

# normes de compétence nationales

## Définition des normes.

Les normes définies dans ce document correspondent aux plus hautes exigences reconnues au Canada pour les emplois en tourisme. Les employés qui répondent à ces normes se conforment à ce qui se fait de mieux et, par conséquent, comptent parmi les meilleurs de leur profession. Les normes décrivent en détail les compétences, les connaissances et les attitudes requises pour chaque fonction de travail. Elles fournissent également des informations concernant la formation, l'évaluation et la sélection du personnel.

Ces normes élevées ont pu être élaborées grâce à la collaboration de personnes qui travaillent quotidiennement dans le secteur touristique, partout au Canada. L'objectif était d'établir les normes nationales les plus exigeantes possible pour des dizaines de fonctions de travail en tourisme.

## CHAUFFEUR DE TAXI ET DE LIMOUSINE

Qu'en retirent les entreprises? Elles se voient dotées d'un personnel résolument orienté vers la clientèle et offrant un service de qualité constante, ce qui permet d'augmenter les profits en ayant la base des clients fidèles, le bouche-à-oreille positif et le total des dépenses engagées par les clients réguliers. Pour leur part, les employés acquièrent de l'assurance par la reconnaissance de leurs efforts, l'amélioration de leurs compétences et l'établissement de meilleures relations sur le lieu de travail.

**C'est prouvé – l'application des normes de compétence nationales fonctionne.**



**Pour tout renseignement,  
veuillez communiquer avec**  
votre association de l'industrie touristique  
ou conseil de formation en tourisme.  
1.800.486.9158 [www.emerit.ca](http://www.emerit.ca)

Pour obtenir un exemplaire de cette publication, veuillez communiquer avec :

Formation en tourisme emerit

1.800.486.9158

[www.emerit.ca](http://www.emerit.ca)

Copyright © Conseil canadien des ressources humaines en tourisme. Tous droits réservés. Toutes les marques de commerce mentionnées dans ce document appartiennent à leurs propriétaires respectifs. Il est illégal de reproduire ce document sous quelque forme que ce soit, électroniquement ou mécaniquement, y compris la photocopie. En acceptant ce document, vous devez vous conformer aux lois régissant les droits d'auteur.

Aucune partie du présent ouvrage ne peut être reproduite ou transmise par quelque moyen ou sous quelque forme que ce soit, ni enregistrée dans une banque de données ou un serveur, sans l'autorisation écrite obtenue au préalable du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme.

Avertissement : L'information contenue dans le présent document a été obtenue par le CCRHT de sources réputées fiables. Toutefois, en raison de la possibilité d'erreurs humaines ou mécaniques imputables à nos sources, le CCRHT ne peut garantir la justesse, la pertinence ou le caractère complet de l'information présentée. L'éditeur et ses collaborateurs ne peuvent en aucun cas être tenus responsables de toute perte ou blessure résultant d'une omission, d'une faute, d'une erreur typographique ou d'une ambiguïté. Si vous avez des questions quant au contenu de cette publication, les employés du CCRHT se feront un plaisir de vous fournir l'information ou l'aide requise.

#### Autorisation de reproduction

Pour obtenir l'autorisation de reproduire toute information figurant dans cette publication à des fins de redistribution commerciale, faire parvenir un courriel à : [info@cthrc.ca](mailto:info@cthrc.ca)



Un produit du :

CANADIAN TOURISM  
HUMAN RESOURCE  
COUNCIL

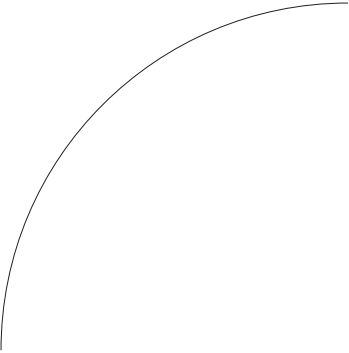
CONSEIL CANADIEN DES  
RESSOURCES HUMAINES  
EN TOURISME

Canada

Subventionné par le Programme  
des conseils sectoriels du  
gouvernement du Canada

# TABLE<sup>DES</sup> MATIÈRES

|                                                                                                     |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>INTRODUCTION.....</b>                                                                            | <b>3</b>  |
| <b>APERÇU DES NORMES DE COMPÉTENCE .....</b>                                                        | <b>4</b>  |
| <b>DESCRIPTION DE POSTE .....</b>                                                                   | <b>6</b>  |
| <b>A. PROFESSIONNALISME.....</b>                                                                    | <b>7</b>  |
| <b>1. Faire preuve de professionnalisme.....</b>                                                    | <b>7</b>  |
| 1.1 Projeter une image positive de l'industrie, axée sur le service .....                           | 7         |
| 1.2 Maintenir une apparence professionnelle.....                                                    | 8         |
| <b>2. Respecter les lois et règlements en vigueur .....</b>                                         | <b>8</b>  |
| 2.1 Appliquer les lois et règlements en vigueur .....                                               | 8         |
| <b>B. SERVICE AUX PASSAGERS .....</b>                                                               | <b>9</b>  |
| <b>1. Servir les passagers.....</b>                                                                 | <b>9</b>  |
| 1.1 Transporter les passagers sur demande.....                                                      | 9         |
| 1.2 S'occuper des passagers ayant des besoins particuliers .....                                    | 10        |
| 1.3 Offrir des courses long parcours .....                                                          | 11        |
| 1.4 Suivre les règles applicables aux objets perdus.....                                            | 11        |
| 1.5 Suivre les règles applicables au ramassage et à la livraison d'articles.....                    | 12        |
| <b>2. Régler les cas difficiles.....</b>                                                            | <b>12</b> |
| 2.1 Traiter les plaintes durant les courses .....                                                   | 12        |
| 2.2 Traiter avec des passagers difficiles .....                                                     | 13        |
| 2.3 Comprendre les situations où le refus du service est justifié .....                             | 13        |
| <b>C. COMMUNICATION .....</b>                                                                       | <b>14</b> |
| <b>1. Communiquer efficacement.....</b>                                                             | <b>14</b> |
| 1.1 Comprendre le processus de communication.....                                                   | 14        |
| 1.2 Communiquer efficacement .....                                                                  | 14        |
| <b>2. Faire une utilisation efficace du matériel de communication .....</b>                         | <b>15</b> |
| 2.1 Faire une utilisation efficace du matériel de communication<br>conformément aux règlements..... | 15        |
| <b>D. SÉCURITÉ.....</b>                                                                             | <b>15</b> |
| <b>1. Assurer la sécurité des passagers et la sienne .....</b>                                      | <b>15</b> |
| 1.1 Conduire prudemment .....                                                                       | 15        |
| 1.2 Assurer la sécurité des passagers .....                                                         | 16        |
| 1.3 Prendre les mesures qui s'imposent dans les situations d'urgence .....                          | 17        |
| 1.4 Suivre la procédure si le véhicule est impliqué dans une collision .....                        | 17        |
| 1.5 Suivre les mesure de protection personnelle pour réduire les risques .....                      | 18        |
| 1.6 Prévenir les situations potentiellement dangereuses .....                                       | 19        |
| 1.7 Réagir aux situations dangereuses .....                                                         | 19        |



|                                                                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>E. CONNAISSANCE DU SECTEUR TOURISTIQUE .....</b>                                                                                | <b>21</b> |
| <b>1. Connaître le secteur du tourisme .....</b>                                                                                   | <b>21</b> |
| 1.1 Connaître les avantages de la promotion du tourisme.....                                                                       | 21        |
| <b>2. Promouvoir le tourisme .....</b>                                                                                             | <b>21</b> |
| 2.1 Fournir des renseignements touristiques .....                                                                                  | 21        |
| <b>F. PRÉPARATION DU QUART DE TRAVAIL .....</b>                                                                                    | <b>22</b> |
| <b>1. Faire son quart de travail .....</b>                                                                                         | <b>22</b> |
| 1.1 Se préparer à son quart de travail .....                                                                                       | 22        |
| 1.2 Suivre les règles de déroulement des quarts de travail .....                                                                   | 23        |
| 1.3 Suivre les règles relatives à la fin du quart de travail .....                                                                 | 24        |
| <b>G. MODES DE PAIEMENT .....</b>                                                                                                  | <b>25</b> |
| <b>1. Gérer les opérations de paiement .....</b>                                                                                   | <b>25</b> |
| 1.1 Demander au passager si le tarif doit être calculé en fonction<br>du taximètre, d'un tarif fixe ou d'un tarif contractuel..... | 25        |
| 1.2 Confirmer le mode de paiement au début de la course .....                                                                      | 25        |
| 1.3 Gérer la caisse .....                                                                                                          | 25        |
| 1.4 Donner un reçu sur demande .....                                                                                               | 26        |
| 1.5 Traiter les paiements par carte de crédit .....                                                                                | 27        |
| 1.6 Traiter les paiements par carte de débit .....                                                                                 | 27        |
| 1.7 Traiter les paiements par chèques de voyage .....                                                                              | 27        |
| 1.8 Traiter les paiements en devises étrangères .....                                                                              | 28        |
| 1.9 Traiter les paiements par bon de transport, bordereau de débit ou coupon.....                                                  | 28        |
| 1.10 Suivre les lignes directrices concernant les pourboires.....                                                                  | 29        |
| <b>2. Consigner les opérations monétaires .....</b>                                                                                | <b>29</b> |
| 2.1 Tenir un relevé des opérations.....                                                                                            | 29        |
| <b>GLOSSAIRE.....</b>                                                                                                              | <b>31</b> |
| <b>ANNEXE A : PROCESSUS D'ÉLABORATION DES NORMES DE COMPÉTENCE<br/>            ET DE LA RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE.....</b>    | <b>33</b> |
| <b>ANNEXE B : REMERCIEMENTS .....</b>                                                                                              | <b>36</b> |
| <b>ANNEXE C : PROFIL DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES .....</b>                                                                        | <b>38</b> |

# INTRODUCTION

Le tourisme constitue l'une des industries les plus importantes au monde, et son potentiel de croissance est énorme. Au Canada, le secteur du tourisme procure un emploi à 1,67 million de personnes. Ce secteur est dynamique et concurrentiel, et offre une foule de possibilités d'emploi. Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT) est un regroupement national ayant pour mandat de favoriser la mise en œuvre d'activités de développement des ressources humaines qui permettront au secteur canadien du tourisme d'être viable et concurrentiel à l'échelle internationale.

Les objectifs du Conseil canadien sont multiples. Ils comprennent, notamment, l'élaboration d'une vision et d'une orientation du développement des ressources humaines au Canada, la promotion d'une culture de la formation au sein du secteur touristique et la coordination des normes de compétence nationales établies pour chaque fonction avec le programme de reconnaissance professionnelle. Le Conseil agit à titre d'expert pour toutes questions de développement des ressources humaines en tourisme, et ce, aux niveaux national et international.

Le Conseil travaille étroitement avec les entreprises, les syndicats, le monde de l'enseignement, ainsi qu'avec les associations provinciales et territoriales de formation en tourisme de tout le pays. Ces partenaires de l'industrie partagent leurs ressources et développent et instaurent, conjointement, des programmes et projets nationaux au sein du secteur touristique.

Les associations du secteur touristique aux niveaux national, provincial et territorial travaillent ensemble depuis 1987 pour élaborer des normes de compétence par fonction inspirées des réalités de l'industrie et les harmoniser avec un programme de reconnaissance professionnelle qui soit reconnu partout au Canada. Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme coordonne les efforts des associations territoriales et provinciales, ce qui contribue à un échange des informations et des idées, tout en assurant un produit de qualité continue sans redoublement d'efforts inutile. Ce processus privilégie l'élaboration de normes de compétence nationales communes, assorties d'un programme de reconnaissance professionnelle, pour chacune des fonctions du secteur touristique.

Ce document de normes de compétence détermine les connaissances, habiletés et attitudes requises pour être reconnu compétent dans le cadre de cette fonction. Élaborées « par l'industrie, pour l'industrie », ces normes de compétence sont le résultat de l'expertise commune des professionnels de l'industrie qui occupent cette fonction au Canada. Ces normes ont été conçues pour être utilisées par l'industrie et les milieux d'enseignement à des fins de formation, de perfectionnement professionnel et de reconnaissance professionnelle des spécialistes du secteur touristique.

Pour de plus amples renseignements sur les bénéfices potentiels que peut vous procurer l'acquisition de ces normes de compétence, veuillez communiquer avec l'association de formation en tourisme de votre province ou de votre territoire. Un répertoire complet de ces organismes figure à la fin de ce document.

***NOTA : Le genre masculin utilisé dans ce document désigne, lorsque le contexte s'y prête, aussi bien les hommes que les femmes.***

# APERÇU<sup>DES</sup> NORMES DE COMPÉTENCE

## QUE SONT LES NORMES?

Les normes sont des énoncés qui décrivent les connaissances et les habiletés nécessaires à la compétence professionnelle d'une personne. L'apprentissage et la maîtrise de ces normes de compétence feront en sorte que vous serez en mesure de répondre aux exigences de l'industrie en matière de connaissances et d'habiletés requises.

## POURQUOI ÉTABLIR DES NORMES?

Rehausser l'image des services d'accueil au sein du public et de l'industrie touristique constitue le fondement du mandat du Conseil canadien des ressources humaines en tourisme (CCRHT). L'élaboration de normes est l'un des moyens qui permettent de sensibiliser les travailleurs de l'industrie et le public en général au large éventail de compétences que doit posséder le personnel œuvrant au sein de l'industrie.

## QUI BÉNÉFICIE DE L'ADOPTION DE NORMES?

En définitive, tous bénéficieront des normes de compétence établies. Des normes reconnues permettront aux professionnels de l'industrie de se perfectionner et de voir ainsi leur compétence reconnue à sa juste valeur. Par le fait même, la satisfaction au travail augmentera chez les travailleurs de l'industrie touristique.

Les groupes suivants bénéficient de l'adoption des normes :

### ▣ *Professionnels de l'industrie*

- Les normes aident à définir des cheminements de carrière;
- les normes rehaussent l'image publique et professionnelle;
- les normes constituent une base ouvrant la voie à de multiples défis, à l'autoperfectionnement et à l'avancement;
- les normes sont le fondement de la reconnaissance professionnelle.

### ▣ *Employeurs et propriétaires*

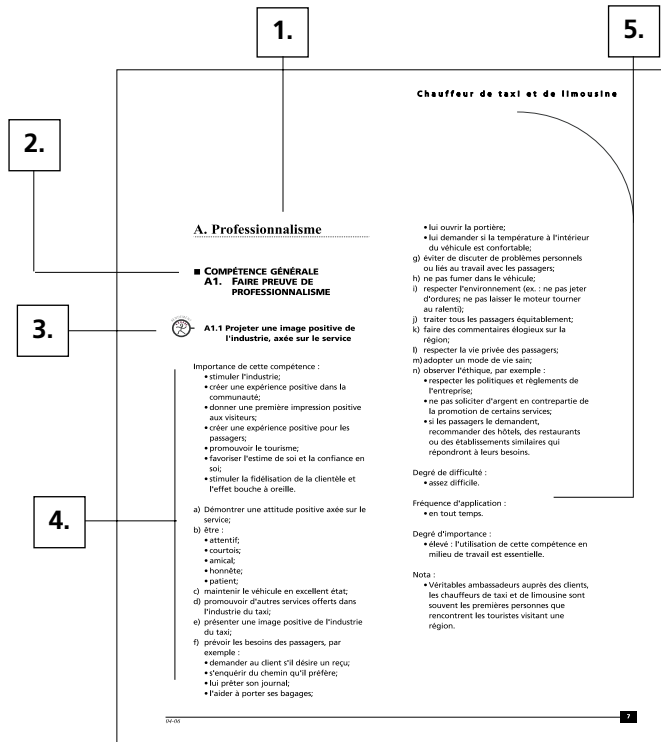
- Les normes définissent les domaines dans lesquels les employés doivent être compétents, ce qui facilite le recrutement, la formation et le perfectionnement du personnel;
- grâce aux normes, les employeurs et les propriétaires disposent d'une élite professionnelle, ce qui augmente la productivité et réduit les coûts engendrés par un roulement élevé du personnel; cela se traduit, en bout de ligne, par une amélioration des résultats.

### ▣ *Enseignants*

- Les normes permettent d'établir des programmes d'études;
- les normes aident à cerner les domaines de l'industrie qui nécessitent plus particulièrement un enseignement compétent et qui permettent cet enseignement.

### ▣ *Étudiants*

- Les normes sont le fondement des programmes d'études en tourisme et favorisent la formation aux différents paliers établis par l'industrie;
- les normes facilitent la promotion de l'industrie du tourisme auprès des étudiants en leur démontrant qu'il est possible de gagner sa vie dans cette industrie et d'en retirer une grande satisfaction;
- grâce aux normes, l'étudiant est davantage en mesure de se représenter les différentes carrières possibles au sein de l'industrie du tourisme.



Les normes de connaissances ne comportent pas d'information contextuelle, car le contenu de ces normes est censé être acquis et consulté au besoin seulement.

## COMMENT UTILISER LES NORMES DE COMPÉTENCE?

Lire d'abord chacune des normes, établir à quel niveau sa connaissance ou mise en pratique d'une habileté se compare avec la norme reconnue, puis préciser les domaines où il y a place à amélioration. Ensuite, mettre en surbrillance à l'aide d'un crayon à cet effet les compétences spécifiques que l'on souhaite assimiler et mettre en pratique. Puis, étudier les normes de connaissances et mettre en pratique les habiletés énumérées dans les normes de rendement. Demander l'aide de son superviseur ou d'un coéquipier, si possible. Ensuite, obtenir du matériel d'appoint pour approfondir ses connaissances des normes; par exemple, des manuels, des vidéocassettes. Finalement, cocher les compétences dont la maîtrise est chose acquise, tout au long de son apprentissage.

## COMMENT LIRE LES NORMES?

- 1. Champ de compétence** – il indique un domaine de compétence dans le cadre de la fonction.
- 2. Compétence générale** – elle détermine une compétence générale à l'intérieur d'un champ de compétence.
- 3. Compétence particulière** – elle détermine une compétence précise à l'intérieur d'une compétence générale. Ces compétences particulières se divisent en normes de connaissances et en normes de rendement.



Les normes de connaissances définissent des éléments d'information avec lesquels vous devez être familier.



Les normes de rendement indiquent qu'en plus de connaître ces éléments d'information vous devez les mettre en pratique pour être reconnu compétent dans le cadre de cette fonction.

- 4. Habiletés** - elles déterminent les connaissances et les comportements requis pour maîtriser une compétence particulière.
- 5. Information contextuelle** - renseignements supplémentaires sur la compétence décrite :
  - Fréquence d'application** - indique à quelle fréquence la compétence est typiquement mise en pratique.
  - Degré d'importance** - constitue une évaluation qualitative précisant l'importance d'une compétence pour un rendement professionnel.
  - Degré de difficulté** - indique le niveau d'effort, de dépassement et de complexité associé à la mise en œuvre de la compétence (ou d'un ensemble de compétences).
  - Nota** - toute autre information pertinente.

## QUEL RAPPORT EXISTE-T-IL ENTRE LES NORMES ET LA RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE?

Si les représentants de l'industrie désirent se doter d'un programme de reconnaissance professionnelle pour une fonction précise, le processus d'élaboration est mis en branle. Les normes sont le point de départ de la démarche visant la reconnaissance. Cette démarche comprend trois étapes : la révision des objectifs de rendement, l'examen écrit et, après réussite des deux premières, l'évaluation du rendement en milieu de travail, menée par un évaluateur reconnu par l'industrie. Cette dernière étape franchie, les professionnels de l'industrie reçoivent une attestation et une épinglette faisant foi de leur réussite.

## COMMENT LES POLITIQUES INTERNES DES ENTREPRISES S'HARMONISENT-ELLES AVEC LES NORMES?

Le CCRHT reconnaît que certains établissements peuvent avoir des politiques internes qui influent sur la mise en application d'une compétence particulière. Les normes de compétence constituent une base générale d'informations sur laquelle des politiques internes peuvent s'appuyer. Ce qui est décrit dans l'énoncé relatif aux connaissances constitue la norme générale que devrait connaître le professionnel de l'industrie aux fins de son travail et de réussite de l'examen écrit. En apprenant ou en mettant en application la norme générale approuvée, le professionnel se donne l'avantage d'une plus grande mobilité d'emploi, en même temps qu'il découvre d'autres façons d'accomplir une tâche.

# DESCRIPTION DE POSTE

Trois types de chauffeurs conduisent un véhicule automobile contre rémunération pour transporter des passagers payants, sur demande :

- les chauffeurs qui conduisent un véhicule standard (chauffeurs de taxi);
- les chauffeurs qui conduisent une limousine (chauffeurs de limousine); et
- les chauffeurs qui conduisent des véhicules spécialisés conçus pour répondre aux besoins des passagers en fauteuil roulant ou ayant d'autres besoins particuliers (chauffeurs du transport adapté).

**NOTA :** Dans ces normes, l'accent est mis sur les chauffeurs de taxi et de limousine. Cependant, dans la plupart des cas, les normes s'appliquent également aux chauffeurs du transport adapté (sous-catégorie de cette profession), qui sont spécialisés dans le transport d'une clientèle à mobilité réduite ou ayant d'autres besoins particuliers.

## Formation professionnelle et cours recommandés

- Cours élémentaire de premiers soins (ex. : cours de l'Ambulance Saint-Jean ou de la Croix-Rouge);
- cours élémentaire de réanimation cardio-respiratoire (RCR) pour secouristes (ex. : cours de l'Ambulance Saint-Jean ou de la Croix-Rouge);
- conduite préventive;
- service aux passagers;
- gestion du stress;
- gestion d'une petite entreprise;
- mécanique automobile de base;
- capacités et techniques de communication (ex. : anglais comme langue seconde) et résolution de conflits;
- service aux passagers ayant des besoins particuliers;
- tout cours de formation exigé par les organismes de réglementation locaux.

## Ressources

### Document imprimé

- Santee, Michael. *Taxi Driving Made Simple: How to do it Profitably, Pleasurably and Professionally*. Oakland : Round Robin Press, 1989. P.O. Box 11245 Department A, Oakland, Californie 94611.

### En ligne

- Site Internet des chauffeurs de taxi et de limousine : [www.taxi-l.org](http://www.taxi-l.org) (en anglais seulement)
- [www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca](http://www2.publicationsduquebec.gouv.qc.ca)
- Taxicab Board of Manitoba : [www.gov.mb.ca/tgs/taxicab/index.html](http://www.gov.mb.ca/tgs/taxicab/index.html) (en anglais seulement)
- Taxi Diamond de Montréal : [www.taxidiamond.com](http://www.taxidiamond.com)



## A. Professionnalisme

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1. FAIRE PREUVE DE PROFESSIONNALISME



#### A1.1 Projeter une image positive de l'industrie, axée sur le service

Importance de cette compétence :

- stimuler l'industrie;
- créer une expérience positive dans la communauté;
- donner une première impression positive aux visiteurs;
- créer une expérience positive pour les passagers;
- promouvoir le tourisme;
- favoriser l'estime de soi et la confiance en soi;
- stimuler la fidélisation de la clientèle et l'effet bouche à oreille.

- a) Démontrer une attitude positive axée sur le service;
- b) être :
  - attentif;
  - courtois;
  - amical;
  - honnête;
  - patient;
- c) maintenir le véhicule en excellent état;
- d) promouvoir d'autres services offerts dans l'industrie du taxi;
- e) présenter une image positive de l'industrie du taxi;
- f) prévoir les besoins des passagers, par exemple :
  - demander au client s'il désire un reçu;
  - s'enquérir du chemin qu'il préfère;
  - lui prêter son journal, s'il y a lieu;
  - l'aider à porter ses bagages;

- lui ouvrir la portière;
- lui demander si la température à l'intérieur du véhicule est confortable;
- g) éviter de discuter de problèmes personnels ou liés au travail avec les passagers;
- h) ne pas fumer dans le véhicule;
- i) respecter l'environnement (ex. : ne pas jeter d'ordures; ne pas laisser le moteur tourner au ralenti);
- j) traiter tous les passagers équitablement;
- k) faire des commentaires élogieux sur la région;
- l) respecter la vie privée des passagers;
- m) adopter un mode de vie sain;
- n) observer l'éthique, par exemple :
  - respecter les politiques et règlements de l'entreprise;
  - ne pas solliciter d'argent en contrepartie de la promotion de certains services;
  - si les passagers le demandent, recommander des hôtels, des restaurants ou des établissements similaires qui répondront à leurs besoins.

Degré de difficulté :

- assez difficile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

Nota :

- Véritables ambassadeurs auprès des clients, les chauffeurs de taxi et de limousine sont souvent les premières personnes que rencontrent les touristes visitant une région.



## A1.2 Maintenir une apparence professionnelle

Importance de cette compétence :

- présenter une apparence soignée et professionnelle;
- suivre les normes les plus strictes en matière d'hygiène.

- a) Prendre bien soin de son apparence, par exemple :
- prendre une douche tous les jours;
  - enrayer les odeurs corporelles;
  - toujours avoir les cheveux, la barbe et la moustache propres;
  - toujours avoir les mains et les ongles propres;
  - se brosser les dents et garder une bonne haleine;
- b) éviter de mettre un parfum trop fort ou peu discret;
- c) porter des vêtements propres et repassés;
- d) porter une tenue d'affaires décontractée;
- e) porter des chaussures propres.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- une fois par quart de travail.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

## ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 2. RESPECTER LES LOIS ET RÈGLEMENTS EN VIGUEUR



### A2.1 Appliquer les lois et règlements en vigueur

Importance de cette compétence :

- protéger les chauffeurs et les passagers;
- s'assurer que les chauffeurs se soumettent à toutes les exigences de la loi.

- a) Connaître les lois, les règlements et les règlements municipaux régissant l'industrie dans le territoire visé :
- lois fédérales, par exemple :
    - Loi canadienne sur les droits de la personne;
    - taxe sur les produits et services;
    - Loi de l'impôt sur le revenu;
  - lois provinciales et territoriales, par exemple :
    - loi sur le transport automobile;
    - Code de la sécurité routière;
    - Loi sur les normes du travail;
    - Loi sur l'indemnisation des travailleurs;
    - Loi sur les taxis;
    - Loi concernant les services de transport par taxi;
  - règlements municipaux;
- b) respecter les lois, les règlements et les règlements municipaux applicables;
- c) savoir où trouver l'information relative aux règlements et aux lois, notamment :
- hôtel de ville;
  - bureau du taxi;
  - commission de réglementation des taxis;
  - bibliothèque publique;
  - entreprise de répartition;
  - Internet;
- d) avoir les permis exigés;
- e) maintenir une assurance valide;
- f) être renseigné sur les questions touchant la responsabilité potentielle, notamment :
- blessures des passagers;

- intoxication;
  - négligence;
  - refus de service;
- g) respecter les directives de la ville, de l'autorité compétente ou de l'industrie sur les postes de taxi et de limousine publics et privés.

Degré de difficulté :

- difficile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- très élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est absolument essentielle.

Nota :

- Les chauffeurs de taxi et de limousine doivent connaître les règlements et les règlements municipaux applicables à la conduite d'un taxi ou d'une limousine.

## B. Service aux passagers

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE

#### 1. SERVIR LES PASSAGERS



##### B1.1 Transporter les passagers sur demande

Importance de cette compétence :

- répondre aux besoins des passagers;
- atteindre les objectifs financiers de l'entreprise.

- a) Signaler son arrivée au passager, conformément à sa demande;
- b) saluer le passager;
- c) aider le passager à monter dans la voiture et à en descendre, au besoin :
  - lui ouvrir la portière si possible;
  - déposer ses effets personnels dans le coffre, le cas échéant, puis les en retirer à la fin de la course;
  - lui demander s'il transporte des articles fragiles et manipuler ceux-ci avec soin;
- d) demander la destination au client;
- e) confirmer la destination auprès du client;
- f) trouver le chemin pour se rendre à destination à l'aide d'une carte, d'un répertoire de la ville ou d'un appareil GPS (système mondial de localisation);
- g) informer le passager du chemin le plus direct et le plus pratique et demander son approbation pour emprunter ce chemin; ou suivre les indications données par le passager;
- h) confirmer le mode de paiement, s'il y a lieu;
- i) assurer le confort du passager pendant le trajet;
- j) s'abstenir d'avoir une communication privée pendant le trajet;

- k) mettre le taximètre en marche une fois que la voiture est chargée et en route, conformément aux règlements locaux ou à ceux de l'entreprise;
- l) répondre favorablement aux demandes du passager quand cela est possible et raisonnable (ex. : ajuster le volume de la radio, régler la température);
- m) arrêter le taximètre à destination, percevoir le montant et remettre le taximètre à zéro;
- n) satisfaire aux demandes raisonnables du passager relativement au temps d'attente, selon les règlements municipaux et la politique de l'entreprise;
- o) remercier le passager;
- p) remettre une carte professionnelle au passager pour l'inciter à rappeler.

Degré de difficulté :

- assez difficile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

Conditions:

- Comme les limousines n'ont pas de compteurs, les énoncés à cet égard ne s'appliquent pas.

Nota :

- Le service aux passagers comprend le service à la clientèle.



## **B1.2 S'occuper des passagers ayant des besoins particuliers**

Importance de cette compétence :

- répondre aux besoins des passagers;
- offrir un service à valeur ajoutée aux passagers;

- encourager les passagers à devenir des clients réguliers.

- a) Reconnaître les passagers ayant des besoins particuliers et qui pourraient avoir besoin d'aide;
- b) ne pas poser de questions sur le handicap de la personne;
- c) prendre le temps nécessaire pour tenir compte des besoins particuliers :
  - ne pas presser le passager;
  - faire preuve de respect;
- d) ne pas supposer d'emblée que le passager a besoin d'aide :
  - lui demander s'il a besoin d'aide;
  - lui demander de quelle façon on peut l'aider;
- e) demander l'aide de tiers au besoin;
- f) aider les passagers ayant une déficience physique et utilisant une aide à la mobilité :
  - leur laisser plus de temps pour monter dans la voiture et en descendre;
  - leur ouvrir la portière de la voiture;
  - respecter les règlements;
  - dans le cas des fauteuils roulants, s'assurer que le fauteuil est bien attaché dans le véhicule conformément aux règlements de sécurité;
- g) aider les passagers ayant un handicap visuel :
  - se présenter;
  - offrir son bras pour les aider à se diriger vers la voiture ou à la quitter;
  - décrire verbalement les obstacles;
  - ne pas distraire le chien-guide (ex. : ne pas le toucher, lui parler ou lui donner à manger);
  - tenir compte des besoins des passagers qui ont un chien-guide (il est obligatoire de se conformer aux lois applicables);
- h) aider les passagers malentendants :
  - se placer face à eux quand on leur parle;
  - parler lentement et clairement;
  - faire des gestes avec les mains;
  - proposer un crayon et du papier pour faciliter la communication;
- i) aider les passagers parlant une langue étrangère :

- utiliser le langage des signes;
  - faire des dessins;
  - montrer des cartes;
  - proposer un crayon et du papier pour faciliter la communication;
- j) voir à ce que le véhicule soit adapté aux besoins du passager (ex. : un passager en fauteuil roulant doit être transporté dans une fourgonnette spéciale afin d'assurer un transport sécuritaire).

Degré de difficulté :

- difficile.

Fréquence d'application :

- au besoin.

Degré d'importance :

- très élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est absolument essentielle.

Nota :

- Le type de véhicule détermine le niveau de service.
- Un véhicule pour fauteuils roulants doit respecter le Code national de sécurité et les normes applicables à l'équipement (ex. : D409 et Z605).
- Ces véhicules spécialisés sont aussi appelés « véhicules du transport adapté ».
- Les services offerts aux clients peuvent varier (ex. : trottoir à trottoir dans le cas d'un véhicule standard ou porte à porte dans le cas d'un véhicule spécialisé).



## B1.3 Offrir des courses long parcours

Importance de cette compétence :

- établir la base de l'excellence du service et de la sécurité personnelle.

- a) Prévoir les arrêts aux postes d'essence avant la course;
- b) accepter la course seulement si on est bien reposé;
- c) aviser le bureau de répartition des détails de la course et de l'heure approximative du retour.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- rarement.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.



## B1.4 Suivre les règles applicables aux objets perdus

Importance de cette compétence :

- encourager les passagers à devenir des clients réguliers;
- donner une image positive du secteur touristique;
- faire preuve d'intégrité;
- prendre soin des biens du passager et les placer en lieu sûr;
- respecter la politique de l'entreprise.

- a) Aviser rapidement le bureau de répartition, s'il y a lieu;
- b) remettre immédiatement les objets appartenant au passager, si possible;
- c) mettre ces objets en lieu sûr au bureau de répartition ou au poste de police;

- d) consigner les renseignements nécessaires, notamment :
- l'heure;
  - la date;
  - le numéro du véhicule;
  - le nom du chauffeur;
  - la description de l'objet.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- régulièrement.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.



## **B1.5 Suivre les règles applicables au ramassage et à la livraison d'articles**

Importance de cette compétence :

- s'assurer que les passagers sont satisfaits.

- Confirmer l'endroit de la livraison;
- recueillir des renseignements sur l'expéditeur et le destinataire;
- établir le mode de paiement et le tarif avant la livraison;
- déterminer l'heure de livraison;
- obtenir une preuve de livraison;
- résoudre les problèmes liés à la livraison le plus rapidement possible;
- résoudre les problèmes liés à la livraison de documents et aviser le bureau de répartition de la situation le plus rapidement possible.

Degré de difficulté :

- assez difficile.

Fréquence d'application :

- régulièrement.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

## **■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 2. RÉGLER LES CAS DIFFICILES**



### **B2.1 Traiter les plaintes durant les courses**

Importance de cette compétence :

- donner satisfaction aux passagers;
- encourager les passagers à devenir des clients réguliers.

- Écouter la plainte du passager;
- vérifier si l'on comprend bien la situation;
- reconnaître la situation;
- admettre la responsabilité de ses erreurs;
- essayer de résoudre la situation, dans la mesure du possible;
- ajuster le montant du tarif en cause si la demande du passager est raisonnable;
- adresser le client à l'autorité compétente si la situation ne peut être résolue;
- aviser le bureau de répartition de toute situation inhabituelle, comme une blessure ou un dommage;
- consigner les détails de l'incident et les soumettre à l'autorité compétente.

Degré de difficulté :

- difficile.

Fréquence d'application :

- à l'occasion.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.



## B2.2 Traiter avec des passagers difficiles

Importance de cette compétence :

- assurer la sécurité des chauffeurs de taxi et de limousine et de leurs passagers.

- a) Rester calme;
- b) garder un ton amical;
- c) trouver une solution acceptable pour toutes les parties;
- d) étayer l'incident;
- e) signaler au besoin les détails de l'incident au bureau de répartition.

Degré de difficulté :

- très difficile.

Fréquence d'application :

- à l'occasion.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

Conditions :

- Il est important d'essayer de contenir le problème avant qu'il ne dégénère.



## B2.3 Comprendre les situations où le refus du service est justifié

Importance de cette compétence :

- assurer la sécurité des chauffeurs.

- a) Être au courant des règlements municipaux en vigueur et des politiques de l'entreprise applicables au refus de service;
- b) informer le passager si le service doit être refusé et en donner la raison;
- c) si le client n'est pas encore monté dans la voiture :

- verrouiller les portières;
- démarrer si nécessaire;

- d) si le client est monté dans la voiture, lui demander de sortir;
- e) aviser le bureau de répartition du refus de service et en donner la raison;
- f) refuser de donner le service ou arrêter le service dans les situations suivantes :
  - le passager est dans un tel état qu'il laisserait l'intérieur du véhicule malpropre;\*
  - le passager est accompagné d'un animal, sauf s'il s'agit d'un animal d'assistance;
  - le passager a déjà demandé les services d'un autre taxi; \*
  - le passager semble avoir besoin d'une aide médicale immédiate;
  - le passager fume dans un véhicule pour non-fumeurs;
  - le passager refuse de démontrer sa capacité de payer le tarif au moyen d'une monnaie légale;
- g) laisser le passager dans un endroit sûr, si possible;
- h) consigner les détails de la situation;
- i) aviser l'autorité compétente de la situation.

Degré de difficulté :

- difficile.

Fréquence d'application :

- au besoin.

Degré d'importance :

- très élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est absolument essentielle.

\* Nota :

- La pratique du refus de donner le service varie selon le territoire et les politiques de l'entreprise.

## C. Communication

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1. COMMUNIQUER EFFICACEMENT



#### C1.1 Comprendre le processus de communication

Importance de cette compétence :

- comprendre l'importance de la communication efficace au travail et dans le secteur du tourisme.

a) Définir ce qu'on entend par communication :

- la communication est l'action par laquelle des personnes se transmettent de l'information;
- la communication peut prendre différentes formes (ex. : communication verbale, écrite, non verbale ou autre).

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- sans objet.

Degré d'importance :

- très élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est absolument essentielle.



#### C1.2 Communiquer efficacement

Importance de cette compétence :

- réduire le risque de malentendus;
- établir la base de l'excellence du service et de la sécurité personnelle.

a) Parler efficacement :

- s'exprimer clairement, avec assurance et assez fort pour être entendu;
- prononcer correctement;
- avoir un débit raisonnable;
- utiliser un ton amical;
- éviter les jurons, le jodel, les paroles offensantes ou les propos sexistes;

b) éviter les sujets de controverse et les questions personnelles;

c) écouter attentivement, sans interrompre l'interlocuteur;

d) vérifier si l'on a bien compris, par exemple :

- poser des questions pour clarifier le sens du propos;
- répéter ou reformuler les propos de l'interlocuteur;

e) répondre aux questions de façon concise;

f) puiser dans les ressources disponibles pour communiquer avec les passagers ayant des besoins particuliers :

- utiliser un crayon et du papier;
- montrer une carte;
- demander de l'aide au bureau de répartition;
- communiquer avec un autre chauffeur qui maîtrise la langue du passager;

g) écrire lisiblement et indiquer des renseignements complets.

Degré de difficulté :

- difficile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- très élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est absolument essentielle.

■ **COMPÉTENCE GÉNÉRALE**  
**2. FAIRE UNE UTILISATION**  
**EFFICACE DU MATÉRIEL DE**  
**COMMUNICATION**



**C2.1 Faire une utilisation efficace du matériel de communication conformément aux règlements**

Importance de cette compétence :

- fournir un moyen de communication efficace avec le bureau de répartition, les autres chauffeurs de taxi et de limousine et les autorités compétentes;
- assurer la sécurité des chauffeurs de taxi et de limousine et des passagers;
- fournir un service efficace.

- a) Se servir du matériel en respectant les règlements;
- b) voir à ce que le matériel soit conforme aux exigences;
- c) s'assurer que le matériel est en état de marche;
- d) se familiariser avec les caractéristiques du matériel.

Degré de difficulté :

- difficile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- très élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est absolument essentielle.

Nota :

- L'utilisation du matériel et les règlements s'y rapportant varient d'une province à l'autre.

## D. Sécurité

■ **COMPÉTENCE GÉNÉRALE**  
**1. ASSURER LA SÉCURITÉ DES**  
**PASSAGERS ET LA SIENNE**



**D1.1 Conduire prudemment**

Importance de cette compétence :

- assurer la sécurité des chauffeurs de taxi et de limousine et des passagers;
- savoir comment réagir dans certaines situations de conduite.

- a) Adapter la conduite aux conditions météorologiques;
- b) adapter la conduite à l'état des routes;
- c) prendre les mesures nécessaires pour éviter les situations potentiellement dangereuses;
- d) faire bon usage de ses clignotants;
- e) vérifier dans les rétroviseurs extérieurs et intérieur ainsi qu'en tournant complètement la tête à droite et à gauche pour couvrir les angles morts avant de changer de voie;
- f) maintenir une distance sécuritaire entre sa voiture et celle qui précède;
- g) laisser une bonne distance entre la voiture et les cyclistes;
- h) comprendre les signaux manuels utilisés par les cyclistes :
  - virage à droite - bras tenu bien droit, parallèle à la route, avec l'avant-bras et la main vers le haut, perpendiculaire à la route;
  - virage à gauche - bras tenu bien droit, parallèle à la route.
  - freinage - bras tenu bien droit, parallèle à la route, avec l'avant-bras et la main vers le bas, perpendiculaire à la route;

- i) s'arrêter aux intersections et aux passages pour piétons pour laisser traverser les piétons;
- j) ne pas encombrer le tableau de bord de divers objets;
- k) être attentif au volant, par exemple :
  - ne pas boire, manger ni fumer pendant que la voiture roule;
  - ne pas utiliser le téléphone cellulaire au volant;
- l) être extrêmement prudent dans les zones scolaires et près des terrains de jeu.

Degré de difficulté :

- difficile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- très élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est absolument essentielle.

Nota :

- Les chauffeurs sont censés maintenir le niveau de compétence requis pour détenir un permis de conduire.



### D1.2 Assurer la sécurité des passagers

Importance de cette compétence :

- fournir un service sécuritaire et fiable.

- a) Quitter la voie de circulation pour faire monter et descendre des passagers;
- b) ne jamais faire monter plus de passagers que la limite permise;
- c) s'assurer que les paquets des passagers sont rangés en toute sécurité;
- d) s'assurer que les passagers gardent leur ceinture de sécurité bouclée quand le véhicule est en mouvement;

- e) prendre des mesures de précaution lorsqu'on accepte de conduire des enfants non accompagnés de moins de 18 ans, par exemple :
  - arrêter le moteur et retirer les clés lors du chargement et du déchargement;
  - obtenir le numéro de téléphone, l'adresse et le nom de la personne responsable de l'enfant aux endroits où il sera pris et déposé;
  - s'assurer que les portières demeurent verrouillées jusqu'à destination;
  - s'assurer que l'enfant garde sa ceinture de sécurité bouclée quand le véhicule est en mouvement;
  - accompagner l'enfant jusqu'à la porte et le laisser aux soins d'une personne responsable;
- f) reconnaître les dangers potentiels du déploiement du coussin de sécurité gonflable pour le passager qui prend place sur le siège avant;
- g) s'assurer que le passager arrive à destination en toute sécurité une fois qu'il a quitté le véhicule;
- h) demander au passager de descendre de voiture par la portière du côté du trottoir.

Degré de difficulté :

- difficile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- très élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est absolument essentielle.

Conditions :

- Les nouvelles caractéristiques des véhicules (ex. : fourgonnette avec portières coulissantes des deux côtés) doivent être considérées pour assurer la sécurité des passagers lorsqu'ils descendent du véhicule.

- Les conditions météorologiques et l'état des routes doivent être pris en compte avant de faire descendre un passager pour assurer sa sécurité quand il quitte le véhicule.

Nota :

- Les règlements en vigueur pourront servir de lignes directrices pour la conduite d'enfants non accompagnés de moins de 18 ans.



### **D1.3 Prendre les mesures qui s'imposent dans les situations d'urgence**

Importance de cette compétence :

- s'assurer que les passagers et les citoyens bénéficient d'une aide rapide.

- a) Rester calme;
- b) aviser les autorités compétentes immédiatement (ex. : 911, police, bureau de répartition);
- c) offrir la possibilité d'utiliser le matériel de sécurité;
- d) prendre note de l'information relative à la situation d'urgence dont on a été témoin pour aider les autorités, notamment :
  - séquence des événements;
  - numéro de la plaque d'immatriculation;
  - date;
  - heure;
  - endroit;
- e) demeurer sur les lieux de l'incident jusqu'à ce que les autorités demandent de quitter les lieux.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- au besoin.

Degré d'importance :

- très élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est absolument essentielle.

Conditions :

- Il est important de limiter les interventions médicales à celles pour lesquelles une formation et une accréditation ont été obtenues.

Nota :

- La trousse de premiers soins doit être approuvée dans la province ou le territoire où elle est utilisée.
- Il est important de s'assurer que la trousse de premiers soins contient tout le nécessaire.



### **D1.4 Suivre la procédure si le véhicule est impliqué dans une collision**

Importance de cette compétence :

- assurer un suivi approprié;
- assurer la sécurité des chauffeurs de taxi et de limousine et des passagers.

- a) Assurer sa sécurité ainsi que celle des passagers et des autres;
- b) aviser le bureau de répartition ou les autorités compétentes immédiatement après la collision, s'il y a lieu;
- c) échanger des renseignements avec les autres chauffeurs, notamment :
  - numéro de la plaque d'immatriculation;
  - assurance;
  - numéro de permis de conduire;
- d) prendre note de tous les renseignements concernant la collision :
  - endroit;
  - heure;
  - nom des témoins et leurs coordonnées;
- e) trouver des témoins, s'il y a lieu.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- rarement.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.



## **D1.5 Suivre les mesures de protection personnelle pour réduire les risques**

Importance de cette compétence :

- éviter les situations pouvant entraîner des blessures ou du tort au chauffeur;
  - assurer la sécurité des chauffeurs de taxi et de limousine.
- a) Ne pas garder d'argent à la vue des passagers;
  - b) garder peu d'argent liquide dans la caisse;
  - c) ne jamais parler des recettes de la journée ni de l'heure à laquelle a commencé le quart de travail;
  - d) toujours garder de la monnaie pour pouvoir utiliser un téléphone public, au besoin;
  - e) garder la feuille de route cachée ou hors de vue;
  - f) avant le quart de travail, vérifier si le matériel de sécurité fonctionne bien;
  - g) s'assurer d'avoir reçu une formation à jour sur l'utilisation du matériel de sécurité;
  - h) régler le rétroviseur de façon à bien voir le passager en tout temps;
  - i) ne pas porter de bijoux de valeur ou d'autres accessoires qui pourraient avoir une valeur pour des criminels;
  - j) porter sur soi une deuxième clé de contact;
  - k) garder la radio bidirectionnelle allumée et rester en contact en tout temps avec le bureau de répartition;

l) connaître les codes d'urgence qui signalent un danger pour soi ou pour les autres;

m) être extrêmement prudent une fois la nuit tombée;

n) être extrêmement prudent dans les endroits où le taux de criminalité est plus élevé :

- informer le bureau de répartition si l'on se trouve à un tel endroit, si nécessaire;

o) éviter les ruelles et les culs-de-sac si possible :

- si on ne peut pas les éviter, y reculer la voiture ou faire un demi-tour pour se placer face à la sortie et pouvoir partir rapidement;

p) garder les fenêtres fermées et les portières verrouillées, si possible;

q) ne pas porter de ceinture de sécurité lorsqu'un passager est dans la voiture pour éviter que la ceinture serve d'arme (sauf stipulation contraire dans les règlements locaux);

r) dissimuler les effets qu'un passager pourrait employer comme arme pour blesser le chauffeur;

s) faire attention aux passagers qui s'assoient directement derrière le chauffeur sur le siège arrière; ne pas hésiter à leur demander de se déplacer vers l'autre côté;

t) le chauffeur peut demander au passager de payer à l'avance ou de démontrer sa capacité de payer, si le règlement le permet;

u) s'assurer que le téléphone cellulaire a un accès au système GPS;

v) aviser le bureau de répartition ou une autre personne avant de quitter pour une course long parcours, par exemple :

- endroit où le passager a été pris;
- destination;
- heure de départ;
- heure approximative de retour;
- nom du passager.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

Conditions :

- Il est recommandé aux chauffeurs de taxi et de limousine d'établir un plan personnel de protection.

Nota :

- Les chauffeurs de taxi et de limousine doivent savoir que la ceinture de sécurité peut être à la fois une protection et un risque de danger potentiel.

- c) indiquer l'endroit où l'on se trouve et la situation potentiellement dangereuse au bureau de répartition.

Degré de difficulté :

- assez difficile.

Fréquence d'application :

- rarement.

Degré d'importance :

- très élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est absolument essentielle.

\* Nota :

- Le refus ou l'interruption du service par un chauffeur peuvent être régis par les règlements en matière de santé et de sécurité au travail.



## D1.6 Prévenir les situations potentiellement dangereuses

Importance de cette compétence :

- assurer la sécurité des chauffeurs de taxi et de limousine.

- a) Refuser ou interrompre le service s'il y a des motifs raisonnables de croire que la sécurité personnelle est compromise, notamment dans les situations suivantes :
- le passager est en état d'ébriété;
  - le passager a un comportement désordonné ou potentiellement menaçant;
  - le passager refuse d'indiquer la destination ou change sa destination en cours de route;\*
  - le passager refuse de démontrer sa capacité de payer la course au moyen d'une monnaie légale;
  - la destination du passager est à l'extérieur du territoire;
  - le passager est assis dans la section présentant le plus grand danger, soit directement derrière le chauffeur, et refuse de se déplacer lorsqu'on lui demande;
- b) rouler vers un secteur sûr lorsqu'une situation potentiellement dangereuse est soupçonnée;



## D1.7 Réagir aux situations dangereuses

Importance de cette compétence :

- assurer la sécurité des chauffeurs de taxi et de limousine.

- a) Établir une communication directe avec le passager avant le départ afin de déceler tout comportement suspect;
- b) observer régulièrement le passager dans le rétroviseur pour déceler immédiatement toute situation potentiellement dangereuse;
- c) savoir en tout temps où l'on se trouve :
- noter le nom des rues ou les points de repère passés;
  - aviser le bureau de répartition de l'endroit où l'on se trouve si c'est nécessaire;
- d) refuser de donner le service si le passager ne veut pas se déplacer lorsqu'il empêche le chauffeur de le voir dans son rétroviseur et qu'il représente un danger potentiel;

- e) demander à un passager qui refuse de cesser son comportement indésirable de sortir du véhicule;
- f) prévoir des mesures d'urgence appropriées dans les situations suivantes constituant un danger de mort afin d'éliminer les risques pour soi-même et les autres, après avoir bien évalué la situation :
- prise d'otage;
  - vol;
  - violence physique;
  - propos injurieux;
  - port d'arme;
  - abus sexuel;
  - harcèlement sexuel;
- g) appliquer les mesures d'urgence de l'entreprise, s'il y a lieu, dans les situations constituant un danger de mort afin d'éliminer les risques pour soi-même et les autres;
- h) aviser immédiatement le bureau de répartition ou la police si la situation constitue un danger de mort afin d'éliminer les risques pour soi-même et les autres;
- i) utiliser l'équipement disponible pour alerter les autres d'une situation constituant un danger de mort, par exemple :
- lumineux-taxi;
  - système GPS;
  - commutateurs de secours;
  - téléphone cellulaire;
  - caméra de voiture;
- j) en situation constituant un danger de mort, rouler vers un endroit sûr afin d'éliminer les risques pour soi-même et les autres, si possible :
- secteur bien éclairé;
  - secteur habité;
  - poste de police;
  - station-service;
- k) en situation constituant un danger de mort, sortir du véhicule afin d'éliminer les risques pour soi-même et les autres, si possible;
- l) fournir immédiatement des renseignements précis aux autorités, par exemple :
- donner la description du suspect;

- indiquer le lieu de l'incident;
- donner l'heure où s'est produit l'incident;
- décrire la nature et les circonstances de l'incident.

Degré de difficulté :

- très difficile.

Fréquence d'application :

- rarement.

Degré d'importance :

- très élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est absolument essentielle.



## E. Connaissance du secteur touristique

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE

#### 1. CONNAÎTRE LE SECTEUR DU TOURISME



##### E1.1 Connaître les avantages de la promotion du tourisme

Importance de cette compétence :

- fournir des produits et services en vue de rendre l'expérience des passagers plus agréable;
- promouvoir la communauté, la ville, la province ou le territoire et le pays.

a) Décrire les avantages de la promotion du tourisme :

- améliorer les affaires des chauffeurs de taxi et de limousine;
- entraîner des revenus pour la localité, la région, la province ou le territoire et le pays;
- favoriser la création d'emplois, de commerces, d'attractions et d'activités;
- contribuer à la création de nouvelles installations et au développement de l'infrastructure;
- améliorer l'image du chauffeur, de l'industrie du taxi et de la communauté;
- inciter la population locale à rester dans la région;
- attirer de nouveaux visiteurs et inciter les autres à revenir;
- favoriser les échanges culturels et faire vivre des expériences enrichissantes sur le plan éducatif, tant à la population locale qu'aux visiteurs;
- stimuler l'esprit communautaire;
- accroître la satisfaction de la clientèle.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- moyen : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est plus ou moins essentielle.

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE

#### 2. PROMOUVOIR LE TOURISME



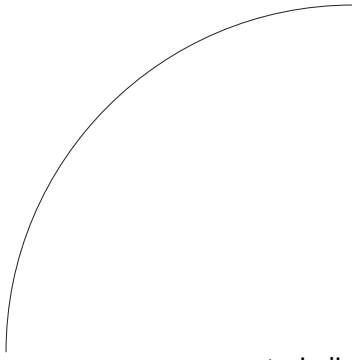
##### E2.1 Fournir des renseignements touristiques

Importance de cette compétence :

- répondre aux besoins de clients en matière de transport (ex. : offrir un service professionnel se voulant courtois et sûr);
- donner une bonne impression de la localité, de la région, de la province ou du territoire et du pays;
- travailler pour la localité en faisant la promotion des entreprises et des attractions locales;
- partager ses connaissances, ses sentiments et sa fierté pour encourager les passagers à expérimenter ce que la localité, la région, la province ou le territoire et le pays ont à offrir.

a) Connaître les cinq sous-secteurs du tourisme :

- activités (ex. : galeries d'art, parcs, activités sportives, casinos);
- hébergement (ex. : hôtels, auberges, terrains de camping);
- restauration (ex. : boîtes de nuit, bars, restaurants);
- services de voyages (ex. : conseillers en voyages, voyagistes, bureaux d'information touristique);
- transport (ex. : compagnies aériennes, transport routier, excursions en autocar,



- taxis, limousines);
- b) fournir des renseignements généraux sur les cinq sous-secteurs du tourisme pour répondre aux besoins des passagers, par exemple :
- heures d'ouverture;
  - festivals, attractions, et événements spéciaux;
  - coût;
  - emplacement;
  - public cible;
- c) consulter des renseignements à jour provenant de différentes sources :
- organismes, par exemple :
    - bureaux et publications de tourisme et de renseignements touristiques;
    - chambres de commerce;
    - bureaux municipaux;
    - entreprises de taxi;
    - bureaux de développement communautaire et économique;
  - médias, par exemple :
    - journaux, magazines;
    - radio;
    - télévision;
    - Internet;
  - publications, par exemple :
    - cartes;
    - guides (ex. : des rues, de la ville);
    - brochures;
    - horaires (ex. : autobus, train);
    - guides d'hébergement;
    - annuaires téléphoniques;
  - recommandations de tiers;
- d) fournir des renseignements exacts au passager;
- e) s'adresser aux autorités compétentes si l'information n'est pas à portée de la main.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

## F. Préparation du quart de travail

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1. FAIRE SON QUART DE TRAVAIL



#### F1.1 Se préparer à son quart de travail

Importance de cette compétence :

- permettre aux chauffeurs de taxi et de limousine de commencer leur quart de travail de manière efficace.
- a) Vérifier le bulletin météorologique et se préparer en conséquence;
- b) vérifier le rapport de la circulation, les risques routiers et les rapports de construction pour connaître le débit de la circulation;
- c) s'assurer que tous les documents nécessaires se trouvent dans le véhicule ou sur soi, conformément à la réglementation;
- d) s'assurer que l'appareillage électrique fonctionne conformément à la réglementation, par exemple :
- le lumineux-taxi/plafonnier;
  - l'éclairage intérieur;
  - les feux de freinage;
  - les phares;
  - les clignotants;
  - les feux arrière;
  - les essuie-glaces;
  - le taximètre;
  - le plomb de scellement du taximètre;
  - les systèmes radio et de communication;
  - la caméra de voiture, s'il y a lieu;
  - la serrure du coffre contrôlée par le conducteur, s'il y a lieu;
  - le système GPS, s'il y a lieu;
  - le klaxon;

- les glaces et le verrouillage à commande électrique, s'il y a lieu;
- e) s'assurer que le matériel de secours nécessaire se trouve dans le véhicule, par exemple :
  - un extincteur pour voiture approuvé;
  - une trousse de premiers soins approuvée;
  - un cric;
  - un pneu de secours;
  - une lampe de poche;
  - des fusées éclairantes de secours;
  - une bougie;
  - des allumettes;
  - une couverture thermique;
  - des câbles de démarrage;
  - une corde de remorquage;
- f) inspecter l'intérieur du véhicule avant son quart de travail pour s'assurer, par exemple :
  - que la jauge à essence indique que le réservoir est plein;
  - que le véhicule est propre;
  - que les ceintures de sécurité sont propres, à la vue et utilisables;
  - que les sièges sont en bon état;
  - que les poignées et les commandes de glaces fonctionnent bien;
  - que les poignées et les commandes de portières fonctionnent bien;
  - que la cloison est en bon état de fonctionnement, s'il y a lieu;
  - que les rétroviseurs intérieur et extérieurs fonctionnent bien;
- g) inspecter l'extérieur du véhicule avant son quart de travail pour s'assurer, par exemple :
  - que les pneus et le pneu de secours sont gonflés conformément à la pression recommandée et que la semelle est assez épaisse;
  - que les dommages à la carrosserie sont signalés;
  - que tous les niveaux de liquide sont suffisants (ex. : huile, liquide lave-glaces);
- h) inspecter le coffre du véhicule avant son quart de travail pour s'assurer qu'il est en ordre;
- i) s'assurer qu'on dispose de cartes à jour;
- j) s'assurer qu'on dispose d'un fonds de caisse suffisant;

- k) s'assurer qu'on dispose de tous les dossiers et formulaires exigés par l'entreprise, par exemple :
  - reçus;
  - bordereaux de carte de crédit;
  - appareil pour carte de crédit;
  - feuilles de route;
  - bordereaux de débit;
  - bloc-notes.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- une fois par quart de travail.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

Conditions :

- Il incombe à chaque chauffeur de s'assurer que tous les documents et le matériel nécessaires se trouvent dans le véhicule ou sur soi, conformément aux règlements.

Nota :

- Les exigences relatives aux certificats de sécurité et aux certificats de vérification mécanique (CVM) varient suivant le territoire.



## F1.2 Suivre les règles de déroulement des quarts de travail

Importance de cette compétence :

- assurer la sécurité des chauffeurs de taxi et de limousine et des passagers;
- répondre aux besoins des passagers en matière de transport;
- offrir un service professionnel, courtois et sûr.

- a) Surveiller le fonctionnement du véhicule durant le quart de travail;
- b) prendre des dispositions pour qu'un autre véhicule passe prendre le passager en cas de panne;
- c) inspecter l'intérieur du véhicule après chaque course pour s'assurer que le passager n'y a laissé aucun effet;
- d) nettoyer le véhicule, au besoin.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- une fois par quart de travail.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

Nota :

- Les politiques et méthodes à suivre varient selon l'entreprise et le territoire.



### F1.3 Suivre les règles relatives à la fin du quart de travail

Importance de cette compétence :

- assurer la continuité du service.

- a) Faire le plein;
- b) s'assurer que tous les niveaux de liquide sont suffisants (ex. : huile, liquide lave-glace);
- c) nettoyer le véhicule;
- d) consigner les lectures du taximètre et les kilomètres sur la feuille de route, s'il y a lieu.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- une fois par quart de travail.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

## G. Modes de paiement

### ■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 1. GÉRER LES OPÉRATIONS DE PAIEMENT



#### G1.1 Demander au passager si le tarif doit être calculé en fonction du taximètre, d'un tarif fixe ou d'un tarif contractuel

Importance de cette compétence :

- éviter les malentendus et les conflits;
- respecter les règlements.

- Comprendre que le calcul du tarif est assujéti aux règlements;
- comprendre que le tarif établi selon le taximètre est calculé en fonction de la distance et de la durée.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

Conditions :

- Un chauffeur peut refuser de prendre un passager si ce dernier n'est pas en mesure de payer la course.

Nota :

- Les politiques applicables aux modes de paiement varient au sein de l'industrie.



#### G1.2 Confirmer le mode de paiement au début de la course

Importance de cette compétence :

- éviter les malentendus et les conflits;
- établir une entente verbale entre le passager et le chauffeur pour clarifier les conditions de paiement.

- Vérifier le mode de paiement utilisé par le passager pour déterminer s'il est conforme aux règlements et aux politiques de l'entreprise.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

Conditions :

- Un chauffeur peut refuser de prendre un passager si ce dernier est dans l'incapacité d'effectuer le paiement.

Nota :

- Les politiques applicables aux modes de paiement varient au sein de l'industrie.



#### G1.3 Gérer la caisse

Importance de cette compétence :

- éviter les désagréments aux passagers;
- minimiser les risques de fraude;
- minimiser les pertes financières;
- éviter les malentendus et les conflits potentiels.

- a) Se tenir au courant des avertissements relatifs aux billets contrefaits;
- b) informer l'autorité compétente si l'on soupçonne une fraude;
- c) confirmer le montant d'argent reçu en comptant à voix haute de façon à capter l'attention du passager;
- d) vérifier si le paiement correspond au prix de la course;
- e) garder l'argent reçu à la vue et à part du fonds de caisse jusqu'à ce que la transaction soit terminée;
- f) rendre la monnaie en comptant à voix haute de façon à capter l'attention du passager.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

Conditions :

- Le chauffeur doit déterminer le montant du fonds de caisse qui permet de bien servir les passagers tout en le protégeant.

Nota :

- Le chauffeur doit prendre les mesures qui s'imposent pour prévenir les opérations frauduleuses.



### G1.4 Donner un reçu sur demande

Importance de cette compétence :

- répondre aux besoins du passager;
- offrir un service de qualité supérieure au passager;
- identifier le chauffeur et l'entreprise, pour consultation future.

- a) Voir à ce que les renseignements suivants figurent sur le reçu :
  - le montant;
  - les nom et numéro de téléphone de l'entreprise, s'il y a lieu;
  - la destination (à partir et à destination de);
  - le numéro du véhicule ou du permis de travail;
  - la signature ou les initiales du chauffeur;
  - la date.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- peu élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est d'importance modérée.

Conditions :

- Le chauffeur doit donner un reçu sur demande.
- Une technologie nouvelle est en cours de réalisation afin d'imprimer les données pertinentes, mais le chauffeur doit encore valider l'information indiquée en signant la copie imprimée.

Nota :

- Dans certains territoires, d'autres renseignements doivent être inscrits sur le reçu (ex. : numéro de TPS ou numéro de chauffeur).
- Les reçus constituent un outil de marketing important.





### G1.5 Traiter les paiements par carte de crédit

Importance de cette compétence :

- répondre aux besoins du passager.

- a) Déterminer si le type de carte de crédit utilisé par le passager est accepté;
- b) vérifier la date d'expiration de la carte;
- c) vérifier si la signature correspond à celle qui figure au dos de la carte;
- d) s'assurer que la limite de crédit est suffisante;
- e) débiter la carte de crédit;
- f) s'assurer que les indications figurant sur la carte sont clairement imprimées sur toutes les copies de la facture;
- g) s'assurer que l'information sur le relevé d'opération est complète :
  - date;
  - nom de l'entreprise;
  - montant porté au compte;
  - numéro d'autorisation, s'il y a lieu;
  - signature du passager.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- au besoin.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.
- L'utilisation de la carte de crédit ou de débit constitue une mesure de sécurité importante, car elle permet au chauffeur de réduire le montant de son fonds de caisse.

Nota :

- Dans certains cas, le chauffeur est tenu d'obtenir une autorisation de la société émettrice de la carte de crédit.

- Le système de réponse vocale interactif (RVI) peut aider à vérifier la transaction et à sécuriser le paiement en ligne.



### G1.6 Traiter les paiements par carte de débit

Importance de cette compétence :

- répondre aux besoins du passager.

- a) Débitier la carte de débit;
- b) s'assurer que l'imprimé du reçu est lisible;
- c) donner un reçu au passager.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- au besoin.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

Conditions :

- Il est important de souligner que ce mode de paiement peut être utilisé seulement avec l'aide de la technologie appropriée.



### G1.7 Traiter les paiements par chèques de voyage

Importance de cette compétence :

- répondre aux besoins du passager.

- a) Vérifier si les chèques de voyage du passager sont acceptés;
- b) être témoin de la signature des chèques de voyage par le passager;
- c) vérifier si la signature sur les chèques de

voyage correspond à celle qui figure sur une pièce d'identité admissible.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- au besoin.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

Nota :

- Les politiques applicables au paiement par chèques de voyage peuvent varier.



## G1.8 Traiter les paiements en devises étrangères

Importance de cette compétence :

- répondre aux besoins du passager.

- a) Vérifier si l'entreprise accepte les paiements en devises étrangères;
- b) utiliser le taux de change en vigueur.

Degré de difficulté :

- assez difficile.

Fréquence d'application :

- rarement.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

Nota :

- Les chauffeurs doivent respecter les règles applicables au traitement des paiements en devises étrangères.



## G1.9 Traiter les paiements par bon de transport, bordereau de débit ou coupon

Importance de cette compétence :

- répondre aux besoins du passager.

- a) Vérifier si l'entreprise accepte les paiements par bon de transport, bordereau de débit ou coupon;
- b) respecter les exigences de chacun des modes de paiement suivants :
  - bon de transport;
  - bordereau de débit;
  - coupon.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- au besoin.

Degré d'importance :

- très élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est absolument essentielle.

Conditions :

- Chaque mode de paiement peut nécessiter la vérification de certains renseignements, tels que la date d'expiration, la signature, l'utilisation appropriée et le montant maximum.

Nota :

- Les politiques de paiement par bon de transport, bordereau de débit et coupon varient. Dans certains cas, par exemple, une autorisation préalable est exigée et fournie par le bureau de répartition, non par le chauffeur.



### **G1.10 Suivre les lignes directrices concernant les pourboires**

Importance de cette compétence :

- faire preuve de professionnalisme.

- a) Ne pas s'attendre à recevoir un pourboire ni en demander;
- b) remercier le client peu importe le montant donné.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- moyen : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est plus ou moins essentielle.

Nota :

- Dans certains territoires, les règlements interdisent expressément aux chauffeurs de demander un pourboire.

## **■ COMPÉTENCE GÉNÉRALE 2. CONSIGNER LES OPÉRATIONS MONÉTAIRES**



### **G2.1 Tenir un relevé des opérations**

Importance de cette compétence :

- promouvoir des pratiques exemplaires de gestion;
- tenir un relevé des revenus et des dépenses;
- établir de bonnes méthodes de tenue des comptes;
- calculer les bénéfices de l'entreprise.

- a) Toujours avoir une liste des courses dans le véhicule;
- b) consigner les écritures après chaque course;
- c) consigner les dépenses.

Degré de difficulté :

- facile.

Fréquence d'application :

- en tout temps.

Degré d'importance :

- élevé : l'utilisation de cette compétence en milieu de travail est essentielle.

Conditions :

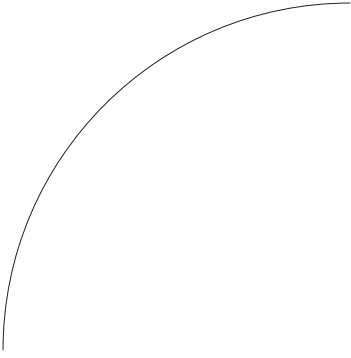
- Dans certains territoires, les exigences relatives à la tenue des comptes sont réglementées.

Nota :

- Les chauffeurs de taxi et de limousine sont reconnus comme entrepreneurs.
- Cette section a été incluse afin d'informer les chauffeurs de taxi et de limousine que la consignation en dossier des revenus et dépenses est une fonction essentielle à l'exploitation d'une petite entreprise.



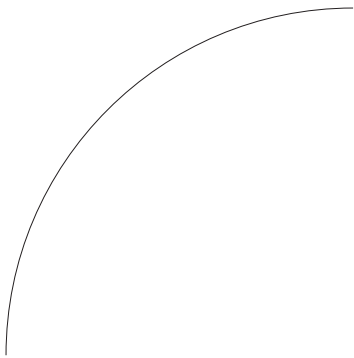
## Chauffeur de taxi et de limousine



# GLOSSAIRE

## DES TERMES DE L'INDUSTRIE

|                                  |                                                                                                                                                                                                                                            |
|----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| bon de transport                 | preuve de paiement écrite; reçu                                                                                                                                                                                                            |
| bordereau de débit               | formulaire utilisé pour indiquer le montant à porter au débit du compte, selon une entente conclue avec une entreprise qui achète des services à crédit                                                                                    |
| bureau de répartition            | lieu central à partir duquel toutes les voitures d'un service de taxi ou de limousine sont dirigées à l'aide d'un appareil radio émetteur-récepteur, d'un système de répartition automatisé ou d'un système téléphonique                   |
| chauffeur                        | terme désignant un exploitant de taxi, de limousine ou de véhicule adapté au transport de fauteuils roulants                                                                                                                               |
| coupon                           | donne droit à son détenteur d'obtenir les services d'un taxi ou d'une limousine conformément à certaines conditions                                                                                                                        |
| course                           | déplacement d'un passager, qui paie pour ce service, entre le lieu de prise en charge et la destination                                                                                                                                    |
| feuille de route                 | document où sont consignés par écrit des détails sur la course (ex. : lieu de prise en charge, destination, prix de la course, lectures du taximètre)                                                                                      |
| fonds de caisse                  | montant d'argent gardé dans le véhicule pour rendre la monnaie; généralement, ce montant ne dépasse pas 20 \$ sous forme de petites coupures ou de menue monnaie                                                                           |
| GPS                              | le système mondial de localisation (GPS) est un système de navigation par satellite; dans un véhicule, un appareil GPS indique au chauffeur le positionnement du véhicule ainsi que sa vitesse et la direction dans laquelle il se déplace |
| industrie                        | dans ce document, terme désignant des entreprises de taxi et de limousine                                                                                                                                                                  |
| lumineux-taxi                    | enseigne lumineuse sur le toit d'un véhicule indiquant un taxi détenteur d'un permis                                                                                                                                                       |
| monnaie légale                   | la devise d'un pays (billets et pièces de monnaie) qui doit être acceptée comme paiement de biens ou de services                                                                                                                           |
| passager                         | personne utilisant les services de transport d'un taxi ou d'une limousine, contre rémunération                                                                                                                                             |
| plomb de scellement du taximètre | dispositif fixé au taximètre qui indique que celui-ci a été inspecté, est en bon état de marche et n'a pas été ouvert ni trafiqué                                                                                                          |
| poste de taxi                    | endroit précis où seules les voitures taxis ont droit de stationner pour attendre des clients; synonyme : station de taxi                                                                                                                  |
| prix de la course                | montant total d'une course, tel que l'indique le taximètre ou la liste des tarifs                                                                                                                                                          |
| tarif                            | prix approuvé pouvant être demandé par un chauffeur de taxi, de limousine ou de véhicule spécialisé                                                                                                                                        |



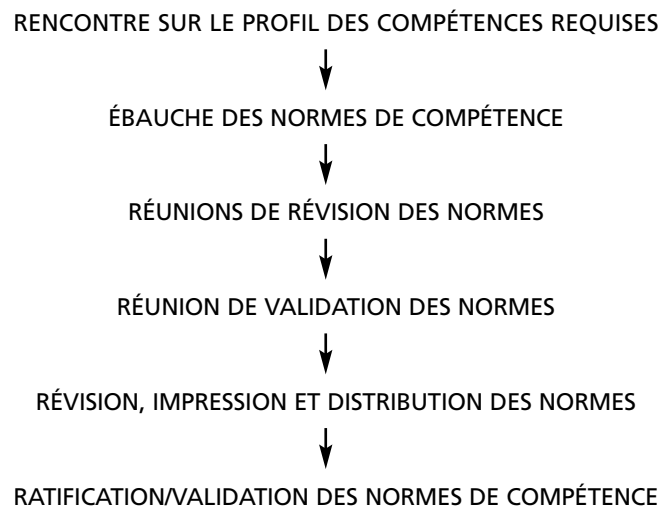
|                                    |                                                                                                                                                                                                                                             |
|------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| taximètre                          | appareil qui mesure la distance parcourue, le temps d'attente ou les deux; il sert à calculer et à afficher le prix de la course                                                                                                            |
| territoire/<br>autorité compétente | territoire où est dévolu le pouvoir d'un organisme de réglementation                                                                                                                                                                        |
| voiture taxi                       | voiture avec chauffeur disponible pour transporter des passagers payants, sur demande et contre rémunération, incluant les berlines, les limousines, les voitures taxis du transport adapté et les véhicules adaptés aux fauteuils roulants |

# ANNEXE A

## PROCESSUS D'ÉLABORATION DES NORMES DE COMPÉTENCE ET DE LA RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE

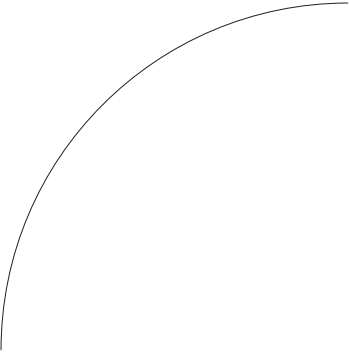
### PROCESSUS D'ÉLABORATION DES NORMES DE COMPÉTENCE

*Le processus d'élaboration des normes de compétence comporte six étapes importantes :*



Le processus est organisé de façon telle que chacun des membres du secteur touristique des provinces participantes ait la possibilité d'ajouter des éléments à la forme finale du document. La première rencontre, la rencontre sur le profil des compétences requises, est tenue dans les locaux de la province hôte (les provinces participantes négocient ce rôle entre elles). Au cours de cette rencontre, un groupe de quelque douze professionnels de l'industrie, qu'on appelle le Comité de validation de l'industrie (CVI), s'impose une session intense de remue-méninges de deux jours durant qui permet de dresser un inventaire exhaustif des connaissances, habiletés et attitudes requises pour être reconnu compétent dans une fonction donnée.

Au sortir de cette rencontre, lorsque toutes les informations pertinentes concernant ce que doit savoir, être et faire un professionnel de l'industrie occupant cette fonction ont été rassemblées, l'équipe responsable de l'élaboration des normes procède à une première ébauche du document des normes de compétence pour cette fonction. Ce document est ensuite envoyé au CVI hôte et à ses comités correspondants dans les provinces participantes à des fins de révision.



Après que les comités ont eu la possibilité de parcourir cette première ébauche des normes, un membre de l'équipe d'élaboration visite chacune des provinces participantes afin de faciliter les travaux des RÉUNIONS DE RÉVISION DES NORMES. L'objectif des réunions de révision des normes est de rassembler à la même table les membres des comités provinciaux pour entendre leurs différentes rétroactions afin de peaufiner les normes de compétence.

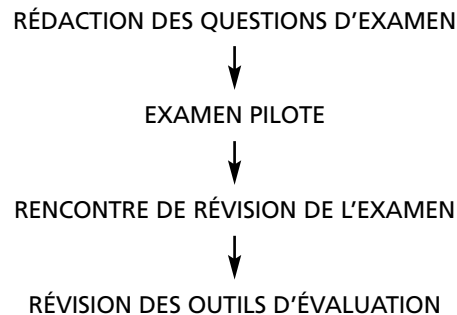
La dernière rencontre du processus d'élaboration des normes de compétence est celle de la VALIDATION, tenue dans la province hôte. Au cours de cette réunion, les membres du CVI hôte sont priés d'entendre et d'intégrer aux normes - sinon commenter - les suggestions présentées par les provinces participantes, par la voix du membre de l'équipe d'élaboration des normes qui a parrainé la réunion de révision des normes dans cette province. Cette étape comporte des révisions substantielles, et le CVI hôte est responsable, à la fin, de recueillir un consensus du groupe et de produire un document de normes de compétence qui reflète précisément les connaissances, les habiletés et les attitudes que doit posséder un travailleur compétent occupant cette fonction.

Après la rencontre de validation, l'équipe d'élaboration des normes effectue les révisions et imprime ce premier document de normes de compétence ensuite envoyé à tous les membres des comités des provinces participantes en vue de leur approbation finale. Une fois ratifiées, les normes de compétence sont réputées VALIDÉES et sont imprimées pour leur mise en disponibilité au sein du secteur touristique.

L'expertise de l'industrie est une composante essentielle du processus d'élaboration des normes de compétence et de la reconnaissance professionnelle. Le processus d'élaboration des normes s'appuie effectivement sur des données concrètes des professionnels du secteur touristique afin de développer des normes de compétence qui soient complètes et réalistes. Le processus permet à l'équipe d'élaboration des normes d'obtenir des renseignements détaillés qui s'avèrent nécessaires pour produire des normes de comportement observable et mesurable tout en assurant à l'industrie la propriété du produit. L'industrie est ainsi dotée d'un outil pratique qui peut être utilisé à des fins de développement des ressources humaines. Les membres du CVI partagent en premier lieu un sentiment d'appartenance à l'égard des normes de compétence, mais aussi une compréhension et une appréciation plus tangibles de leur propre fonction au sein du secteur touristique.

## PROCESSUS D'ÉLABORATION DU PROGRAMME DE RECONNAISSANCE PROFESSIONNELLE

Le processus d'élaboration du programme de reconnaissance professionnelle fait appel au même principe d'apport de l'industrie que celui du processus d'élaboration des normes de compétence. Une fonction dont la reconnaissance professionnelle est offerte a franchi les étapes suivantes :



L'équipe d'élaboration rédige des questions d'examen à choix multiples, s'appuyant sur l'information contenue dans les normes de compétence validées. De plus, le CVI et les comités des provinces participantes contribuent à l'accroissement de la banque de questions d'examen ainsi qu'à la qualité de ses questions en faisant parvenir d'autres questions de leur composition.

La banque complète de questions d'examen (de 300 à 500 questions) est mise à l'épreuve sous forme d'examens pilotes auprès de groupes de contrôle et de l'industrie dans les provinces participantes. Les résultats obtenus génèrent des données statistiques permettant d'éprouver la validité et l'exactitude des questions d'examen.

La réunion qui exige le plus de temps et qui produit la majeure partie des outils d'examen pour le programme de reconnaissance professionnelle est la RENCONTRE DE RÉVISION DE L'EXAMEN. Cette rencontre de trois ou quatre jours réunit trois représentants de chaque province participante dans les locaux de la province hôte. L'équipe d'élaboration parraine la réunion; elle s'assure que chaque question est revue et révisée, que la révision des objectifs de rendement est analysée et que la version finale du sommaire des habiletés à maîtriser et de la stratégie de l'évaluateur (l'évaluation par l'industrie) est fin prête. Dès que les outils d'évaluation ont été peaufinés, finalisés et conçus, la reconnaissance professionnelle pour cette fonction est dite disponible.

Le programme de reconnaissance professionnelle est accepté et reconnu à travers tout le Canada, ce qui permet aux professionnels reconnus une plus grande mobilité. L'employeur en bénéficie également car un portrait des habiletés maîtrisées par cet employé potentiel est ainsi disponible avant l'embauche. La reconnaissance professionnelle indique qu'une personne a atteint un niveau de maîtrise des habiletés et des connaissances requises reconnu par l'industrie. Cet acquis peut en définitive épargner du temps et de l'argent à un employeur en matière de recrutement et de formation de son personnel.

# ANNEXE B

## REMERCIEMENTS

Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme tient à remercier les personnes et organismes suivants, qui ont fourni expertise, temps et énergie à l'élaboration de ces normes de compétence. Sans eux, ce projet n'aurait pu voir le jour.

### **Représentants de l'industrie et des milieux éducatifs**

Al Mezel, Yusef, président, TCA-Canada, Local 1688, Ottawa (Ontario)

Alkhaledi, Ali, Blue Line Taxi, Ottawa (Ontario)

Bhullar, Kuldip, Unicity Taxi, Winnipeg (Manitoba)

Bonin, Ray, directeur des opérations, L'Association de Taxi Diamond de Montréal Limitée; représentant du Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi inc., Montréal (Québec)

Brar, Sat, Duffy's Taxi, Winnipeg (Manitoba)

Cheema, Kiran Pal, propriétaire et opérateur, Executive Limousine Services; formateur, Commission de réglementation des taxis du Manitoba, Winnipeg (Manitoba)

Cook, Sharon, Satellite Taxi, Halifax, (Nouvelle-Écosse)

Coven, Chris, Citadel Taxi, Halifax (Nouvelle-Écosse)

Curry, Jim, Halifax (Nouvelle-Écosse)

Dahanjoon, Narinder, Unicity Taxi, Winnipeg (Manitoba)

Dulay, Surjit, Vancouver (Colombie-Britannique)

Duru, Jonathan, Yourcab Taxi Company, Halifax (Nouvelle-Écosse)

Farrelly, Edwin, Dartmouth (Nouvelle-Écosse)

Foster, Peter, directeur service à la clientèle, L'Association de Taxi Diamond de Montréal Limitée; représentant du Comité provincial de concertation et de développement de l'industrie du taxi inc., Montréal (Québec)

Gill, Darshan, A-Royal Limousine, Winnipeg (Manitoba)

Hindle, Kevin, coordonnateur régional, Taxis and Limousine Services, Municipalité régionale d'Halifax, Halifax (Nouvelle-Écosse)

Idnurm, Tom, Uxbridge Valley Taxi, Uxbridge (Ontario)

Kozubal, Jerry, directeur de la commission des transports; secrétaire général de la Commission de réglementation des taxis du Manitoba (Manitoba)

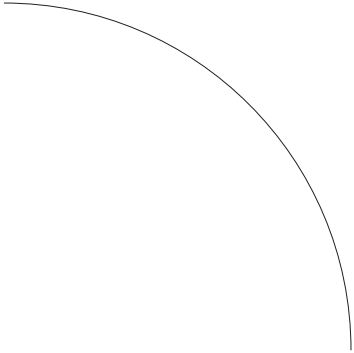
MacDonald, Cyril, On Route Taxi and Limo, Halifax (Nouvelle-Écosse)

Maeren, Gerry, Wheelchair Service of Manitoba, Winnipeg (Manitoba)

Nakhle, Pierre, travailleur autonome, Ottawa (Ontario)

Newcombe, Mark, Halifax (Nouvelle-Écosse)

Nguyen, Dat, Yellowcab, Halifax (Nouvelle-Écosse)



Oudah, Abdulsattal, Airport Limo Taxi, Ottawa (Ontario)  
Richards, Bob, A.A.A. Taxi Limousine Service, Halifax (Nouvelle-Écosse)  
Sali, Glen, Capital Cabs 2000, Regina (Saskatchewan)  
Seguier, John, Wheelchair Service of Manitoba, Winnipeg (Manitoba)  
Spiegelman, Avery, Spring Taxi, Winnipeg (Manitoba)  
St. Laurent, Denis, Halifax (Nouvelle-Écosse)  
Withrow, David, Bob's Taxi, Halifax (Nouvelle-Écosse)

**Institutions et organismes participants**

Manitoba Tourism Education Council  
Commission de réglementation des taxis du Manitoba  
St. James-Assiniboia School, département de la formation continue, programme de formation des chauffeurs de taxi, Winnipeg

*Nous nous excusons de toute omission, sans contredit involontaire, d'un participant à ce projet. Veuillez nous communiquer toute lacune à cet égard.*

# ANNEXE C

## PROFIL DES COMPÉTENCES ESSENTIELLES

### *Table des matières*

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| <b>INTRODUCTION</b> .....                             | 39 |
| <b>A. LECTURE DES TEXTES</b> .....                    | 40 |
| <b>B. UTILISATION DES DOCUMENTS</b> .....             | 41 |
| <b>C. RÉDACTION</b> .....                             | 43 |
| <b>D. CALCUL</b> .....                                | 44 |
| Calculs numériques.....                               | 44 |
| Calculs approximatifs.....                            | 45 |
| <b>E. COMMUNICATION VERBALE</b> .....                 | 47 |
| <b>F. CAPACITÉ DE RAISONNEMENT</b> .....              | 50 |
| Résolution de problèmes .....                         | 50 |
| Prise de décisions .....                              | 50 |
| Pensée critique.....                                  | 51 |
| Planification et organisation du travail.....         | 52 |
| Utilisation particulière de la mémoire.....           | 52 |
| Recherche de renseignements.....                      | 53 |
| <b>G. TRAVAIL D'ÉQUIPE</b> .....                      | 53 |
| <b>H. INFORMATIQUE</b> .....                          | 54 |
| <b>I. FORMATION CONTINUE</b> .....                    | 54 |
| <b>J. AUTRES RENSEIGNEMENTS</b> .....                 | 55 |
| Aspects physiques .....                               | 55 |
| Attitudes .....                                       | 56 |
| Tendances touchant les compétences essentielles ..... | 56 |

## INTRODUCTION

Les « compétences essentielles » sont les compétences de base nécessaires au travail, à l'apprentissage et à la vie quotidienne. Elles forment une fondation sur laquelle il est possible de bâtir; la personne qui possède une telle assise peut ensuite acquérir des compétences plus poussées, qui lui serviront dans la profession qu'elle aura choisi d'exercer.

On a défini neuf catégories de compétences essentielles :

- lecture des textes;
- utilisation des documents;
- rédaction;
- calcul;
- communication verbale;
- capacité de raisonnement;
- travail d'équipe;
- informatique;
- formation continue.

Le Conseil canadien des ressources humaines en tourisme se sert des neuf compétences essentielles afin d'élaborer des normes de compétence nationales et des programmes de formation pour les différentes fonctions de travail du secteur touristique. Un « profil des compétences essentielles », établi à partir de recherches et de nombreuses entrevues avec des experts de l'industrie, présente une analyse exhaustive des compétences essentielles nécessaires à l'exercice d'une profession particulière. Il précise les compétences essentielles les plus importantes, donne des exemples de tâches qui illustrent la façon dont les neuf compétences sont utilisées en milieu de travail et indique le niveau de complexité (degré de difficulté établi sur une échelle de 1 [peu élevé] à 4 ou 5 [très élevé]) de chacune des tâches données en exemple.

Le présent profil décrit la façon dont chacune des neuf compétences essentielles est utilisée par les chauffeurs de taxi et de limousine. Les chauffeurs de taxi offrent des services de transport en véhicule standard, sur courte ou longue distance. Les chauffeurs de limousine, quant à eux, offrent généralement des services de transport en véhicule loué pouvant accommoder plusieurs passagers. On fait souvent appel à leurs services dans le cadre d'activités spéciales ou de visites de ville. La fonction de chauffeur de limousine et de taxi comprend également une sous-catégorie, les chauffeurs du transport adapté. Ceux-ci se spécialisent dans les services de transport destinés aux clients à mobilité réduite ou ayant d'autres besoins particuliers.

Les compétences essentielles décrites dans le présent profil s'appliquent généralement aux trois catégories de chauffeurs. Quand des compétences essentielles supplémentaires s'appliquent aux chauffeurs de limousine ou à ceux du transport adapté, elles sont présentées séparément.

Pour la fonction de chauffeur de taxi et de limousine, les trois compétences essentielles les plus importantes sont les suivantes :

- communication verbale;
- capacité de raisonnement : pensée critique;
- capacité de raisonnement : prise de décisions.

## A. LECTURE DES TEXTES

Le niveau de complexité des tâches de lecture de textes qu'un chauffeur de taxi ou de limousine doit couramment accomplir varie de 2 à 3. La tâche la plus complexe en ce domaine est de niveau 3.

### Exemples de tâches de lecture

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Lire des bons de travail, des rapports d'inspection et des rapports disciplinaires. Par exemple, les chauffeurs doivent parcourir les rapports d'inspection afin de repérer tout commentaire concernant les déficiences décelées et les réparations à effectuer en vue de se conformer aux règles établies. Ils doivent également lire les rapports disciplinaires émis par les organismes de réglementation afin de s'informer des règles à suivre et des mesures punitives, telles les amendes et les suspensions, appliquées en cas de non-respect de ces règles. (2)
2. Lire des avis et des bulletins d'information afin d'obtenir des renseignements à jour sur son entreprise, son syndicat et ses organismes de réglementation, comme de l'information sur les politiques, les normes et les procédures établies par les commissions de réglementation des taxis et les autorités aéroportuaires municipales et provinciales. Par exemple, les chauffeurs doivent lire des avis sur l'emplacement des stations de taxi, sur l'augmentation des frais de répartition, sur les inspections des taximètres et les vérifications de sécurité à venir, puis sur les offres de formation. (2)
3. Lire les journaux régionaux et nationaux afin de s'informer des activités et des événements locaux, comme les concerts, les festivals, les congrès et les conférences, puis de se tenir au courant des affaires nationales et de la politique. Les chauffeurs se servent des renseignements ainsi recueillis pour discuter avec les clients et pour leur faire des recommandations. (2)
4. Feuilletter les dépliants touristiques, les brochures des hôtels et des restaurants ainsi que les guides touristiques afin de se tenir au courant des services offerts, des activités en cours et des attractions à visiter, ce qui permet d'informer ses clients et de les conseiller. (2)
5. Lire les règlements provinciaux, municipaux et aéroportuaires concernant les taxis et traitant de la publicité sur les véhicules, de l'attente en file et des procédures de service. Les chauffeurs doivent se rapporter à la réglementation afin de s'assurer qu'ils suivent bien les procédures établies et qu'ils respectent les exigences et les normes en vigueur. (3)

*Chauffeurs du transport adapté :*

6. Possiblement lire des bulletins d'information et des articles produits par différentes associations afin de se tenir au courant des problèmes vécus par les personnes à mobilité réduite et de leur fournir un meilleur service. (2)
7. Lire des manuels de formation et d'instruction afin d'apprendre à fournir des services adéquats aux personnes à mobilité réduite, puis de réussir des examens. Par exemple, les chauffeurs du transport adapté doivent lire des manuels sur les rampes d'accès pour fauteuils roulants afin d'en connaître le mode d'emploi, puis d'apprendre à détecter les déficiences, comme le bris d'un dispositif de verrouillage, et à les réparer. (3)

*Chauffeurs de limousine :*

8. Lire des manuels d'histoire afin de recueillir de l'information sur l'histoire locale et d'améliorer ses connaissances de cette dernière en vue de divertir les clients pendant les longues courses et les visites de ville. (3)

### Profil de lecture des textes

| Type de texte                         | Objectifs de la lecture                                             |                                                                           |                                                      |                                                        |
|---------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
|                                       | Rechercher des renseignements précis.<br>Repérer des renseignements | Feuilleter le texte pour en dégager le sens global, en saisir l'essentiel | Lire le texte en entier pour comprendre ou apprendre | Lire le texte en entier pour le critiquer ou l'évaluer |
| Formulaires                           | X                                                                   |                                                                           |                                                      |                                                        |
| Étiquettes                            | X                                                                   |                                                                           |                                                      |                                                        |
| Notes, lettres, notes de service      | X                                                                   | X                                                                         |                                                      |                                                        |
| Manuels, spécifications, règlements   | X                                                                   | X                                                                         | X                                                    |                                                        |
| Rapports, livres, revues spécialisées |                                                                     |                                                                           |                                                      |                                                        |

## B. UTILISATION DES DOCUMENTS

Le niveau de complexité des tâches d'utilisation des documents qu'un chauffeur de taxi ou de limousine doit couramment accomplir varie de 1 à 3. La tâche la plus complexe en ce domaine est de niveau 3.

### Exemples d'utilisation des documents

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Remplir des formulaires de paiement tels que des bordereaux d'achat à crédit et des reçus. (1)
2. Au moment d'accepter un paiement, examiner la carte de crédit, le bon de taxi ou le chèque de voyage afin de vérifier la date d'expiration et la valeur monétaire du document. (1)
3. Lire les avis affichés à l'écran du terminal de données mobile afin de s'informer des tarifs, des adresses de prises en charge, des instructions particulières, des objets perdus et retrouvés, des zones de la ville à éviter et des séances d'étalonnage des taximètres à venir. De plus, les chauffeurs doivent surveiller le nombre de taxis en attente dans les différentes zones et vérifier les tarifs en vigueur dans chacune d'elles. (1)
4. Lire les plaques de rue, les numéros d'édifice et les étiquettes d'adresse pour être en mesure de mener les clients à destination. (1)
5. Ouvrir une session dans le terminal de données mobile et indiquer un emplacement à l'aide du clavier. (1)
6. Remplir des formulaires de suivi. Par exemple, les chauffeurs doivent remplir des « rapports de course quotidiens » et y inscrire la date, l'heure, la destination et le tarif de chaque course. Les chauffeurs remplissent aussi des formulaires d'inspection tous les jours afin de s'assurer que toutes les composantes de leur véhicule

sont en état de marche et respectent les normes établies. (2)

7. Repérer de l'information dans les formulaires de suivi et de contrôle de la qualité. Par exemple, les chauffeurs examinent les formulaires d'inspection afin de repérer tout commentaire concernant les défauts décelés et les réparations à effectuer. Ils parcourent également les bons de travail afin d'obtenir des renseignements sur les pièces remplacées, les réparations effectuées et les heures de travail. (2)
8. Inscrire à son agenda les courses prévues à l'avance, les rendez-vous d'entretien du véhicule, de même que les instructions et les détails relatifs aux tarifs afin de consigner cette information pour référence future. (2)
9. Consulter des cartes et des guides touristiques afin de repérer des rues et des lieux précis. (2)
10. Repérer de l'information dans des listes et des tableaux. Par exemple, les chauffeurs doivent consulter des bulletins d'information publiés par les hôtels ainsi que des horaires d'activités et de transport pour repérer des heures et des lieux à des fins de planification de leur horaire et de leur trajet. (2)
11. Faire des dessins afin de donner des instructions visuelles et des indications géographiques aux clients.

*Chauffeurs du transport adapté :*

12. Possiblement consulter des profils de clients afin d'y repérer des noms, des adresses, des codes de mobilité et des instructions spéciales. (2)
13. Examiner des photographies et des dessins fournissant des instructions et des procédures visuelles en cas de bris d'équipement, tel que des rampes ou des sangles, afin d'être en mesure de remplacer les pièces défectueuses ou de les réparer. (3)

### **Profil d'utilisation des documents**

*Les chauffeurs de taxi et de limousine :*

- lisent des affiches, des étiquettes et des listes;
- remplissent des formulaires en cochant des cases, en y inscrivant des données numériques, des mots, des expressions, des phrases;
- lisent des formulaires déjà remplis contenant des cases à cocher, des données numériques, et des adresses;
- lisent des tableaux, des horaires et d'autres textes présentés sous forme de tableaux;
- entrent des données dans des tableaux, des horaires et d'autres textes présentés sous forme de tableaux;
- interprètent des dessins à l'échelle (ex. : plans, cartes);
- tracent des esquisses;
- extraient des renseignements d'esquisses, d'illustrations et d'icônes.

## C. RÉDACTION

Le niveau de complexité des tâches de rédaction qu'un chauffeur de taxi ou de limousine doit couramment accomplir varie de 1 à 2. La tâche la plus complexe en ce domaine est de niveau 3.

### Exemples de tâches de rédaction

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Noter dans son carnet de bord les préférences et les intérêts des clients réguliers, ainsi que toute autre information pertinente, afin de pouvoir s'y référer ultérieurement. (1)
2. Noter dans son carnet de bord les situations et les incidents dignes de mention survenus au cours de la journée, par exemple : les plaintes de la clientèle concernant le trajet ou le prix de la course; les frictions avec des clients difficiles; les mesures prises en cas de difficulté (ex. : interruption de la course); les accidents et les activités criminelles dont on a été témoin. Se référer à ces notes pour documenter le traitement d'une plainte ou si la police réclame une déposition de témoin. (2)
3. Remplir des rapports d'incident, d'accident, de plainte ou de police, en donnant si nécessaire le détail des événements et une description des personnes en cause; par exemple : remplir une déclaration en réponse à la plainte d'un client; fournir les détails d'un accident dans lequel on a été impliqué ou dont on a été témoin; remplir un rapport d'incident si un client s'est blessé, en donnant la description des blessures apparentes, des soins prodigués et des mesures prises. (3)

*Chauffeurs de limousine :*

4. Répondre par courriel aux demandes de renseignements sur les services de limousine. Décrire la nature et le prix des services, et offrir des solutions aux demandes spéciales. (2)
5. Préparer des lettres d'entente à l'intention des clients, en décrivant les services, les produits livrables, les prix, ainsi que l'acompte et le solde à payer. (3)

## Profil de rédaction

|                                                        | Objectifs de la rédaction |                              |                                     |                                  |                                          |                      |          |
|--------------------------------------------------------|---------------------------|------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------------|----------------------|----------|
| Longueur des textes                                    | Organiser, mémoriser      | Tenir un dossier, documenter | Informé, obtenir des renseignements | Persuader, justifier une demande | Présenter une analyse ou une comparaison | Évaluer ou critiquer | Divertir |
| Textes comportant <b>moins d'un</b> nouveau paragraphe | X                         | X                            | X                                   |                                  |                                          |                      |          |
| Textes comportant rarement <b>plus d'un</b> paragraphe |                           | X                            | X                                   |                                  |                                          |                      |          |
| Textes plus longs                                      |                           | X                            | X                                   |                                  |                                          |                      |          |

## D. CALCUL

### Calculs numériques

Le niveau de complexité des calculs numériques qu'un chauffeur de taxi ou de limousine doit couramment effectuer varie de 1 à 3 (calculs monétaires, calendriers, budgets et opérations comptables), mais certains calculs sont seulement de niveau 1 (mesures et évaluations, analyse de données).

### Exemples de calculs numériques

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Percevoir le paiement d'une course et rendre la monnaie. (calculs monétaires) (1)
2. Calculer les recettes de la journée en totalisant l'argent comptant, les bordereaux d'achat à crédit, les bons de taxi et les chèques de voyage perçus. (calendriers, budgets et opérations comptables) (1)
3. Calculer le nombre de kilomètres franchis par litre, ou le coût par litre des déplacements. (mesures et évaluations) (1)
4. Calculer les recettes quotidiennes moyennes nécessaires pour couvrir les dépenses et réaliser le bénéfice prévu. (analyses de données) (1)
5. Calculer les versements mensuels de taxes sur les produits et services (en appliquant les formules appropriées au total des recettes). (calculs monétaires) (1)

6. Calculer les recettes et les dépenses mensuelles, trimestrielles et annuelles aux fins de contrôle des budgets et de soumission aux comptables. (calendriers, budgets et opérations comptables) (2)
7. Réaliser des analyses de coût; par exemple, comparer le coût de réparation au coût de remplacement d'un véhicule. (calendriers, budgets et opérations comptables) (2)
8. Planifier et contrôler les budgets annuels pour l'entretien et la réparation, les cotisations mensuelles et annuelles, les mensualités d'achat de véhicule, les frais de carburant, etc. (calendriers, budgets et opérations comptables) (3)
9. Vérifier et préparer des factures; par exemple : vérifier l'exactitude des factures d'aéroport et d'entretien mécanique. Additionner le coût des pièces et de la main-d'œuvre, les frais de location, le coût des fournitures et les taxes applicables. (calculs monétaires) (3)

*Chauffeurs de limousine :*

10. Comparer le coût de la location et celui de l'achat afin de déterminer le choix le plus rentable à long terme. (calendriers, budgets et opérations comptables) (2)
11. Préparer des devis et des factures. (calculs monétaires) (3)

### **Calculs approximatifs**

Le niveau de complexité des calculs approximatifs couramment effectués par les chauffeurs de taxi et de limousine varie de 1 à 2.

### **Exemples de calculs approximatifs**

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Estimer le coût d'une course en évaluant la distance à parcourir, à l'aide d'une carte routière. (1)
2. Estimer le coût et la durée d'une course en tenant compte de l'heure, des conditions climatiques et des conditions routières (ex. : chantiers de construction, accidents). En cas d'erreur, le client pourrait payer plus cher que prévu, ou encore rater son avion. (2)
3. Estimer les coûts annuels d'entretien et de réparation d'un véhicule, en s'appuyant sur les données des années précédentes, sur le kilométrage du véhicule, sur les réparations antérieures et sur l'historique de l'entretien et des réparations selon le kilométrage. Une erreur de calcul peut entraîner une perte de revenu. (2)

## Profil des compétences en mathématiques

### Principes mathématiques utilisés

#### *Concepts numériques*

|                                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Nombres entiers                | Lire et transcrire, compter, arrondir, additionner ou soustraire, multiplier ou diviser des nombres entiers; par exemple : lire et transcrire des adresses civiques, des numéros de vols et de portes d'embarquement, et des distances affichées à l'odomètre.                                                                       |
| Décimales                      | Lire et transcrire, arrondir, ajouter ou soustraire des décimales, multiplier ou diviser par une décimale; par exemple : lire et transcrire le prix des courses; soustraire le prix d'une course de l'argent perçu; calculer le coût de location d'un taxi ou d'une limousine en fonction du tarif horaire et des taxes applicables. |
| Pourcentages                   | Lire et transcrire des pourcentages, établir le rapport de pourcentage entre deux nombres, calculer un pourcentage applicable à un nombre; par exemple : calculer le montant de la TPS.                                                                                                                                              |
| Nombres rationnels équivalents | Effectuer des conversions entre fractions ou décimales et pourcentages; par exemple : dans un devis ou une facture, convertir des pourcentages en décimales pour calculer les taxes applicables.                                                                                                                                     |

#### *Modèles et rapports*

|                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Utilisation de taux, de rapports et de proportions | Utiliser un taux pour comparer deux quantités d'unités différentes, utiliser un rapport pour comparer deux quantités de mêmes unités, utiliser une proportion pour comparer deux ratios ou deux taux, afin de résoudre un problème; par exemple : calculer le nombre de kilomètres parcourus par litre d'essence. |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### *Formes et ordre spatial*

|                       |                                                                                                                             |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Conversion de mesures | Effectuer des conversions de mesures; par exemple : convertir des kilomètres en milles pour renseigner un client américain. |
|-----------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

#### *Statistiques et probabilités*

|                   |                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Calculs sommaires | Calculer des moyennes, calculer des taux autres que des pourcentages, calculer des proportions ou des rapports; par exemple : calculer le coût moyen des courses vers certains secteurs de la ville, afin de pouvoir soumettre des devis appropriés aux clients. |
|-------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

## Méthodes de calcul

Les chauffeurs de taxi et de limousine effectuent des calculs :

- mentalement;
- à la main;
- à l'aide d'une calculatrice.

## Instruments de mesure utilisés

Les chauffeurs de taxi et de limousine effectuent des mesures :

- de temps (ex. : au moyen d'une horloge ou d'une montre);
- de distance ou de dimensions (ex. : au moyen d'un odomètre);
- de température (ex. : au moyen d'une jauge);
- de pression (ex. : au moyen d'un manomètre).

Les chauffeurs de taxi et de limousine se servent des :

- unités de mesure SI.

NOTA : Les chauffeurs de taxi et de limousine se servent aussi des outils suivants : dessins à l'échelle, tableaux, horaires et présentations graphiques. Voir la section B, Utilisation des documents, pour en savoir plus à ce sujet.

## E. COMMUNICATION VERBALE

Le niveau de complexité des tâches de communication verbale qu'un chauffeur de taxi ou de limousine doit couramment accomplir varie de 1 à 3. La tâche la plus complexe en ce domaine est de niveau 3.

### Exemples de tâches impliquant une communication verbale

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Partager des renseignements avec d'autres chauffeurs : indications routières, tarifs, secteurs à éviter. Les chauffeurs se parlent aussi entre eux pour accroître leur sécurité pendant le travail de nuit. (1)

2. Communiquer avec le répartiteur au moyen d'un émetteur-récepteur; par exemple : informer le répartiteur sur sa disponibilité, sur les vols de véhicules et sur l'état de la circulation. Le répartiteur informe les chauffeurs sur les clients à cueillir : lieu, nombre de passagers, demandes spéciales. Les chauffeurs écoutent le répartiteur pour connaître l'état de la circulation et obtenir des renseignements généraux. (1)
3. Communiquer avec les fournisseurs, tels que les mécaniciens, pour discuter de l'entretien et des réparations nécessaires, et des prix. (2)
4. Communiquer avec les clients pour connaître le trajet souhaité, pour échanger des plaisanteries, pour recevoir des instructions, pour divertir ou pour fournir des renseignements et des recommandations concernant les activités et les services locaux. La bonne communication avec la clientèle permet de recevoir de meilleurs pourboires, de fidéliser les clients et d'être recommandé plus souvent. (2)
5. Se renseigner sur les activités et les services locaux auprès de collègues, de concierges, de travailleurs touristiques, de propriétaires de restaurant et de directeurs. De cette façon, se constituer un réseau de relations susceptibles de recommander nos services. (2)
6. Communiquer avec son superviseur pour le tenir au courant; par exemple : signaler au superviseur les blessures subies par les clients, les motifs potentiels de plainte de la part des clients, ainsi que les motifs de mécontentement envers le répartiteur ou d'autres chauffeurs. (2)
7. Communiquer avec la police pour fournir des détails sur un accident dans lequel on a été impliqué ou dont on a été témoin, pour signaler un crime ou pour fournir des renseignements utiles à la communauté. (2)
8. Communiquer occasionnellement avec son superviseur pour suggérer des façons d'améliorer les méthodes de travail telles que la méthode de répartition. (2)
9. Communiquer avec les clients difficiles, y compris ceux qui sont ivres, hostiles ou grossiers. S'exprimer de manière à désamorcer l'agressivité de ces clients. La bonne communication est essentielle pour prévenir les situations explosives ou, dans le cas où elles sont inévitables, pour intervenir à bon escient. (3)
10. Justifier sa conduite et répondre aux questions devant le comité disciplinaire des entreprises de répartition et des organismes de réglementation. La façon de présenter l'information peut avoir une incidence sur la conclusion du comité et sur les mesures disciplinaires telles que les amendes et les suspensions. (3)

### **Modes de communication utilisés**

Les chauffeurs de taxi et de limousine communiquent :

- en personne;
- par émetteur-récepteur;
- par téléphone cellulaire.

### **Autres renseignements**

Les chauffeurs de taxi et de limousine qui travaillent dans des communautés bilingues ont avantage à parler les deux langues officielles.

Profil de communication verbale

| Type                                                       | Objectifs de la communication verbale |                      |                                                                         |                                        |                                              |                       |                                                     |           |                   |                                                                     |                                 |          |
|------------------------------------------------------------|---------------------------------------|----------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------|-----------------------------------------------------|-----------|-------------------|---------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------|
|                                                            | Accueillir                            | Prendre des messages | Donner ou recevoir des renseignements, des explications, des directives | Chercher ou obtenir des renseignements | Coordonner son travail avec celui des autres | Rassurer, réconforter | Discuter, échanger des renseignements, des opinions | Persuader | Faciliter, animer | Transmettre des connaissances, susciter la compréhension, le savoir | Négocier, résoudre des conflits | Divertir |
| Écouter (peu ou pas d'interaction)                         |                                       |                      | X                                                                       | X                                      |                                              |                       |                                                     |           |                   |                                                                     |                                 |          |
| Parler (peu ou pas d'interaction)                          |                                       |                      |                                                                         |                                        |                                              |                       |                                                     |           |                   |                                                                     |                                 |          |
| Interagir avec les collègues                               |                                       |                      | X                                                                       | X                                      |                                              |                       | X                                                   |           |                   |                                                                     |                                 |          |
| Interagir avec les subalternes                             |                                       |                      |                                                                         | X                                      |                                              |                       |                                                     |           |                   |                                                                     |                                 |          |
| Interagir avec les supérieurs                              |                                       |                      | X                                                                       | X                                      |                                              |                       | X                                                   | X         |                   |                                                                     |                                 |          |
| Interagir avec les clients ou le grand public              |                                       |                      | X                                                                       | X                                      |                                              |                       |                                                     | X         |                   |                                                                     |                                 |          |
| Interagir avec les fournisseurs de produits et de services |                                       |                      | X                                                                       | X                                      |                                              | X                     | X                                                   |           |                   |                                                                     | X                               | X        |
| Participer à des discussions de groupe                     |                                       |                      |                                                                         | X                                      | X                                            |                       |                                                     |           |                   |                                                                     |                                 |          |
| Présenter de l'information à un petit groupe               |                                       |                      |                                                                         |                                        |                                              |                       | X                                                   |           |                   |                                                                     |                                 |          |
| Présenter de l'information à un grand groupe               |                                       |                      |                                                                         |                                        |                                              |                       |                                                     |           |                   |                                                                     |                                 |          |

### F. CAPACITÉ DE RAISONNEMENT

#### **Résolution de problèmes**

Le niveau de complexité des tâches de résolution de problèmes qu'un chauffeur de taxi ou de limousine doit couramment accomplir varie de 1 à 3. La tâche la plus complexe en ce domaine est de niveau 3.

#### **Exemples de tâches de raisonnement**

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Contourner les bouchons de circulation et les chantiers de construction. Se renseigner auprès du répartiteur et écouter la radio pour déterminer la meilleure route à prendre. (1)
2. Traiter avec un client qui n'a pas assez d'argent pour régler la course; par exemple, menacer le client d'appeler la police et informer le répartiteur de refuser toute demande de transport ultérieure provenant de la même adresse. (1)
3. Se défaire d'un automobiliste qui nous harcèle et nous poursuit; par exemple : noter le numéro de plaque du véhicule et le transmettre au répartiteur pour signalement à la police; s'arrêter quelques minutes dans un endroit public (ex. : café, station-service). (1)
4. Régler une dispute avec un client concernant le prix de la course ou le trajet emprunté. Comparer l'affichage du taximètre au tarif forfaitaire prévu pour la même distance; montrer une carte routière au client et lui expliquer pourquoi on a choisi le trajet emprunté. (2)
5. Traiter avec un client qui refuse d'utiliser les sangles de sécurité pour fauteuil roulant, ou d'utiliser un appareil tel qu'un fauteuil roulant ou une marchette. Expliquer l'utilité des dispositifs de sécurité et des appareils, et convaincre le client en faisant preuve d'humour et de respect. Si le client maintient son refus, joindre son superviseur pour qu'il explique les règles de sécurité au client. (2)
6. Traiter avec les clients agressifs, grossiers et hostiles; par exemple : refuser d'effectuer une course suspecte; pendant le transport d'un tel passager, demander au client de cesser son comportement indésirable, ou ignorer ce comportement afin d'éviter que la situation ne s'aggrave; appeler un autre chauffeur et maintenir la communication durant toute la course; s'arrêter dans un lieu achalandé et demander au client de sortir du véhicule. (3)

#### **Prise de décisions**

Le niveau de complexité des décisions qu'un chauffeur de taxi ou de limousine doit couramment prendre varie de 2 à 3. La tâche la plus complexe en ce domaine est de niveau 3.

#### **Exemples de décisions**

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Décider quel trajet emprunter. Considérer la densité de la circulation à différentes périodes de la journée, les bouchons de circulation, les conditions routières (ex. : nids-de-poule), les voitures garées dans la rue, la quantité de neige au sol et la présence de glace sur la chaussée. (2)

2. Choisir ses heures et ses secteurs de travail. Considérer la moyenne d'achalandage, les activités publiques et touristiques en cours, la période de la journée et les secteurs où se trouvent les clients réguliers. De plus, consulter le terminal informatique pour connaître les activités et les offres du répartiteur. (2)
3. Choisir un chauffeur de remplacement pour s'occuper des préarrangements pendant qu'on fournit un service de limousine continu. Tenir compte de la personnalité, de l'attitude et de la fiabilité du chauffeur, de la personnalité des clients, et du véhicule du chauffeur de remplacement. (2)
4. Choisir d'accorder un tarif spécial, des services particuliers ou une course gratuite à un client de longue date. Tenir compte des avantages à long terme du service attentionné, par exemple le bouche-à-oreille favorable et l'augmentation de la clientèle. (2)
5. Déterminer le calendrier d'entretien du véhicule et choisir un atelier de mécanique en consultant d'autres chauffeurs et en se basant sur son expérience en matière de coût et de qualité. Faire inspecter le véhicule à intervalles réguliers et lorsque se manifeste un bruit anormal ou une défectuosité. (2)
6. Décider d'exiger un acompte si on croit que le client est incapable de payer, et refuser les courses qui nous font craindre pour notre sécurité. Tenir compte des facteurs tels que le lieu de cueillette ainsi que l'apparence, l'attitude et l'âge du client. (3)

### **Pensée critique**

Le niveau de complexité des tâches courantes qui exigent une pensée critique de la part des chauffeurs de taxi ou de limousine varie de 1 à 3. La tâche la plus complexe en ce domaine est de niveau 3.

### **Exemples de tâches nécessitant une pensée critique**

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Évaluer la rigueur des conditions routières : consulter les bulletins météo; tenir compte de l'état de la chaussée (ex. : glace noire, neige, pluie verglaçante); évaluer sa capacité de conduire dans ces conditions. Cette évaluation est essentielle pour conduire de manière sécuritaire et prévenir les accidents. (1)
2. Évaluer la pertinence des activités et des services recommandés aux clients. Utiliser ses connaissances touristiques et tenir compte de l'âge, des intérêts, des ressources financières et de la personnalité des clients. (1)
3. Évaluer la compétence des mécaniciens. S'appuyer sur des critères tels que la fiabilité, la durabilité et l'efficacité des réparations. Les erreurs d'évaluation peuvent entraîner des réparations et des frais inutiles. (2)
4. Évaluer les blessures d'un client qui a fait une chute. Considérer le genre de chute, la santé du client et les blessures apparentes. Cette évaluation est essentielle à la détermination des mesures à prendre. (2)
5. Juger le caractère des clients potentiels. Considérer l'apparence et l'attitude des clients, ainsi que le lieu de cueillette. La capacité de bien juger les clients est importante pour la sécurité personnelle du chauffeur. (2)
6. Évaluer la sécurité des situations. Se fonder sur des critères tels que l'apparence, le langage corporel et l'attitude des clients, ainsi que sur le lieu de cueillette. Considérer le danger pour soi, pour les clients et pour les autres personnes touchées afin de déterminer les mesures à prendre; par exemple : parler à un autre chauffeur par téléphone durant la course; mettre fin à la course; appeler le service 911. (3)

### **Planification et organisation du travail**

Le niveau de complexité des tâches de planification et d'organisation du travail qu'un chauffeur de taxi ou de limousine doit couramment accomplir est de 2.

Pour la plupart travailleurs autonomes, les chauffeurs de taxi et de limousine déterminent leur horaire et leur lieu de travail, mais leurs activités sont en fin de compte déterminées par les besoins de la clientèle et par les préarrangements. Les chauffeurs de véhicules adaptés reçoivent habituellement la majorité ou la totalité de leurs affectations de la part d'un répartiteur.

### **Exemples de tâches de planification et d'organisation du travail**

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Planifier sa journée de travail en tenant compte : du nombre de taxis et de clients dans les divers secteurs de la ville; des activités locales; de l'heure et du jour de la semaine. (2)
2. Planifier ses trajets afin d'arriver rapidement à destination et de pouvoir ainsi maximiser le nombre de courses au cours de la journée. L'habileté du chauffeur à planifier ses trajets et ses lieux d'attente est importante pour maximiser le nombre de courses et réduire au minimum les distances à vide et le temps d'attente. (2)

*Chauffeurs du transport adapté :*

1. Prendre réception de la liste des clients à transporter. (2)
2. Planifier les trajets en tenant compte de la densité de la circulation, afin d'offrir un service efficace et rapide. (2)
3. Signaler sa disponibilité au répartiteur pour obtenir de nouvelles affectations. (2)

### **Utilisation particulière de la mémoire**

Les tâches courantes des chauffeurs de taxi et de limousine qui exigent l'utilisation de la mémoire ne sont pas classées par niveau de complexité (contrairement aux autres compétences essentielles). Toutefois, la liste suivante contient des exemples illustrant la nature des tâches qui impliquent une utilisation significative de la mémoire.

### **Exemples de tâches impliquant une utilisation particulière de la mémoire**

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Mémoriser l'emplacement des chantiers de construction, des bouchons et des activités qui peuvent ralentir la circulation.
2. Mémoriser les adresses et les instructions spéciales jusqu'à ce qu'on puisse les noter sur papier.
3. Mémoriser les trajets qui mènent aux destinations courantes.
4. Mémoriser l'emplacement des attractions, des magasins et des services (ex. : pharmacies ouvertes la nuit), afin de rehausser le service à la clientèle.

5. Mémoriser certains renseignements sur les clients réguliers (ex. : noms, intérêts, famille) afin d'établir un lien personnalisé et d'améliorer ainsi la qualité du service.

### **Recherche de renseignements**

Le niveau de complexité des tâches de recherche de renseignements qu'un chauffeur de taxi ou de limousine doit couramment accomplir varie de 1 à 2.

### **Exemples de tâches de recherche de renseignements**

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Consulter le répartiteur, un autre chauffeur, le client ou une carte routière pour trouver l'emplacement d'une destination inconnue. (1)
2. Recueillir des renseignements sur les activités locales, provinciales et nationales en consultant les journaux, les brochures et les guides touristiques, les calendriers d'activités, les bulletins de radio, les autres chauffeurs, le répartiteur et les clients. (2)
3. Consulter les calendriers d'activités et de transport afin de planifier son horaire et son lieu de travail. (2)

*Chauffeurs du transport adapté :*

4. Consulter du matériel de formation et des articles pour connaître les besoins et les préoccupations de la clientèle. Consulter aussi son superviseur et des collègues d'expérience. (2)

## **G. TRAVAIL D'ÉQUIPE**

La complexité du travail d'équipe exigé des chauffeurs de taxi et de limousine est de niveau 2.

Travaillant habituellement de façon indépendante, les chauffeurs de taxi et de véhicules adaptés consultent leur terminal de répartition pour connaître les tarifs, les conditions routières, le nombre de chauffeurs dans chaque secteur, et la liste des clients à cueillir. Les chauffeurs de limousine travaillent généralement seuls et coordonnent leurs activités selon les besoins de la clientèle.

### **Exemples de tâches impliquant un travail d'équipe**

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Communiquer avec le répartiteur pour recevoir des affectations, et avec d'autres chauffeurs pour partager des renseignements.
2. Pouvoir assumer à l'occasion des tâches de supervision et de leadership. Les chauffeurs peuvent être appelés à participer avec des collègues et des superviseurs à des discussions de groupe sur les méthodes de travail ou l'amélioration du service. Ils ont également la possibilité de formuler des suggestions afin d'améliorer les méthodes de travail, et de participer au choix des fournisseurs.

### H. INFORMATIQUE

Le niveau de complexité des tâches impliquant un usage de l'informatique qu'un chauffeur de taxi ou de limousine doit couramment accomplir varie de 1 à 2.

#### Exemples de tâches impliquant un usage de l'informatique

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Utiliser un logiciel spécialisé propre à l'industrie; par exemple : transmettre et obtenir des renseignements à l'aide d'un système de répartition informatisé. (1)

*Chauffeurs de limousine :*

2. Utiliser des logiciels de traitement de textes; par exemple : à l'aide du logiciel Word, rédiger une lettre destinée à un client, ou préparer une lettre d'entente en utilisant les fonctions de mise en page de base. (2)
3. Utiliser une base de données (ex. : pour chercher des renseignements sur les réservations de circuits); par exemple : à l'aide du logiciel Outlook, transmettre des messages par courriel en joignant des documents, et préparer des listes de distribution. (3)

### I. FORMATION CONTINUE

Le niveau de complexité des tâches de formation continue qu'un chauffeur de taxi ou de limousine doit couramment accomplir est de 1.

#### Exemples de tâches de formation continue

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Apprendre par le travail quotidien et par l'étude autonome.
2. Apprendre par des discussions avec d'autres chauffeurs, avec le répartiteur, avec les concierges et avec les travailleurs du tourisme.
3. Écouter la radio.
4. Lire les journaux, les guides touristiques et les autres publications locales, afin de se tenir au courant de l'actualité et de pouvoir ainsi fournir un excellent service à la clientèle.
5. Être à l'affût des occasions de formation offertes par la Ville, les associations touristiques, les organismes de réglementation et les programmes d'autodéfense.

NOTA : Dans certaines provinces, les chauffeurs de taxi doivent suivre une formation et obtenir une attestation de compétence auprès d'une association telle que l'Association de l'industrie touristique de la Nouvelle-Écosse (TIANS).

## **Profil de formation continue**

Les chauffeurs de taxi et de limousine sont responsables de leur apprentissage. Ils peuvent acquérir des connaissances :

- dans le cadre des activités habituelles de travail;
- auprès des collègues;
- par la formation offerte en milieu de travail;
- par la lecture ou d'autres formes d'auto-apprentissage :
  - durant les loisirs;
  - à l'aide de documents disponibles au travail;
  - à l'aide de documents obtenus auprès d'une association professionnelle ou d'un syndicat;
  - à l'aide de documents que l'employé aura trouvés seul;
- par une formation en cours d'emploi :
  - partiellement subventionnée;
  - dont l'employé assume les frais.

## **J. AUTRES RENSEIGNEMENTS**

### ***Aspects physiques***

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Rester assis durant de longues périodes, marcher et se pencher.
2. Coordonner ses membres inférieurs et supérieurs pour conduire son véhicule.
3. Soulever et charger des bagages lourds.
4. Posséder une bonne perception spatiale afin d'éviter les accidents, dont le risque augmente après de longues heures au volant.

### **Attitudes**

*Chauffeurs de taxi et de limousine :*

1. Être naturellement positif, amical, honnête, souple, patient et tolérant, afin de pouvoir réussir dans la profession et fournir un excellent service à la clientèle.
2. Être capable de travailler seul pendant de longues périodes tout en restant motivé.

### **Tendances touchant les compétences essentielles**

La tendance vers l'instauration de normes locales et provinciales de service à la clientèle et de qualité élevée obligera les chauffeurs de taxi et de limousine à développer leurs compétences en lecture et en communication verbale. La nécessité d'assurer leur sécurité poussera aussi les chauffeurs à développer leurs compétences en communication verbale, ce qui leur permettra d'éviter les situations dangereuses ou d'y réagir de façon appropriée.