

Formation continue OACP  
Cours N° 007

**Transports de personnes**  
**Contact avec les passagers**  
Sécurité et bien-être des passagers

ECOLE PROMETHEE



Formation continue OACP  
Cours N° 007

**Transports de personnes**  
**Contact avec les passagers**  
**Sécurité et bien-être des passagers**

- Idées directrices** Pour une ambiance détendue dans le véhicule et le respect des dispositions de sécurité, il doit y avoir un rapport amical, calme du conducteur avec les passagers et une information délivrée correspondant aux besoins.  
La sécurité et le bien-être des passagers représentent la priorité n°1 en matière de transport des personnes. Les chauffeurs axent leur comportement de circulation en fonction de cela et font en sorte que le trajet soit le plus agréable possible pour les passagers.
- Objectifs du cours**  
**Compétences** En matière de transport professionnel de personnes, les chauffeurs transportent les voyageurs jusqu'aux lieux de destination souhaités en tenant compte de la sécurité la plus élevée possible, du confort de conduite selon l'itinéraire ou le programme du voyage.
- Capacités techniques** Les chauffeurs nomment les règles générales de comportement avec les voyageurs. Les chauffeurs comprennent les besoins des passagers concernant la sécurité et le confort. Ils nomment les options spécifiques au véhicule pour le confort de leurs passagers.
- Capacités personnelles** Les chauffeurs sont prêts à être ouverts face aux problèmes rencontrés par les passagers et ce, surtout dans des cas exceptionnels.  
Les chauffeurs se sentent responsables de la sécurité et du confort des passagers.
- Capacités sociales** Les chauffeurs sont en mesure d'imposer les dispositions de sécurité et également les règles de comportement à observer dans le véhicule si nécessaire.  
Les chauffeurs accordent une attention particulière aux passagers surtout au moment de la montée et de la descente, ils observent avant de repartir l'endroit où sont les passagers qui viennent de quitter le bus.
- Capacités méthodiques** Les chauffeurs donnent les informations nécessaires aux passagers. Ils dénouent les situations conflictuelles et préviennent d'autres débordements.  
Grâce à leur conduite préventive et défensive, les chauffeurs offrent aux passagers un trajet sûr et agréable.
- Contenu du cours** **5.2 CONTACTS AVEC LES PASSAGERS**
- **Exemple de comportements et techniques de communication pour surmonter les situations de crises.**
  - **Situations exceptionnelles**
  - **Comportements**
  - Voyageurs d'origine, de culture, de religion, de langue, d'ethnie diverses
  - Information des voyageurs, usage du microphone (manuel)
  - Port obligatoire de la ceinture de sécurité, quitter son siège
  
  - Entretiens didactiques sur les différents thèmes du contenu
  - Exemples concrets tirés de la pratique quotidienne des chauffeurs présents
  - Compléments théoriques sur l'analyse transactionnelle apportés par le formateur
  
  - Ateliers sur les exemples concrets proposés par les chauffeurs
  - Résolution en sous groupe des cas concrets présentés en appliquant les principes théoriques développés dans la journée.

|   |   |
|---|---|
| <b>Contenu du cours</b>   | <b>5.1 SECURITE ET BIEN-ETRE DES PASSAGERS</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Enfants</li><li>• Places assises spécialement aménagées</li><li>• Options spécifiques au véhicule</li><li>• Aide à la montée et à la descente</li><li>• Conduite préventive, prudente</li><li>• Personnes avec handicap physique</li><li>• Chauffage, aération, climatisation et leurs conséquences sur la consommation en carburant</li></ul> |
| <b>Conditions d'inscription</b>   | Ce cours s'adresse aux conducteurs en transports de personnes (catégorie D ou D1)   |
| <b>Durée du cours</b>   | 7 heures reconnues par l'ASA  |
| <b>Nombre de participants</b>   | 16 conducteurs au maximum   |
| <b>Attestation</b>  | Une attestation de suivi de cours est remise à chaque participant   |
| <b>Intervenant</b>  | Messieurs Sylvaire Coquil et/ou Bernard Stumpe et/ou Romain Ducret et/ou Thierry Pianaro  |
| <b>Matériel</b>   | Documentation sur les thèmes développés   |
| <b>Horaire</b>  | La durée obligatoire d'une journée de cours est de 07.00 heures non comprises les pauses. Nous ne pourrions malheureusement pas accepter les personnes ne faisant pas acte de présence durant l'ensemble de la journée.   |
| <b>Date des cours</b>   | Dès remise de l'autorisation  |
| <b>Lieu des cours</b>   | Centre de formation routière de Savigny<br>Les participants parqueront leurs véhicules sur le plateau d'exercices n° 1.   |
| <b>Organisation du cours<br/>responsable de cours<br/>renseignements et<br/>inscription</b> | Centre de formation routière de Savigny SA<br>Coquil Sylvaire<br>Secrétariat: chemin des Gavardes 7, 1073 Savigny<br>Tél. 021 / 311 77 77 ou 079 / 204 27 54<br>ou utiliser le bulletin d'inscription joint sur le site Internet<br><a href="http://www.cfr-savigny.ch">www.cfr-savigny.ch</a>  |
| <b>Prix du cours</b>  | <b>CHF 250,-</b><br><br>Sont compris dans ce devis estimatif : <ul style="list-style-type: none"><li>☞ Le café et le croissant de la pause de 09h30,</li><li>☞ Le repas de midi (boissons à la charge du participant).</li><li>☞ L'attestation de cours.</li></ul>  |

Validité de l'offre 30 mars 2012  
Sylvaire Coquil et Bernard Stumpe,  
fait à Savigny, le 2 février 2010