulier/régulier spécialisé, connaître le règlement propre à

CBC.02 – Assurer la prestation de services

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	ventes <ul style="list-style-type: none"> - Dans le cadre du service occasionnel, contrôler les tickets - Dans le cadre du service régulier, contrôler le pointage des abonnements électroniques - Appliquer les procédures en cas de non pointage et/ou de non validité des titres de transport - Dans le cadre du service régulier/régulier spécialisé, contrôler les titres de transport papiers (tickets, abonnement, abonnements spécifiques) et les tickets spécifiques (aveugles, invalides 14-18) 		l'exploitant du service public en fonction de la région : tarifs, horaires et itinéraires imposés <ul style="list-style-type: none"> - Connaître et respecter le règlement et les procédures internes de l'entreprise : tarifs et horaires imposés et points d'arrêts imposés (navettes aéroports, navettes internationales...)
009. Informer les passagers	<ul style="list-style-type: none"> - Informer au mieux les passagers sur les horaires, les tarifs, les étapes du trajet et la réglementation - Informer les passagers en cas de retard ou d'imprévus <p><i>Dans le cadre du service occasionnel et/ou du service régulier spécialisé :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Informer les passagers sur les démarches à suivre (spécifiques à un pays) en cas de perte, vol, 	<ul style="list-style-type: none"> - Respecter les règles de politesse et de courtoisie - Dans le cadre de la représentation de la société, répondre aux critères de qualité exigés 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le règlement de police concernant le transport de personnes - Dans le cadre du service régulier/régulier spécialisé, connaître le règlement propre à l'exploitant du service public en fonction de la région - Connaître les autorisations/interdictions d'importation et d'exportation de

CBC.02 – Assurer la prestation de services

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	<p>accident</p> <ul style="list-style-type: none"> - Informer les passagers sur les procédures d'urgence - Donner les documents d'informations (prospectus...) - Informer les voyageurs sur les enquêtes de satisfaction - En cas d'embarquement du véhicule sur un bateau ou dans un train, informer les voyageurs sur les règles de sécurité (sortie et entrée du véhicule) et sur les consignes pratiques (emplacement du véhicule, horaires...) - Informer les passagers sur les autorisations/interdictions d'importation et d'exportation de produits dans les pays européens 		<p>produits dans les pays européens</p> <ul style="list-style-type: none"> - Connaître les procédures d'urgence (évacuation, casser un carreau...)
010. Gérer les imprévus et les conflits	<ul style="list-style-type: none"> - Contacter le dispatching et/ou l'employeur en cas d'imprévu et/ou d'accident - Utiliser les moyens de communication (radio, GSM, bornes de secours) - Gérer et apaiser les conflits avec/entre les passagers et les 	<ul style="list-style-type: none"> - Dans le cadre de la représentation de la société, répondre aux critères de qualité exigés 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître le numéro standard d'appel des secours et propres à l'exploitation et les procédures à appliquer - Connaître les techniques de communication et de gestion de conflit - Dans le cadre du service

CBC.02 – Assurer la prestation de services

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
	usagers de la route - Appliquer les procédures en cas d'agression physique et/ou verbales - Respecter les règles de politesse et de courtoisie - Utiliser un langage clair et précis - Adopter une attitude adéquate face à la présence de clandestin - Adopter une attitude adéquate en cas de contrôle par les forces de l'ordre (papier, contrôle du tachygraphe, autorisations...)		régulier/régulier spécialisé, connaître le règlement propre à l'exploitant du service public en fonction de la région : procédure en cas d'accident, chute de passagers... - Connaître et respecter le règlement et les procédures internes de l'entreprise - Connaître les procédures en cas d'agression physique et/ou verbales (ne pas tourner le dos, ne pas résister, laisser les portes ouvertes, ne rien toucher après...)

CBC.03 – Maintenir le véhicule en bon état

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
011. Effectuer le nettoyage du véhicule	<ul style="list-style-type: none"> - Appliquer les techniques de nettoyage pour la carrosserie extérieure - Appliquer les techniques de nettoyage pour l'intérieur 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les produits et le matériel de nettoyage - Connaître les techniques de nettoyage pour la carrosserie extérieure (utilisation des car-wash fixes et mobiles, utilisation d'un nettoyeur haute pression...) - Connaître les techniques de nettoyage pour l'intérieur (aspirateur, laver les vitres...)
012. Poser un diagnostic en cas de panne et intervenir le cas échéant	<ul style="list-style-type: none"> - Identifier la nature de la panne - Localiser l'origine de la panne - Identifier l'élément défectueux - Changer un pneu - Remplacer les fusibles et les ampoules - Effectuer le remplacement de pièces courantes et effectuer les petites réparations (courroies, durites...) dans les limites de ses possibilités 	<ul style="list-style-type: none"> - Évaluer ses possibilités d'intervention - Avertir l'employeur/le bureau central 	<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les différents types de panne - Avoir des connaissances de base en mécanique (ex : moteur, transmissions...)

CBC.04 – Réaliser le contrôle et les travaux administratifs

Compétences	Savoir-faire	Savoir-faire comportementaux	Savoirs
013. Vérifier les documents personnels, de bord et de transport	<ul style="list-style-type: none"> - Avoir les documents personnels, de bord et de transport à disposition - Contrôler la validité des documents personnels et de bord (date de validité) - Vérifier la conformité des documents de transport en fonction de la situation de transport (horaire de service, feuille de route, arrêts, itinéraire) 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les documents personnels : carte d'identité, permis de conduire, carte conducteur - Connaître les documents de bord et de transport obligatoires : licence de transport européenne, contrôle technique, assurance, certificat d'immatriculation, certificat de conformité, feuille de route et/ou feuille de travail
014. Compléter les documents de transport (recette, itinéraire...)	<ul style="list-style-type: none"> - Compléter la feuille de recette/récapitulatif des ventes - Contrôler le procès-verbal et/ou le procès-verbal de consignation, et le compléter le cas échéant <p><i>Dans le cadre du service occasionnel :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Rédiger les rapports journaliers - Compléter la feuille de route - Remplir les documents adéquats pour les péages routiers et autoroutiers, quand c'est nécessaire - Remplir le document douanier spécifique à la Suisse - Compléter les documents d'embarquement 		<ul style="list-style-type: none"> - Connaître les caractéristiques et les rubriques à remplir pour le récapitulatif des ventes, les rapports journaliers et la feuille de route, les procès-verbaux, les documents d'embarquement (liste de passagers pour les bateaux) - Savoir lire les grilles tarifaires des péages routiers et autoroutiers - Connaître le règlement ASOR (réglementation CEE sur le transport de personnes européen) - Connaître les spécificités des pays européens pour les douanes et péages (ex : Suisse)

Bibliographie

Référentiels existants

CCPQ, Industrie, Logistique et Transport, Conducteur d'engins de transport, *Profil de qualification de Conducteur/conductrice d'autocar*, 2002.

CCPQ, Industrie, Logistique et Transport, Conducteur d'engins de transport, *Profil de qualification de Conducteur/conductrice d'autobus*, 2002.

CCPQ, Industrie, Logistique et Transport, *Profil de formation de Conducteur/conductrice d'autobus et d'autocar*, 2003.

Forem Formation, *Formation de conducteur autobus autocar*, 2006.

Forem, Plateforme Horizons Emploi, Métiers et professions, *Conducteur/conductrice de transport en commun (routier), n°43112*.

Pôle Emploi, fiche ROME N4103, *Conduite de transport en commun sur route*, 2014.

Actiris, fiche IMTB, Chauffeur d'autobus et d'autocar.

Études

ICB-Institut pour l'autoCar et l'autoBus asbl, *Analyse sectorielle du marché du travail*, 2012.

bf.logistique

BRUXELLES
FORMATION



former pour l'emploi



www.bruxellesformation.be