

Transport de marchandises

Véhicule et équipement de sécurité

En tant que nouveau conducteur dans votre entreprise, vous devez vous familiariser avec les différentes tâches et procédures se rapportant au véhicule, sa technique et sa sécurité. Vous serez le « conducteur joker », donc qui sera amené à faire tout type de remplacement.

D'ailleurs, demain vous remplacerez un collègue malade. Le matin même vous ne connaissez rien du véhicule que votre entreprise vous a confié...

Comment allez-vous vous familiariser avec le véhicule en si peu de temps ? Quels sont les contrôles obligatoires avant le départ ?

1. Quels sont les documents du véhicule que vous allez obligatoirement examiner avant le départ ?
 - ✓ Permis de circulation
 - ✓ Licence de transport
 - ✓ Manuel d'utilisation
 - ✓ Assurance et/ou contrôle anti-pollution
2. Que devez-vous contrôler dans le permis de circulation ?
 - ✓ Date de la dernière expertise au Scan
 - ✓ Poids et charges
 - ✓ Décision des autorités et particularités
3. Que contrôlez-vous sur les autres documents du véhicule ?
 - ✓ Validité des contrôles
4. Quels sont les équipements liés au véhicule que vous allez également contrôler ?
 - ✓ Triangle de signalisation
 - ✓ Cale de roue
 - ✓ Chaînes à neige /si recommandée
 - ✓ Extincteur
5. Où devra être la cale de roue ?
 - ✓ Facilement accessible
 - ✓ Placée sur son support initial, pas enfermée dans un compartiment du camion
6. Quels sont les équipements spéciaux et moyens de sécurité à contrôler ?
 - ✓ Extincteur de 6 kg
 - ✓ Malette ADR/SDR complète
 - ✓ Chaînes à neige / matériel de premier secours
 - ✓ Gants, casque, veste de sécurité, triangles ou lampes
7. Que contrôlez-vous sur l'extincteur ?
 - ✓ Poids
 - ✓ Type d'extincteur
 - ✓ Plombage
 - ✓ Date du prochain contrôle
 - ✓ Etiquette AEIA (assurances incendie)
8. Que contrôlez-vous dans la valise ADR/SDR ou pharmacie de bord ?
 - ✓ Produit de désinfection à jour
 - ✓ Bandes élastiques, ciseaux, compresses
 - ✓ Bandes textiles

Volume/Charge utile/Calculs

Situation : En pleine préparation aux examens OACP, un nouveau conducteur s'interroge sur la nécessité de cette formation. « Vraiment, est-ce bien nécessaire de connaître par cœur les poids, les volumes et la charge utile des véhicules. Je ne les utilise même pas dans mon quotidien de chauffeur !! »

Partagez-vous son avis ? Quel serait votre conseil vis-à-vis des dimensions et des poids ?

Pourquoi est-ce important d'être en règle en cas de contrôle de police ?

1. Quels sont les différents poids que l'on doit connaître pour un véhicule lourd ?
 - ✓ Poids à vide
 - ✓ Poids effectif
 - ✓ Poids garanti
 - ✓ Poids total
 - ✓ Charge utile
 - ✓ Poids total de l'ensemble
2. Comment se calcule la charge utile ?
 - ✓ Indications pour les deux dans le P.C. (permis de circulation)
 - ✓ Poids total-poids à vide
3. Pour quelle raison la bonne utilisation de la charge utile est-elle importante ? Pourquoi est-il nécessaire que le responsable d'une entreprise de transport respecte la charge utile de manière optimale ?
 - ✓ Éviter des courses inutiles
 - ✓ Economie de carburant
 - ✓ Utiliser le véhicule approprié pour le transport
4. Quels sont les effets de la surcharge ?
 - ✓ Stabilité du véhicule
 - ✓ Usure générale
 - ✓ Consommation
5. Lors d'un contrôle de police, une surcharge est constatée. À quoi devez-vous vous attendre ?
 - ✓ Amende d'ordre
 - ✓ Immobilisation de véhicule
 - ✓ Déchargement de la marchandise / Mise à niveau du chargement
6. Quel doit être votre comportement lors d'un contrôle de police ?
 - ✓ Coopératif
 - ✓ Poli
7. Comment expliquez-vous le lien entre le poids garanti constructeur et le poids total ?
 - ✓ Poids garanti : poids maximum autorisé par le fabricant
 - ✓ Poids total : poids déterminé dans le P. C., le poids le plus élevé avec lequel le véhicule peut circuler
8. Quels sont les cas pour lesquels vous pourriez dépasser les poids autorisés ?
 - ✓ Véhicules exceptionnels
 - ✓ Autorisation spéciale nécessaire

Consommation de carburant / Facteurs de consommation

Situation : en discutant avec son patron, un chauffeur explique qu'il met tout en œuvre pour réduire sa consommation de carburant. Il roule avec le régime le plus bas possible. Pourtant son patron veut lui démontrer avec un diagramme de consommation qu'il y a d'autres facteurs à prendre en compte.

En tant que patron, vous expliquez au chauffeur comment lire ce diagramme et comment l'utiliser ?

1. Expliquez les informations que vous pouvez lire sur le diagramme
 - ✓ Courbe rouge = puissance du moteur
 - ✓ Courbe bleu = couple du moteur
 - ✓ Courbe jaune = consommation
2. À quel régime et à quelle charge le moteur fonctionne-t-il avec la consommation spécifique la plus faible ?
 - ✓ 1200 t/min (tours/minutes)
3. Vous circulez à 1100t/min en arrivant sur une montée. Vous devez accélérer. Expliquez la consommation sur le diagramme.
 - ✓ La consommation augmente car on a besoin de puissance (courbe rouge monte)
4. Doit-on toujours circuler dans la zone verte ?
 - ✓ Non, le régime moteur peut aussi se trouver en dessous de la zone verte /charge partielle
 - ✓ Oui, lorsque je suis en montée, la puissance est nécessaire / charge au-dessus de la zone verte
5. Quelle est la définition de la consommation spécifique ?
 - ✓ La consommation spécifique est le rendement énergétique du moteur
 - ✓ Consommation instantanée
6. Qu'est ce qui est décisif pour la consommation : le régime ou le couple ?
 - ✓ Le couple lorsque la consommation change sur la base de la charge / meilleur rendement moteur
 - ✓ Le régime lorsqu'on a besoin de puissance. La consommation augmente.

Consommation de carburant / Emission de gas / Bruit

Situation : Dans une entreprise de transport, le patron exige que les chauffeurs calculent la consommation mensuelle moyenne en l/100km. Tandis qu'un chauffeur est déçu de ses résultats malgré tous ses efforts de conduite économique, son collègue lui explique que les causes de cette consommation élevée peuvent également être techniques, comme un manque d'entretien ou la présence d'usure sur les véhicules à fort kilométrage.

Pouvez-vous expliquer ce que ce chauffeur voulait dire exactement ?

1. Citez 5 causes de mauvais entretien ?
 - ✓ Filtre à air/ à diesel encrassé
 - ✓ Huile de moteur usagée
 - ✓ Moteur usé
 - ✓ Gestion du moteur
 - ✓ Chaîne cinématique
2. De quelle façon un moteur usagé augmente-t-il les émissions polluantes ?
 - ✓ Pièces mécaniques moteur ont du jeu
 - ✓ Quantité d'injection de carburant mal ajustée
 - ✓ Huile pénètre dans la combustion
 - ✓ Turbo compresseur travaille moins efficacement
3. Pourquoi un filtre encrassé a-t-il une influence sur la consommation ?
 - ✓ Moteur dégage plus d'énergie
 - ✓ Mauvaise combustion
 - ✓ Augmentation de la consommation et réduction de la puissance
4. Pourquoi une huile de moteur usagée augmente-t-elle les émissions polluantes ?
 - ✓ Viscosité moteur
 - ✓ Substances étrangères dans la combustion, effet = lubrification moins bonne
5. Comment un défaut de turbocompresseur se manifeste-t-il ?
 - ✓ Performance moteur plus faible
 - ✓ Fumée sortie échappement
6. Quelles sont les causes qui augmentent les émissions polluantes au quotidien ?
 - ✓ Mauvaise qualité du diesel
 - ✓ Utilisation inappropriée du véhicule

Conduire un véhicule de nuit

Situation : Vous êtes en route avec votre train routier ou votre tracteur à sellette. Il se fait tard. La nuit tombe. La circulation n'est pas dense. Vous traversez une localité, avec des ronds-points, des rues serrées, un éclairage moyen etc. En sortant de la localité, vous empruntez maintenant une route qui n'est pas éclairée. Avec votre nouveau collègue de travail, vous discutez des différents risques et problèmes qui surgissent lors de la conduite de nuit.

Quels sont vos recommandations ?

1. Que percevez-vous moins dans l'obscurité ?
 - ✓ Le bord de la route est moins perceptible.
 - ✓ Les piétons et cyclistes sont plus difficilement identifiables.
 - ✓ La circulation au sens inverse est difficilement estimable (largeur des véhicules).
 - ✓ Le tracé de la route n'est pas pleinement visible.
 - ✓ Les signaux et les marquages sont plus difficilement identifiables.
2. Comment vous comportez-vous dans l'obscurité en tant que chauffeur ?
 - ✓ Adapter la vitesse en fonction des conditions de visibilité
 - ✓ Anticiper et planifier suffisamment à l'avance / distance de sécurité en localité
 - ✓ Maintenir une distance de sécurité suffisante
 - ✓ Le système d'éclairage de la remorque (gabarits) doit fonctionner correctement.
3. Que doit-on observer particulièrement dans l'obscurité en localité ?
 - ✓ Circuler avec les feux de croisement
 - ✓ Si possible, ne pas avertir en klaxonnant, seulement appel de phares
 - ✓ Prendre suffisamment large en tournant et observer les rétroviseurs
4. À quoi devez-vous prendre garde si vous avez une panne dans l'obscurité ?
 - ✓ Si possible éloigner le véhicule de la route, sécuriser la panne
 - ✓ Rendre le véhicule visible (feux clignotants et de position)
 - ✓ Installer le triangle de panne conformément aux règles en localité, hors localité et sur les autoroutes
 - ✓ Porter le gilet réfléchissant à l'extérieur du véhicule
 - ✓ Si nécessaire, informer la police
5. À quoi devez-vous vous attendre dans l'obscurité à la fin de l'automne, en hiver ou au printemps ?
 - ✓ Possibilité de routes glissantes (gel, neige, verglas)
 - ✓ Routes humides, pertes d'adhérence, force de frottement, charges
 - ✓ Présence de gibier, brouillard
6. Comment la vision se modifie-t-elle dans l'obscurité ?
 - ✓ Visibilité moindre
 - ✓ Vision en noir et blanc seulement
 - ✓ Faible contraste
7. En tant que conducteur, de quoi devez-vous tenir compte pour une conduite sûre ?
 - ✓ Aptitude à conduire, fatigue
8. Quels sont les moyens de lutter contre la fatigue
 - ✓ Chercher la prochaine aire de stationnement et faire une pause
 - ✓ Dormir est la seule solution

La dynamique de conduite : forces agissant sur les virages, accélération, décélération

Situation : un chauffeur circule du Tessin aux Grisons. Il entend à la radio que le tunnel du San Bernardino est fermé en raison d'un accident. Il devra emprunter l'ancienne route du col. Il informe le client par téléphone à Thusis qu'il sera probablement en retard. Du fait qu'il n'ait plus roulé avec le camion dans ces conditions de route (col), il se remémore les conseils et l'enseignement du formateur lors d'un cours OACP sur le sujet de la dynamique de conduite.

Qu'est-ce qui vous vient en plus tous à l'esprit ?

1. Quelles caractéristiques du véhicule sont importantes pour emprunter le col ?
 - ✓ Poids, dimensions (porte-à-faux, empattement)
 - ✓ État du véhicule
 - ✓ Réserve de carburant suffisante
2. Comment la conduite en col est-elle différente de la conduite en tunnel ?
 - ✓ Beaucoup de virages serrés
 - ✓ Fortes montées et descentes
 - ✓ Routes étroites, croisement difficile
 - ✓ Météo (des conditions routières hivernales sont aussi possibles en été)
3. Quelles sont les contraintes de conduite supplémentaires ?
 - ✓ Démarrage en côte et freinage en descente
 - ✓ Virages : adaptation des trajectoires et de la vitesse (forces latérales)
 - ✓ Circulation en sens inverse : manœuvres de freinage et de croisement, marches arrière éventuelles
4. Comment changer les vitesses de façon optimale, en tenant compte du poids du véhicule, de la puissance du moteur, de la boîte de vitesses et des conditions routières ?
 - ✓ En montée : circuler avec le rapport le plus élevé (plein gaz)
 - ✓ En descente : circuler dans la plage où le frein moteur ou le ralentisseur fonctionnent de manière optimale
 - ✓ En descente, prendre garde à une surchauffe du système de refroidissement
 - ✓ Ne freiner qu'avec le ralentisseur, sauf en cas de mauvaises conditions de route
5. Un animal surgit sur la route et se précipite sur votre véhicule. Comment vous comportez-vous ?
 - ✓ Procéder à une manœuvre d'évitement et rester sur la route ou effectuer un freinage d'urgence
6. Qu'entendez-vous par dynamique de conduite ?
 - ✓ Les forces agissant sur un véhicule en mouvement (forces transversales et longitudinales)
7. Donnez des exemples, comment les forces agissent-elles ?
 - ✓ En freinant, l'essieu avant est fortement chargé et l'essieu arrière est soulagé
 - ✓ En freinant dans les virages il y a un risque de survirage
 - ✓ Dans les virages ce sont les forces latérales qui agissent
8. Comment les différentes forces agissent-elles sur le chargement ?
 - ✓ Un chargement mal arrimé peut se détacher
 - ✓ Si le chargement bouge (à l'avant, sur les côtés, à l'arrière), le centre de gravité sera modifié.
 - ✓ Des à-coups sont possibles, il y a alors un danger de retournement

Dynamique de conduite : conduire avec des remorques

Situation : Un conducteur transporte sur son véhicule tracteur des éléments en béton d'une hauteur de 1,5m. Le poids du chargement est de 8000kg. Sur la remorque, le même chargement est chargé. Avant son départ, un collègue expérimenté lui dit : « N'oublie pas que le véhicule tracteur avec son chargement a maintenant un centre de gravité inférieur à la remorque. Pense à la dynamique de conduite ! »

Que voulait dire son collègue de travail ? Comment adaptez-vous votre façon de conduire à un tel chargement ? Qu'en serait-il si vous conduisez un camion-citerne ?

1. À quoi votre collègue de travail voulait vous rendre attentif ?
 - ✓ Plus le centre de gravité est élevé, plus le risque que le véhicule se retourne est élevé.
2. Quelles forces agissent dans les virages et comment agissent-elles sur le véhicule tracteur et la remorque ?
 - ✓ Force de maintien latéral
 - ✓ Force centrifuge
 - ✓ Si la force centrifuge est plus élevée que la force de maintien latérale le véhicule peut se retourner
 - ✓ Dans le virage, la force centrifuge peut agir plus fortement sur la remorque (mv^2/r)
3. Quels facteurs peuvent renforcer les effets de la force centrifuge ?
 - ✓ Répartition du chargement trop élevée (par rapport au centre de gravité)
 - ✓ Liquides, charges suspendues
 - ✓ Chargement arrimé incorrectement
 - ✓ Vitesse trop élevée
4. Comment peut-on éviter le retournement du véhicule dans un virage ?
 - ✓ Adapter la vitesse avant le virage
 - ✓ Corriger la direction de manière appropriée s'il y a assez de place
5. Que peut-il se produire dans les virages étroits, lors de bifurcations ou dans les ronds-points si le chargement n'est pas arrimé correctement ?
 - ✓ Le chargement peut glisser s'il n'est pas correctement arrimé
 - ✓ Le véhicule peut se retourner ou glisser
 - ✓ La remorque peut se retourner
6. Comment peut-on réduire le risque de retournement par un arrimage correct ?
 - ✓ Une répartition correcte de la charge (à l'aide du plan de répartition du poids)
 - ✓ Le chargement doit être arrimé correctement (liaison au sol, uniformité)
 - ✓ Maintenir le centre de gravité bas
7. Quel comportement devez-vous adopter lors de la conduite de véhicules-citernes ?
 - ✓ Le centre de gravité du chargement liquide change continuellement par l'effet de vague. Ainsi on doit circuler de manière particulièrement prudente avec ces véhicules
 - ✓ Attention : Après le freinage, à l'arrêt, la totalité du liquide est encore projetée vers l'avant !

Conditions extérieures : conditions routières

Situation : Après la fin de sa formation OACP, un nouveau jeune conducteur débute un emploi au sein de l'entreprise de construction génie civil. Lors de son premier jour de travail, le responsable des transports lui dit : « Au début, tu travailleras en tant que chauffeur tournant. De cette manière tu pourras te familiariser avec les différentes missions qu'un conducteur de chantier doit connaître. En particulier, tu devras circuler sur les sols de nature différente. »

En tant que conducteur de chantier, quelles sont les mesures et les règles de sécurité que vous devez respecter ?

1. À quoi le conducteur peut-il s'attendre concernant le genre de sol et de revêtement ?
 - ✓ Terre non compacte ou graviers
 - ✓ Sols mal consolidés
 - ✓ Fortes montées et/ou pentes
2. Quels sont les dangers lorsque vous travaillez avec un pont basculant dans une carrière de gravier ?
 - ✓ Enfoncement des roues
 - ✓ Basculement sur des tas de terre ou gravier
 - ✓ Enlèvement ou glissement
3. Quels sont les dangers lors du travail avec un camion à benne basculante
 - ✓ Lors du chargement et du déchargement, il faut tenir compte du sol afin qu'aucun dégât ne soit provoqué aux routes et au lieux
 - ✓ Camion et bennes (???) : Appuis non déployés
4. Quels sont les dangers dans les montées et les descentes ?
 - ✓ Risque d'enlèvement
 - ✓ Risque de glissement/Perte d'adhérence
5. Comment pourrait-on éviter dans la mesure du possible, des dangers par avance ?
 - ✓ S'informer préalablement sur la situation
 - ✓ Planification de l'itinéraire et des centres de transbordement
6. À quoi faites-vous attention lorsque vous devez décharger des pavés sur une place devant une maison ?
 - ✓ Le sol peut ne pas être bien consolidé.
 - ✓ En roulant avec des véhicules automobiles lourds, des dégâts peuvent se produire
7. Vous devez emprunter un chantier à sol tendre, voire instable. Quel est votre comportement ?
 - ✓ Explorer les lieux d'abord à pieds
 - ✓ Emprunter les endroits instables avec la prudence nécessaire
8. Sur quoi faut-il compter après avoir circuler sur un sol tendre ?
 - ✓ À des cailloux entre les roues jumelées

Conduite extérieure : conditions climatiques

Situation : Après votre journée de travail, vous retrouvez vos collègues autour d'un verre. Un collègue vous fait lire un titre de journal sur un accident de circulation impliquant un camion. Une discussion sur les raisons de l'accident s'engage. «C'est clair, le chauffeur ne conduisait pas de manière préventive !! » s'écrie le plus jeune conducteur. « Ah bon ! » lui répondez-vous ! «Mais qu'entends-tu par une conduite préventive ? »

Quelle réponse attendez-vous ? (*plutôt que que lui répondriez-vous ?*)

1. Vous circulez en colonne. Décrivez la façon de conduire préventive
 - ✓ Regarder plus au loin
 - ✓ Observer une distance de sécurité suffisante
2. Un jour d'été, vous arrivez dans la circulation des pendulaires. Avec dangers devez-vous compter et comment vous comportez-vous ?
 - ✓ S'attendre aux erreurs des autres
 - ✓ Un manque de concentration dû à la chaleur
 - ✓ Bousculade, agressivité
 - ✓ Maintenir la distance de sécurité
 - ✓ Manière de conduire calme et régulière
3. Vous circulez de nuit et il pleut. Quels sont les dangers et comment vous comportez-vous ?
 - ✓ Conditions de visibilité réduite
 - ✓ Danger d'éblouissement avec la chaussée humide
 - ✓ Adapter la vitesse, augmenter les distances de sécurité
 - ✓ Technique du regard (regarder le plus possible en avant)
4. Commuter en feux de croisement à temps, ne pas regarder la lumière des véhicules circulant en sens inverse
 - ✓ Il a commencé à neiger au petit matin. À quoi devez-vous vous attendre et comment vous comportez-vous ?
 - ✓ Véhicules de déneigement ou déneigement inexistant
 - ✓ Éviter, si possible, les routes de montagnes en pente
 - ✓ Planifier suffisamment de temps
 - ✓ Adapter la vitesse
 - ✓ Freiner prudemment, ne pas utiliser le ralentisseur ou prudemment
5. Vous entrez dans un tunnel. Le trafic est très dense. À quoi devez-vous vous attendre et comment vous y préparer ?
 - ✓ Embouteillage, accident, vision périphérique diminuée
 - ✓ Regarder le plus en avant possible
 - ✓ Maintenir une distance de sécurité
6. Comment vous comportez-vous lors d'un embouteillage dans un tunnel ?
 - ✓ Feux de panne

 - ✓ Libérez la place pour les véhicules de sauvetages
 - ✓ Maintenir une distance de sécurité
7. Comment constatez-vous si la distance de sécurité suffit par rapport au véhicule qui précède ?
 - ✓ Règle des deux secondes / votre vitesse au compteur :2 (80km/h = min. 40m)
8. Nommez au moins 3 facteurs qui influencent votre comportement routier, conduite et stress ?
 - ✓ État de la circulation

- ✓ Conditions météorologiques
- ✓ Moment de la journée, période de l'année
- ✓ Comportement des autres partenaires de la circulation

Freins : systèmes de freinage

Situation : Vous vous préparez à l'examen OACP avec vos collègues. Chacun se prépare sur le thème des freins. Il s'agit de décrire l'application des systèmes de freinage dans les différentes conditions. Par exemple :

- à pleine charge sur une autoroute, trafic dense
 - lors de conditions climatiques difficiles (fortes pluies, chute de neige,...)
 - circulation hivernale dans un quartier d'habitation au travers de rues étroites
 - circulation en plein air sur un col routier
 - circulation dense, centre-ville fin s'après-midi
 - tôt le matin, à la fin de l'automne sur une route traversant la forêt
1. Vous circulez à pleine charge utile sur l'autoroute. Il y a un trafic dense et une pluie intense continue. Avec quels dangers devez-vous compter et comment vous comportez-vous ?
 - ✓ Un embouteillage peut se produire soudainement
 - ✓ Le danger d'aquaplaning est réel
 - ✓ Circuler avec précaution, réduire la vitesse
 - ✓ Garder une distance de sécurité suffisante
 - ✓ Se préparer à freiner (frein de service)
 2. Vous circulez par des conditions hivernales dans un quartier d'habitation avec des routes en pente. Quels sont les dangers et comment devez-vous vous comporter ?
 - ✓ Véhicules de déneigement ou déneigement inexistant
 - ✓ Des enfants jouant (luge)
 - ✓ Freiner principalement avec le frein de service
 - ✓ Ne pas appliquer de ralentisseur ou alors prudemment (risque de dérapage)
 - ✓ Chaîner
 3. Vous circulez sur un col alpin en pleine été par beau temps. Qu'est-ce que cela signifie pour le freinage ?
 - ✓ Appliquer la pédale de frein de telle sorte que les freins ne surchauffent pas (fading)
 - ✓ Sélectionner une vitesse de telle sorte que le véhicule puisse être retenu par le ralentisseur
 4. Vous circulez en direction du centre-ville en fin d'après-midi dans le trafic en Stop and Go. Comment vous comportez-vous ?
 - ✓ Adapter la vitesse
 - ✓ Garder la distance de sécurité
 - ✓ Se préparer à freiner, frein de service
 5. Vous circulez au petit matin à la fin de l'automne sur une route à travers la forêt. Qu'est ce que cela signifie pour vous ?
 - ✓ Présence de feuilles mortes sur la route
 - ✓ Chaussées mouillées (éblouissement)
 - ✓ Conditions de visibilité défavorables
 - ✓ Adapter sa vitesse
 6. Nommez-moi les systèmes de freinage existants sur un véhicule lourd
 - ✓ Frein à air comprimé, frein de service double-circuit
 - ✓ Frein de stationnement, frein de secours
 - ✓ Frein-moteur
 - ✓ Ralentisseur sans entretien, retardateur
 7. Résumez les avantages d'un système de freinage électronique (ABS)
 - ✓ Optimisation de processus de freinage
 - ✓ Temps de réaction des freins plus court

- ✓ Relation entre le moteur, la boîte à vitesse et le retardateur
 - ✓ Usure régulière des pièces d'usure
8. Nommez les deux conditions extérieures principales qui ont une importance particulière au freinage
- ✓ Forte pente
 - ✓ Conditions atmosphériques défavorables (neige, glace, forte pluie)

Lacunes techniques

Situation : Lors du contrôle de départ, vous constatez que les essuie-glaces ne fonctionnent pas. Vous cherchez la cause et vous déterminez que le fusible est défectueux.

Veillez procéder au changement du fusible

1. Préparation
 - ✓ Ouvrir le manuel d'utilisation et chercher les informations concernant les fusibles
 - ✓ Déterminer l'emplacement de la boîte à fusibles et l'ouvrir
2. Un fusible d'un autre ampérage peut-il être utilisé ?
 - ✓ Si l'ampérage est trop faible, le fusible ne résiste pas.
 - ✓ Si l'ampérage est trop haut, il risque d'endommager le système.
 - ✓ Extraire le fusible défectueux
3. Identifier le fusible défectueux
 - ✓ Extraire le fusible
 - ✓ Contrôler visuellement s'il s'agit bien d'un fusible défectueux
4. Quelles seraient les conséquences si vous réparez provisoirement avec du papier argenté ?
 - ✓ Risque d'incendie technique voire d'un court-circuit et début d'incendie réel
5. Remplacer le fusible défectueux
 - ✓ Lire et expliquer l'ampérage du fusible défectueux
 - ✓ Différencier oralement la tension (Voltage) et l'ampérage (Amp)
 - ✓ Insérer un fusible identique
6. Vérifier le fonctionnement
 - ✓ Vérification du fonctionnement du système défectueux
 - ✓ Remonter dans le véhicule et contrôler
 - ✓ Conserver le fusible défectueux pour son remplacement (service atelier ou technique de l'entreprise)

Contrôle et maintenance : contrôle de sécurité

Situation : Après une journée de travail, vous rentrez à l'entreprise. Avant de finir votre journée, vous effectuez le service parc journalier de votre véhicule qui sera utilisé par l'un de vos collègues pendant vos vacances.

Veillez procéder au service parc journalier, et expliquer l'ensemble de votre démarche, étape après étape.

1. Première étape du service

- ✓ Utiliser le manuel d'utilisation
- ✓ Vérifier le niveau du carburant et faire le plein si besoin

Que faites-vous si votre véhicule est parké dehors ?

- ✓ Sécuriser le véhicule contre le mouvement inopiné
- ✓ Sécuriser le véhicule contre le vol, attention à la marchandise si chargée

2. Contrôles techniques, tour de l'ensemble, contrôles visuels

- ✓ Pneus
- ✓ Fixation parties mobiles
- ✓ Pont ou plaque élévatrice verrouillée depuis l'intérieur
- ✓ Contrôle de l'état des bâches, des caisses, pare-brise, éclairages, essuie-glaces
- ✓ Fuites éventuelles

Que contrôlez-vous au niveau des roues ? Quelles sont les pièces mobiles du véhicule à contrôler ?

- ✓ Profil des pneus, pression, flancs, jantes, corps étrangers
- ✓ Cale de roue, roue de secours, caisses de rangement, matériel d'arrimage

3. Travaux de rangement et de nettoyage

- ✓ Propreté, vitres, éclairage, plaque d'immatriculation
- ✓ Rétroviseurs
- ✓ Intérieur cabine
- ✓ Ranger et ordonner les documents de suivi

Vous constatez une fuite, une panne ou des éléments de sécurité défectueux. Que faites-vous ?

- ✓ J'informe le responsable et rempli une feuille de réparation

4. Contrôle des niveaux, contrôle du fonctionnement de l'installation électrique

- ✓ Vérification des niveaux selon le manuel d'utilisation
- ✓ Klaxon (route et urbain)
- ✓ Essuie-glaces
- ✓ Système électrique
- ✓ Dispositif d'éclairage

5. Quelles sont les valeurs disponibles pour la pression des pneus, le contrôle des niveaux de votre véhicule ?

- ✓ Toutes ces valeurs sont atteignables dans le manuel d'utilisation

6. Dernière étape du service parc journalier

- ✓ Journée terminée, le tachygraphe est sur pause
- ✓ J'éjecte ma carte tachygraphe ou je remplis mon disque et le classe (28 derniers jours)
- ✓ Je ferme mon véhicule.
- ✓ Je retourne vers la dispo pour rendre les clés et rapports si besoin

Opération technique : montage des chaînes à neige

Situation : Vous conduisez votre véhicule en direction du Gothard. À l'approche du col, le panneau « chaînes à neige obligatoire » est enclenché.

Veillez effectuer le montage des chaînes à neige sur votre véhicule. Détaillez vos explications.

1. Arrêter le véhicule
 - ✓ Arrêter si possible le véhicule hors de la chaussée, place prévue à cet effet, toujours dans les meilleures conditions
 - ✓ Sécuriser le véhicule (frein de service et préparer la cale)
 - ✓ Mettre le triangle de signalisation si besoin (50 mètres)
2. Combien de chaînes à neige devez-vous monter sur un véhicule 3 essieux ?
 - ✓ Un jeu de chaîne doit être monté sur l'essieu propulseur
3. Préparer le véhicule
 - ✓ Option 1 : monter sur la cale en bois prévu à cet effet, la placer sous la roue jumelée intérieur
 - ✓ Option 2 : si le sol le permet, placer a chaîne devant le pneu et rouler dessus
4. Peut-on monter les chaînes anti-patinage lorsque le signal « chaînes à neige obligatoire » est indiqué ?
 - ✓ Non
5. Montage des chaînes à neige
 - ✓ Monter sur la cale et monter vos chaînes à neige dans le bon sens tout en expliquant les étapes à suivre
 - ✓ Lorsqu'elles sont bien montées, tendre fortement et vérifier l'espace d'1cm entre la surface de la chaîne et le pneu
6. Comment devez-vous entretenir les chaînes à neige pendant et après leur utilisation ?
 - ✓ Nettoyer vos chaînes dès que vous le pourrez à l'eau et au savon
 - ✓ Laisser les sécher et éventuellement appliquer un spray de protection
7. Fin de la procédure
 - ✓ Expliquer que vous retendrez vos chaînes après 100 ou 200 mètres
 - ✓ Démontez vos chaînes et ranger les correctement

Préparation à la course

Situation : Vous travaillez dans une petite entreprise de transport de marchandises. Votre chef vous contacte et vous informe qu'il a acheté un véhicule d'occasion (camion remorque) avec lequel vous devrez effectuer un transport demain matin.

Veillez effectuer le contrôle complet du véhicule avant votre départ. Détaillez vos explications, étape par étape.

Début du contrôle

1. Mettre le tachygraphe en service
 - ✓ Vérifier le permis de circulation
 - ✓ Comparer les numéros de plaque du camion et de la remorque
 - ✓ Licence de transport
 - ✓ Vérifier la date de validité des documents
2. Quels sont les documents obligatoires ?
 - ✓ Permis de circulation
 - ✓ Doc entretien et anti-pollution
3. Contrôle des équipements de sécurité
 - ✓ Triangle de signalisation
 - ✓ Cale roue (camion et remorque)
 - ✓ Extincteur 6kg/ Adr 2x6kg
 - ✓ Chaînes à neige (si conditions hivernales, requises)
4. Quelles sont les informations qui vous indiquent que l'extincteur est utilisable ?
 - ✓ Plombage de sécurité
 - ✓ Date de la prochaine expertise
 - ✓ Étiquettes assurance incendie (AEAI)
5. Tour du véhicule
 - ✓ Regarder sous le véhicule (fuites éventuelles, ...)
 - ✓ Pneus
 - ✓ Fixation des parties mobiles (roue de secours, caisses de rangement, fixation cales de roue)
 - ✓ Bâches et crochets, état général
6. Que contrôlez-vous au niveau des roues et pneus ?
 - ✓ Profil et état du pneu (flanc, coupures, corps étrangers, ...)
 - ✓ Pression du pneu (ne pas hésiter à taper dans les pneus)
 - ✓ Écrous des roues, trace de rouille éventuelle
7. Propreté, contrôles de niveaux, contrôle de fonctionnement
 - ✓ Contrôle visuel de l'éclairage, pare-brise, plaque d'immatriculation...)
 - ✓ Contrôles des niveaux selon le manuel d'utilisation
 - ✓ Liquide lave-glace, liquide refroidissement
 - ✓ État des balais essuie-glaces
 - ✓ Système électrique (klaxon, essuie-glaces, dégivrage ou ventilation)
8. Que faites-vous juste avant le départ ?
 - ✓ Contrôle du bon fonctionnement des freins de service et auxiliaire
9. Préparer le véhicule et le mettre en marche
 - ✓ Réglage du siège
 - ✓ Réglage rétroviseurs
 - ✓ Tableau de bord (témoins allumés à contrôler)
 - ✓ Klaxon
10. Que contrôlez-vous enfin lorsque le moteur tourne ?
 - ✓ Bruit moteur
 - ✓ Échappement et nature de la fumée d'échappement

- ✓ Nature et odeur de l'Ad Blue en cas de fuite (forte odeur et picotement des yeux)

Pontage du véhicule

Situation : Après avoir parquer votre véhicule dans l'entreprise pour le weekend, vous vous rendez compte le lundi matin que les batteries sont « à plat ». Avec l'aide d'un de vos collègues, votre seule alternative est de ponter votre véhicule en respectant les mesures de sécurité.

Veillez effectuer le pontage des batteries sur votre véhicule. Détaillez vos explications, étape par étape.

1. Préparation
 - ✓ Consulter le manuel d'utilisation
 - ✓ Accéder à la batterie
 - ✓ Enlever les clés du contact avant toute intervention sur la batterie
 - ✓ Travailler si besoin avec des gants et si besoin des lunettes
 - ✓ Vérifier la tension sur les deux véhicules
 - ✓ Contrôler la propreté des pôles de la batterie
2. Que se passerait-il si la masse (noir) était d'abord connectée ?
 - ✓ Étincelles sitôt que l'on touche le câble rouge (+)
 - ✓ Une mauvaise manipulation peut produire une explosion de la batterie
3. Pontage de la batterie
 - ✓ Relier le pôle + du véhicule assistant au pôle + du véhicule en panne à l'aide du câble rouge
 - ✓ Relier ensuite le pôle – (masse) du véhicule en panne au pôle – du véhicule assistant
 - ✓ Si hiver ou batterie du véhicule assistant faible, laisser tourner le véhicule assistant
4. À quoi reconnaît-on que la batterie est en charge
 - ✓ Témoin de contrôle de charge allumé ou tableau de bord indiquant la charge de la batterie (voir manuel)
5. Démarrage du moteur
 - ✓ Démarrer le moteur du véhicule assistant
 - ✓ Démarrer le moteur du véhicule assisté et le laisser tourner quelques minutes avant d'enlever les câbles
6. Quelle est la procédure générale pour le contrôle et l'entretien de la batterie ?
 - ✓ Vérifier régulièrement l'état des pôles (graisse spéciale à appliquer)
 - ✓ Vérifier le serrage des fixations et des colliers (vibrations)
 - ✓ Vérifier si la batterie est sèche surtout avant toute opération de pontage
7. Enlever les câbles
 - ✓ Enlever d'abord le câble noir du véhicule assisté, puis le noir assistant
 - ✓ Enlever le câble rouge du véhicule assistant, puis du véhicule assisté

Lacunes techniques : Éclairage

Situation : Lors du contrôle de départ, le témoin vous indique « feux de remorques défectueux ». Vous faites le tour de véhicule, vous constatez que c'est l'ampoule du feu arrière droit. Vous disposez d'ampoules de rechange.

*Veillez déterminer le défaut et quel **optique devra peut être réparé**. Remplacez l'ampoule défectueuse. Expliquez la procédure à suivre à votre expert.*

1. Extraire l'ampoule
 - ✓ Extraire le verre du feu
 - ✓ Extraire l'ampoule défectueuse
2. Est-il possible d'utiliser une ampoule avec un autre voltage ?
 - ✓ En cas d'utilisation d'une ampoule 24 Volts (au lieu d'une 12 Volts), celle-ci va lâcher
 - ✓ La luminosité est insuffisante en cas d'une ampoule 12 Volts
3. Déterminer l'ampoule de rechange appropriée
 - ✓ Examiner l'ampoule défectueuse
 - ✓ Lire les Volts et Watts et en expliquer la définition
 - ✓ Comparaison avec l'ampoule de rechange
 - ✓ Choisir l'ampoule identique
4. Que se passe-t-il si le nombre de Watts de l'ampoule de rechange est trop faible ?
 - ✓ La luminosité est insuffisante
5. Remplacer l'ampoule défectueuse par la nouvelle
 - ✓ Observer la propreté, ne pas toucher le verre
 - ✓ Insérer l'ampoule
 - ✓ Poser le verre du phare
6. Vérifier le fonctionnement
 - ✓ Au besoin demander l'aide d'une tierce personne
 - ✓ Contrôle du fonctionnement
 - ✓ Conserver l'ampoule défectueuse pour procéder à son remplacement

Dangers lors de travaux sur le véhicule

Situation : Votre patron vous charge d'introduire un nouveau chauffeur. Vous devez charger votre véhicule de différentes marchandises. Vous effectuez votre manœuvre à quai, puis débutez votre formation avec le nouveau chauffeur. Le but étant de lui apprendre les mesures de protections claires pour votre sécurité lors de travaux liés au chargement et manipulation d'engins de chargement.

Veillez montrer les différentes mesures de sécurité au travail. Prenez place dans un véhicule et démontrez toutes ces mesures (ergonomie, travail sur la rampe de chargement, ...) à votre collègue

1. Vous arrivez à l'entreprise. Vous mettez le camion à quai et vous êtes assis derrière le volant.
 - ✓ Sécurisez le véhicule avec le frein de stationnement
 - ✓ Couper le moteur
 - ✓ Descendre correctement (les 3 points d'appui)
 - ✓ Sécuriser le véhicule avec la cale
2. Quelles charges sont raisonnables pour les conducteurs de 35 ans, 50 ans et plus ?
 - ✓ Environ 16-20 kg (voir diagramme du cours)
3. Vous êtes sur la rampe. Préparer le déchargement de vos marchandises.
 - ✓ Ouvrir les portes ou descendre la plaque élévatrice
 - ✓ Distance réglementaire, déployer la rampe (le cas échéant, demander au responsable de quai si présent)
 - ✓ Attention à l'environnement (lumière du jour ou du hall), aux chutes éventuelles dues aux différentes marchandises, glissade si sol ou rampe humide
 - ✓ Attention aux autres personnes présentes sur le quai
4. Quels sont les appareils de manutention qu'un conducteur sans formation peut utiliser ?
 - ✓ Transpalette
 - ✓ Diable
 - ✓ Chariot à timon
5. Manipulation des marchandises
 - ✓ Soulever correctement (seul ou à 2)
 - ✓ Assurer votre position au sol, saisir la charge de manière sûre
 - ✓ Maintenir la charge près du corps
 - ✓ Soulever la charge avec le dos plat
 - ✓ S'accroupir et pousser avec les jambes
 - ✓ Utiliser de l'aide ou des engins appropriés
6. Que faites-vous si le matériel n'est pas adapté ? si certaines des marchandises sont endommagées ?
 - ✓ Je ne prends pas le risque de manipuler des marchandises sans le matériel de sécurité adéquat.
 - ✓ Je ne déplace aucune marchandise à bord d'un engin nécessitant un permis.
 - ✓ Je signale les marchandises endommagées et les charge sur accord du responsable.
7. Préparer le départ. Contrôles avant le départ. Prochain client.
 - ✓ Je repositionne la rampe.
 - ✓ J'enlève les cales.
 - ✓ Je laisse le nouveau conducteur prendre en charge son véhicule.
 - ✓ Il remonte et effectue les réglages du siège, des rétroviseurs.
 - ✓ Il avance et je ferme les portes.

- ✓ Il contrôle les documents de transport, le prochain client et éventuellement l'itinéraire
- ✓ Port de la ceinture pour les deux

Véhicule et équipements de sécurité pour les passagers

Situation : En tant que nouveau conducteur dans votre entreprise, vous devez vous familiariser avec les différentes tâches et procédures se rapportant au véhicule, à sa technique et à la sécurité. Vous serez le « conducteur joker » de l'entreprise qui sera donc amené à effectuer tout type de remplacement. D'ailleurs, demain vous remplacerez un collègue malade. C'est le matin, vous ne connaissez rien du véhicule que votre entreprise vous a confié.

1. Début du contrôle
 - ✓ Mettre le tachygraphe en service
 - ✓ Vérifier le permis de circulation
 - ✓ Vérifier la date de validité des documents
2. Quels sont les documents obligatoires ?
 - ✓ Permis de circulation
 - ✓ Doc entretien et anti-pollution
3. Contrôle des équipements de sécurité
 - ✓ Triangle de signalisation
 - ✓ Chaînes à neige (si conditions hivernales, requises)
4. Quelles sont les informations qui vous indiquent que l'extincteur est utilisable ?
 - ✓ Plombage de sécurité
 - ✓ Date de la prochaine expertise
 - ✓ Étiquette assurance incendie (AEAI)
5. Tour du véhicule
 - ✓ Regarder sous le véhicule (fuites éventuelles, ...)
 - ✓ Pneus
 - ✓ Fixation des parties mobiles
 - ✓ État général
6. Que contrôlez-vous au niveau des roues et des pneus ?
 - ✓ Profil et état des pneus (flanc, coupures, corps étrangers, ...)
 - ✓ Pression des pneus (ne pas hésitez à taper dans les pneus)
 - ✓ Écrous des roues, traces de rouille éventuelles
7. Propreté, contrôles de niveaux, contrôle de fonctionnement
 - ✓ Contrôle visuel de l'éclairage, pare-brise, plaque d'immatriculation...)
 - ✓ Contrôles des niveaux selon le manuel d'utilisation
 - ✓ Liquide lave-glace, liquide refroidissement
 - ✓ État des balais essuie-glaces
 - ✓ Système électrique (klaxon, essuie-glaces, dégivrage ou ventilation)
8. Que faites-vous juste avant le départ ?
 - ✓ Contrôle du bon fonctionnement des freins de service et auxiliaire
9. Préparer le véhicule et le mettre en marche
 - ✓ Réglage du siège
 - ✓ Réglage rétroviseurs
 - ✓ Tableau de bord (témoins allumés à contrôler)
 - ✓ Klaxon
10. Que contrôlez-vous enfin lorsque le moteur tourne ?
 - ✓ Bruit moteur
 - ✓ Échappement

Appareil RPLP*Questions*

1. Que signifie une lampe allumée en haut à gauche de l'appareil ?
 - ✓ Si la lampe est verte, l'appareil de saisie est réglementaire.
 - ✓ Si la lampe est rouge, cela indique une erreur ou un dysfonctionnement.
2. Veuillez interpréter l'affichage à l'écran de saisie
 - ✓ Kilométrage journalier
 - ✓ Heure
 - ✓ Date
 - ✓ Kilomètre total
 - ✓ Si une remorque est attelée, elle sera indiquée.
3. Quelles sont les obligations du chauffeur en rapport avec la RPLP ?
 - ✓ Le chauffeur doit contribuer à la bonne utilisation de l'appareil de saisie lors de chacun de ses déplacements soumis à la redevance.
 - ✓ En cas de messages d'erreur ou de dysfonctionnements, il doit les inscrire dans le formulaire d'enregistrement manuel et faire contrôler son appareil.
4. Que devez-vous faire lorsque l'appareil ne fonctionne pas ou tombe en panne ?
 - ✓ Cet appareil devra être réparé dans le délai fixé par l'administration des douanes. Dans le cas contraire, le permis de circulation et les plaques d'immatriculations pourront être retirés.
 - ✓ Le chauffeur devra dans ce cas précis utiliser le formulaire d'enregistrement, obligatoire dans le véhicule.
5. Quelles sont les zones frontalières qui peuvent être empruntées par les véhicules soumis à la redevance ?
 - ✓ Les zones frontalières mentionnées par l'administration des douanes
 - ✓ Les offices de douane ayant un faible trafic ne sont pas équipées de balises.
 - ✓ Les véhicules équipés d'un appareil de saisie n'emprunteront ces offices de douanes que durant les horaires officiels.
6. Quels sont les véhicules soumis à la RPLP ?
 - ✓ Automobiles de transport
 - ✓ Remorque de transport pour autant que le poids total soit supérieur à 3,5t
7. Existe-t-il une différence entre les appareils de saisie montés sur les camions et les véhicules semi-remorque ?
 - ✓ Les appareils sont identiques sur tous les véhicules.
8. Les autocars ou les bus de ligne articulés sont-ils équipés et soumis à la RPLP ?
 - ✓ Non, les autocars et les autobus articulés ne sont pas équipés.
 - ✓ Les autocars et les véhicules de plus de 3,5t sont soumis à la RPLP (redevance forfaitaire en fonction du poids total)

Transport de personnes

Situation: En tant que chauffeur-guide dans l'entreprise « Eurotour » vous conduisez un groupe de 25 passagers pour un voyage d'une journée. Le groupe de 25 passagers voyage dans un autocar de 35 places. L'itinéraire part de Berne en passant par Thoun (via le Gürbetal) et Interlaken (le long du bord du lac droit). Arrêt à midi à Brienz. Ensuite, on continue par le col du Brünig pour arriver à Hergiswil (visite de la fabrique « Glasi ») on passe par Luzern et on revient à Berne en passant par l'Emmental.

Action: Veuillez saluer vos passagers (les experts ici présents) par le micro portatif avant le départ. Utilisez les indications sur la fiche et complétez celle-ci avec les indications légales obligatoires concernant les prescriptions de sécurité !

« Mesdames, Messieurs bonjour, je m'appelle CHAUFFEUR et je serai votre chauffeur pour la journée. Avant de parler de l'itinéraire, je vous rappelle que depuis le 1^{er} janvier 2005 la ceinture de sécurité est obligatoire dans les cars d'excursion. Je vous informe également que les déplacements sont interdits sauf pour vous rendre au WC. Pour la suite, nous allons emprunter la route du Col du Brünig en direction de Lucerne. Bon voyage à tous ! »

Situation: Vous êtes en route pour une grosse manifestation avec un groupe de personnes joyeuses. Pendant le voyage, vous remarquez qu'il y a continuellement des passagers qui se déplacent dans le couloir du milieu pour discuter avec d'autres passagers. En plus, au milieu d'un trafic dense dans une ville qui vous est inconnue, quelques passagers souhaitent que vous mettiez de la musique d'un CD apporté par l'un d'eux.

Comment vous comportez-vous dans de telles situations ?

J'informe les passagers avec le micro que pour leur sécurité ils doivent rester assis. Si cela ne suffit pas, je m'arrête dans un endroit sécurisé et je fais le point de la situation sur la façon dont se déroule le voyage.

Questions:

À quoi pouvez-vous être confronté, si vous devez transporter un groupe de passagers joyeux ?

- Bruit
- Personnes qui veulent se lever durant le trajet

Dans quelles circonstances devez-vous parfois fixer des limites ?

- Dans le cas où la sécurité du transport est menacée
- Si les passagers dérangent le chauffeur
- S'il y a le ton qui monte entre certains passagers

Est-il permis de transporter des passagers debout dans les couloirs ?

- Non, en principe il est interdit de transporter des passagers dans le couloir

Y a-t-il des exceptions ?

- Oui en trafic de ligne mais pour autant que le nombre de passager à transporter debout soit inscrit sur le permis de circulation.

Comment réagissez-vous, si les passagers se déplacent dans le véhicule de la manière décrite précédemment ?

- Avec le micro, je leur demande de reprendre leurs places
- Au besoin, je m'arrête pour faire le point de situation
- Si cela dégénère, j'appelle la police pour les prendre en charge
- Selon OTVM, je n'ai pas le droit d'exclure un passager sauf s'il met en danger le transport.

Comment réagissez-vous par rapport à leur désir de musique dans la circulation en ville ?

- Je leur explique la situation me demande une grande concentration et que c'est avec plaisir que je leur mettrai de la musique à un autre moment du voyage.

Quelle est votre position par rapport à des personnes joyeuses dans le véhicule ?

- Tant qu'elles ne perturbent pas le transport et que le niveau sonore est acceptable, je ne fais rien de plus
- Si le niveau sonore monte, je fais une annonce au micro en leur demandant de faire attention car j'ai besoin de pouvoir garder toute mon attention sur la route.

Situation: Vous circulez avec votre autocar sur l'autoroute. Il fait chaud et il y a un trafic dense en colonne. Comme c'est fréquemment le cas dans les pays du sud, tous les usagers de la route n'observent pas les distances de sécurité nécessaires. En tant que conducteur, vous êtes sur vos gardes pour éviter un freinage d'urgence. Comment vous préparez-vous dans cette situation.

J'augmente si possible la distance de sécurité avec le véhicule qui me précède. Au besoin je diminue ma vitesse. Je reste sur mes gardes et je suis prêt à toutes éventualités.

Questions:

Que faites-vous pour éviter des freinages d'urgence ?

- Ralentir
- Augmenter la distance

Malgré tout, il faut toujours s'attendre à des freinages d'urgence. Quelles mesures les plus importantes prenez-vous avant le départ en route ?

- J'effectue, lorsque je suis encore seul dans le véhicule, un test de freinage

Que pourrait-il se passer en cas de freinage d'urgence?

- Les passagers pourraient se blesser et je risque d'endommager le véhicule

Qu'entreprenez-vous, si quelqu'un s'est blessé sérieusement lors d'un freinage d'urgence ?

- J'appelle immédiatement les secours et je lui donne les 1ers soins

Quelles tâches incombent également au conducteur après avoir pris les premières mesures importantes ?

- Assurer la sécurité des autres passagers
- Éventuellement faire la circulation en attendant les secours
- Avec l'aide d'un ou de plusieurs passagers, gérer la situation en fonction du lieu où je me trouve (faire la circulation, signe de ralentir...)

Qu'arrive-t-il au reste du groupe de voyageurs si une visite médicale chez le médecin ou à l'hôpital est nécessaire ? Quelles possibilités avez-vous?

- En accord avec eux, je les ramène à l'hôtel
- Je peux également leur proposer une pause pour se détendre et changer les idées
- Si cela est possible, j'organise une activité pendant que j'accompagne le blessé.
- Quoi qu'il arrive, je recherche une solution convenable avec les clients.

Qui est responsable des blessures et dommages éventuels ?

- Cela dépend de la situation mais si c'est dû au freinage d'urgence, c'est le chauffeur.

Quelles priorités mettez-vous dans vos différentes tâches comme conducteur en trafic dense en colonne?

- Je reste concentré sur la route
- Je ralentis
- J'augmente la distance de sécurité
- J'observe bien mes rétroviseurs

Situation: En tant que conducteurs d'autobus on vit quelques expériences avec ses passagers. Vous avez observé récemment comment des jeunes ont rayé les vitres pendant la course. Une collègue de travail raconte que dans son autobus, des jeunes personnes ont étiré leurs jambes avec leurs chaussures sur les sièges. Lorsqu'une femme âgée a dit quelque chose à ce propos, une polémique a éclaté dans l'autobus, laquelle n'a pu être contrôlée qu'avec difficulté et urgence. Une autre collègue dit qu'elle craint de dire quelque chose lorsque les gens jettent simplement leurs déchets sur le sol. Comment vous comporteriez-vous dans de telles situations en tant que conducteur de bus de ligne ou d'autocar?

Dans tous les cas, je signale les événements à ma direction d'entreprise. Pour la situation décrite, j'essaie calmement de parler avec les protagonistes et je rentre en négociation avec eux. Si cela n'est pas possible, j'appelle le service de piquet (contrôleur), si il y en a pas, la police.

Questions:

Que sont pour vous, des passagers difficiles ?

- Une personne qui dérange les autres passagers
- Une personne qui est sous l'influence de l'alcool ou autres substances
- Une personne pas contente car je suis en retard...

Que faites-vous si vous avez le sentiment, que des passagers difficiles attendent au lieu de départ ?

- J'observe la situation et en fonction de ce que je peux voir, j'appelle de l'aide auprès de mes collègues ou du service de piquet
- Suivant la situation, j'entre en contact et je fixe les règles afin que le transport s'effectue le plus correctement possible

Comment réagissez-vous si vous voyez que des vandales sont en action ?

- Au prochain arrêt, je stoppe le véhicule et je vais immédiatement voir les personnes
- Je leur signifie que leur comportement n'est pas correct
- J'appelle le service de piquet ou la police afin de faire constater les dégâts
- S'ils prennent la fuite, je donne leur signalement à la police avec l'aide des autres passagers qui ont été témoin

Qu'entreprenez-vous lorsque vous reconnaissez les aides demandés à l'arrêt convenu ?

- J'ouvre la porte uniquement à l'avant afin que les vandales ne puissent s'échapper
- Je raconte ce qu'il s'est passé aux aides

Interviendriez-vous vous-même ?

- Cela dépend du type de client
- Si c'est des enfants en âge de scolarité, oui j'interviens et une fois à l'école, je vais voir un professeur.
- Si je me rends compte que je me met en danger si j'interviens, non je préfère signaler l'incident au service de piquet ou à la police.
- Dans tous les cas, je pense à ma sécurité et à celle des autres passagers

Qu'entreprenez-vous si les auteurs descendent au prochain arrêt ?

- Je donne leur signalement à la police
- Je n'essaie pas de les suivre car je me mets en danger
- Je dois poursuivre ma course

Qu'entreprenez-vous en tous cas à la suite de l'événement?

- Je le signale à mes supérieurs

Que conseillez-vous à un collègue choqué par le cas?

- Je lui suggère d'en parler avec les contrôleurs
- Dans l'extrême, demande d'un soutien psychologique

Situation: Vous êtes un conducteur/trice d'autobus. Depuis peu vous conduisez un véhicule qui dispose d'une place spéciale pour les personnes en chaise d'handicapé. Ce matin pour la première fois, une jeune handicapée en chaise légère sportive attend à l'arrêt de bus. Elle désire monter dans votre autobus. Vous partez du principe que la jeune femme n'utilise pas les transports publics pour la première fois. Réfléchissez à ce qui vous vient à l'esprit dans cette situation. Il est toutefois possible qu'elle aussi découvre le nouvel autobus pour la première fois et qu'elle ait besoin ainsi d'aide.

Je sors du véhicule pour aller la voir. Je parle avec elle afin de comprendre son besoin puis j'agis en fonction de ce qu'elle me répond.

Questions:

Quels sont les besoins des usagers en chaise d'handicapé lorsqu'ils utilisent les moyens de transport publics?

- Aide pour monter et descendre
- Rassurer la personne
- Besoin d'aide pour attacher la chaise

Que devez-vous faire en premier si un usager en chaise d'handicapé attend à l'arrêt de bus ?

- Descendre et aller l'aider à monter (plaque d'entrée pour chaise)
- Aide pour attache la chaise (avec l'accord de la personne)

Comment facilitez-vous l'accès au véhicule à l'usagère en chaise d'handicapé ?

- J'essaie de me rapproche le plus possible à sa hauteur avec la porte du bus
- Je l'aide à monter et avec son accord, à s'attacher

Qu'entreprenez-vous pour que la femme en chaise d'handicapé soit assurée dans le véhicule ?

- Je me sers des points d'ancrage avec le dispositif de retenue spécialisé.

L'usagère en chaise d'handicapé est assurée à sa place Vous êtes à nouveau au volant. Que devez-vous faire ensuite?

- J'adapte ma conduite car des mouvements brusques peuvent la gêner
- Je fais attention lors des freinages

En plus des usagers en chaises d'handicapés, d'autres personnes avec des handicaps peuvent aussi être transportées. À quoi devez-vous prendre garde ?

- Réactions spontanées
- Peur, cris ou l'inverse, joie, état d'excitation du au plaisir de prendre un transport public
- Parfois il faut parler de façon bienveillante avec la personne et cela se passe très bien !

Quelles bases juridiques existe-t-il sur la manière de se comporter avec les personnes à mobilité réduite ?

- C'est la L-Hand (Loi sur le transport de personnes à mobilités réduite) qui gère ce type de transport, en complément de l'OETV (Ordonnance sur le transport des voyageurs)

Que faites-vous si la plate-forme est déjà occupée avec des poussettes ?

- Je demande aux mamans s'il est possible de plier les poussettes et de les mettre en soute.
- Je recherche une solution pour toutes les parties

Situation: Vous êtes employés dans une entreprise de transport active dans les transports public et vous êtes conducteur(trice) dans le trafic de ligne. Après l'entraînement au club de sport, la conversation arrive sur votre travail. Du fait que la plupart des collègues prennent aussi souvent l'autobus, ils ont beaucoup de questions et de critiques sur les conducteurs (trices) d'autobus. Vous essayez donc d'expliquer votre activité aussi bien que possible à vos amis p. ex. comment

- vous vous préparer au trajet,
- vous essayez de respecter l'horaire malgré un trafic intense,
- vous vous comportez avec vos passagers,
- vous pouvez aussi faire une fois une pause.

Questions:

Votre autobus est préparé à la conduite par l'atelier. Quels contrôles devez-vous malgré tout encore effectuer ?

- Tous les matins ou lors de chaque changement de véhicule je fais un contrôle visuel de ;
- État général
- Pneumatiques
- Phares, feux de pannes et vitrage
- Jauges moteurs s'il y en a !
- Éléments de sécurité comme la trousse de secours, l'extincteur, les marteaux brise vitre, sécurité de porte, cale de roue
- Une fois en route (sortie de garage) je fais un essai de freinage.

Le départ est dans 5 minutes. Vous voulez encore vous dégourdir les jambes quelque peu mais les premiers passagers arrivent déjà. Que faites-vous ?

- Dans ce cas je retourne derrière le volant et je m'occupe des éventuels billets à faire, renseignement aux passagers
- Je ne laisse pas le véhicule ouvert avec les passagers à l'intérieur sauf si ;
- J'aide une personne à charger des bagages, un vélo, une poussette.
- Dans ce cas j'immobilise le véhicule, je coupe le contact et je garde la clé sur moi

Que faites-vous, si vous prenez du retard sur l'horaire dans le trafic dense ?

- Au moyen du micro, j'informe les passagers de la situation et je m'excuse pour le retard occasionné
- Si je connais les prochaines correspondances, je les rassures en leur proposant des alternatives au cas où nous prendrions trop de retard.

En route, un passager vous demande des renseignements sur les correspondances ferroviaires. Comment répondez-vous dans le respect du client, si vous devez vous-même d'abord regarder ?

- Je lui explique que les horaires sont nombreux et que je ne les connais pas tous.
- Au prochain arrêt, je regarderai afin de l'informer au plus juste.

L'autobus est plein à la sortie de l'école. Des élèves se répandent sur la place libre devant la délimitation du compartiment pour les passagers. Comment vous comportez-vous ?

- Je demande aux élèves de regagner leur place, si possible...
- J'informe les autres passagers que durant un moment, ce bus de ligne transporte également des élèves et je les remercie pour leur compréhension.

Vous avez une collision avec une voiture de tourisme. Plusieurs passagers sont tombés. Que faites-vous ?

- Je m'empresse d'aller voir s'ils vont bien
- Le cas échéant je donne les premiers soins et j'appelle les secours

Après une manifestation sportive, votre véhicule est très rempli. Un grand nombre de personnes attendent au prochain arrêt mais personne ne veut descendre. Que faites-vous ?

- Si je suis déjà en pleine capacité, je m'arrête et j'explique aux usagers que je ne peux pas les prendre en charge
- Dans un deuxième temps, je les informe sur l'horaire du prochain bus
- Dans un troisième temps j'informe mon supérieur afin qu'il organise, si possible, un autre bus pour prendre en charge les personnes

En raison du froid vous laissez la porte avant fermée. Un passager frappe à la porte. Ouvrez-vous ?

- Évidemment !

Situation: Du fait que vous êtes employé seulement depuis peu dans l'entreprise de transports et que vous devez vous familiariser avec les différentes tâches et véhicules, vous devez encore fréquemment être engagé à remplacer vos collègues . Vous avez reçu hier soir un appel de la société et vous avez été chargé d'un voyage d'une journée avec autocar en raison d'un collaborateur malade. Du fait que vous avez jusqu'ici seulement vu son véhicule de loin et que vous n'avez jamais circulé avec un autocar semblable, vous prenez plus de temps que habituellement pour la prise en charge du véhicule le matin.

Comment vous familiarisez-vous avec le véhicule? Que contrôlez-vous particulièrement en détail?

Après avoir mis le tachygraphe en fonction et effectué le contrôle extérieur du véhicule, je m'assieds derrière le volant et je me familiarise avec l'ergonomie. Boutons de portes, vitres, climatisation. Je contrôle également l'administratif du véhicule afin d'être certain de ne pas être embêté en cas de contrôle. J'observe bien tous les rangements et j'identifie la place de la trousse de secours et de l'extincteur. Si j'ai encore du temps, je fais quelques manœuvres avant de partir afin de me familiariser avec la gabarit du véhicule.

Questions:

Quels papiers du véhicule et autres documents examinez-vous ?

- Permis de circulation
- Copie certifiée de la licence de transport
- Certificat de limiteur de vitesse et du tachygraphe
- Éventuel certificat anti-pollution
- Feuille Azor (feuille de route pour l'international)

Que contrôlez-vous dans le permis de circulation du véhicule ?

- Dernière expertise à jour
- Le nombre de places
- La charge utile pour les éventuels bagages

Que contrôlez-vous dans le document d'entretien antipollution ?

- S'il est bien à jour !

Quels effets d'équipement appartenant au véhicule examinez-vous ?

-

Où devrait-être la cale de roue ?

- En principe à portée de main
- Cela dépend de la fabrication du véhicule, elle peut être dans un compartiment de rangement ou proche de la porte arrière. A vérifier avant de partir

Quels équipements et installations de sécurité spéciaux examinez-vous ?

- Ceintures de sécurité
- Trousse de secours
- Extincteur (validité 3 ans, plombage et autocollant de certification)

- Marteaux brise vitre
- Cale de roue

Que contrôlez-vous à l'extincteur ?

- Validité du dernier contrôle (3 ans, plombage et autocollant de certification)

Que contrôlez-vous à la pharmacie de bord ?

- Qu'elle soit complète et qu'il ne manque rien suite au dernier usage

Situation: Vous vous préparez à un voyage et en plus de la planification de l'itinéraire vous réfléchissez à propos du contrôle de l'état technique et de l'équipement de votre véhicule. Quels points observez-vous avant le départ afin d'atteindre, si possible, la destination sans problèmes, donc en évitant si possible les pannes techniques et les accidents ?

Questions:

Vous effectuez un contrôle de sécurité. Que contrôlez-vous?

- Tous les matins ou lors de chaque changement de véhicule je fais un contrôle visuel de ;
- État général
- Pneumatiques
- Phares, feux de pannes et vitrage
- Jauges moteurs s'il y en a !
- Éléments de sécurité comme la trousse de secours, l'extincteur, les marteaux brise vitre, sécurité de porte, cale de roue
- Une fois en route (sortie de garage) je fais un essai de freinage.

Quelles installations d'urgence sont prescrites ?

- Ceintures de sécurité
- Trousse de secours
- Extincteur (validité 3 ans, plombage et autocollant de certification)
- Marteaux brise vitre
- Cale de roue
- Ouverture de portes manuelle
- Trappes de toit /secours

Qu'est-ce que l'équipement supplémentaire d'un autocar comprend ?

Nommez quatre objets.

- Trousse de secours
- Marteaux brise vitre
- Sécurités de porte (ouverture / fermeture)
- Trappes de toit

Quels sont les équipements standards du véhicule?

-

Quels points observez-vous en rapport à la répartition de charge et à l'arrimage ?

- Je charge les bagages en fonction de la taille et du poids
- Je prends en compte les entrées et les sorties des passagers
- Je réparti la charge dans les soutes
- Je n'ai pas le droit de charger des valises dans le véhicule

Vous connaissez maintenant votre véhicule et vous vous préparez au départ.

Quels contrôles effectuez-vous?

- Tous les matins ou lors de chaque changement de véhicule je fais un contrôle visuel de ;
- État général
- Pneumatiques
- Phares, feux de pannes et vitrage
- Jauges moteurs s'il y en a !
- Éléments de sécurité comme la trousse de secours, l'extincteur, les marteaux brise vitre, sécurité de porte, cale de roue
- Une fois en route (sortie de garage) je fais un essai de freinage.

Qu'attendez-vous d'un conducteur par rapport aux connaissances du véhicule ?

- Il doit connaître son véhicule en détail tant sur le plan technique que celui du comportement routier
- Il doit également connaître les éléments de sécurité pour lui et les passagers
- Il doit connaître l'ergonomie, les rangements, système de climatisation, système de divertissement

Situation: Vous êtes employé comme conducteur/trice dans une entreprise d'autocars et êtes en route vers la France avec un autocar. Encore avant la frontière, dans le Val de Travers, vous arrivez en premier sur le lieu d'un accident. Vous vous arrêtez et vous mettez en place les mesures nécessaires. Vous perdez ainsi un temps précieux et êtes sûr que vous ne pouvez plus arriver à temps au restaurant pour le repas réservé de midi. C'est particulièrement désagréable parce que différents passagers ont montré peu de compréhension pour votre engagement sur le lieu de l'accident et propagent une mauvaise ambiance dans l'autocar.

Comment agiriez-vous dans cette situation?

J'explique aux passagers qu'en tant que professionnel de la route, on attend de moi que je sache agir dans de pareille situation. Je parle avec les passagers et je leur demande si dans pareil situation, ils n'auraient pas aimé avoir l'aide que j'ai pu apporter aux autres automobilistes

Questions:

Qu'entreprenez-vous en premier si vous remarquez que vous arriverez en retard au repas de midi convenu ?

- J'appelle le restaurant pour l'avertir du temps de retard

Comment vous comportez-vous par rapport aux passagers ?

- Je leur explique que vu la situation, il est normal que j'aide les autres usagers mais que malheureusement cela occasionnera un peu de retard
- Je les remercie pour leur compréhension

Quelles conséquences ce retard peut-il aussi encore avoir ?

- La suite du voyage peut être affectée
- Je dois prendre des mesures afin d'informer les autres prestataires du retard
- Peut-être que nous devons annuler une visite mais il s'agit d'un cas de force majeure !

Que devez-vous considérer en plus ?

- Certains clients vont aller se plaindre à la société de transport
- Je peux tout à fait justifier de mon comportement

Comment vous comportez-vous par rapport aux passagers mécontents ?

- Je comprends leur agacement mais en tant que professionnel de la route, ce genre d'incident de parcours fait partie intégrante de mon activité.
- Je m'excuse auprès d'eux pour la gêne occasionnée

Un passager ne veut pas se calmer et exige sans tarder des dommages et intérêts de vous.

- Je lui explique que c'est avec plaisir qu'au retour du voyage il pourra rentrer en contact avec la société de transport et discuter d'un éventuel dédommagement.

Que faites-vous si vous arrivez le premier sur un lieu d'accident ?

- J'avise les passagers de la situation d'urgence
- Je sécurise la zone avec l'aide d'un ou deux autres passagers
- J'appelle les secours
- Je porte secours aux autres personnes en attendant les secours
- Si possible, nous gérons la circulation afin que le trafic soit le moins perturbé

Le conducteur n'aurait-il pas aussi pu continuer à circuler avec son groupe de voyageurs ?

- Non, la Lcr est clair à ce sujet ; le chauffeur d'un véhicule doit porter, dans la mesure du possible, assistance aux autres usagers lors d'un accident

Combien de temps doit-on rester sur le lieu de l'accident ?

- Cela dépend de la situation ;
- Soit les protagonistes peuvent se gérer et dans ce cas on peut repartir
- Soit on attend l'arrivée des secours

Situation: Vous êtes en route avec un groupe de voyageurs. À cause des nombreux embouteillages liés à des chantiers, vous vous êtes mis en retard sur l'horaire du voyage. Il est probable que vous arriverez tardivement à la destination avec le groupe. Du fait qu'aucun guide de voyage ne vous est mis à disposition pour ce voyage, la responsabilité entière vous incombe pour la suite des mesures à prendre. Qu'entreprenez-vous ?

J'annonce au micro que vu les conditions routières nous auront du retard. J'avise également l'hôtel afin qu'il soit au courant de la situation.

Questions:

Quelles sont les possibilités raisonnables qui s'offrent à vous pour rattraper si nécessaire un retard ?

- Existe-t'il un itinéraire bis ?
- Déplacer le rendez-vous à un autre horaire
- Ce n'ai pas sur la route que je vais gagner du temps !

Que faites-vous d'abord, si vous remarquez que le retard ne peut pas être rattrapé ?

- J'informe les passagers
- J'informe l'hôtel

Que faites-vous si différents passagers sont mécontents avec votre solution ?

- Je leur explique que j'essaie de trouver la meilleure solution afin que l'impact de la situation soit le plus minime possible

Que faites-vous (en rapport avec le retard) après l'arrivée à la destination ?

- Je regarde s'il n'y a pas encore une autre activité qui pourrait être impactée
- Je calcul mes heures de repos afin de fixer l'heure du départ pour le lendemain
- J'avise mon employeur de la situation

Comment peut-on en partie prévenir les retards ?

- Planification de l'itinéraire, itinéraire bis
- Se renseigner sur les conditions de circulation
- Se renseigner sur la météo annoncée

De quelle manière les passagers peuvent-ils reconnaître que l'arrivée à la destination ne pourra pas se réaliser à l'horaire prévu ?

- En observant les conditions routières
- En le relevant dans le programme de voyage

A quelles questions des passagers devez-vous vous préparer?

- Serons-nous à l'heure pour la prochaine visite ? Repas ?
- Le retard a-t-il de l'impact sur les heures du chauffeur ?

Qui est le cas échéant, également concerné par un retard du groupe de voyageurs ?

- Tous les autres prestataires !

Situation: Dans une heure à peine, vous partez avec un groupe de cyclistes en Toscane. Les participants au voyage sont déjà arrivés au lieu de départ. La plupart ont aussi plusieurs bagages en plus de leur vélo. Même une caisse à outils va accompagner le voyage. Vous tractez une remorque. Les participants au voyage sont assignés à trois hôtels différents. Sur quoi faut-il prêter attention en chargeant les bagages ?

Le chargement doit être composé en fonction de l'ordre de sortie des passagers.

Questions:

Qui charge les bagages ?

- En principe le chauffeur charge les bagages
- Avoir de l'aide peut être utile !

Qu'est-ce qui est chargé dans la remorque?

- Les vélos et la caisse à outils

Comment pouvez-vous arrimer les bagages dans le coffre?

- Avec les barres d'arrimage s'il en a
- Avec des sangles

Que devez-vous encore faire si tous les bagages sont chargés ?

- Qu'ils sont dans le bon ordre de déchargement

Qu'en est-il de l'arrimage des bagages à main à l'intérieur de véhicule?

- Ils doivent être ranger dans les compartiments prévus à cet effet

Sur quoi attirez-vous l'attention des passagers avant de charger les bagages ?

- Qu'ils doivent se présenter dans l'ordre des hôtels assigner afin de faciliter le déchargement futur

Que contrôlez-vous aux bagages lors du changement?

- Qu'ils soient bien tous fermée
- Qu'ils sont en bon état, si il y a une valise endommagée, la signaler sans délai au propriétaire
- Le nom des passagers est un plus

Comment pouvez-vous vous protéger d'un reproche que vous n'auriez pas chargé un bagage ?

- En posant la question au micro avant de partir : « Est-ce que tout le monde à rien oublié ? Vos bagages sont-ils tous bien à bord ? »